

**Piano degli indicatori e dei risultati attesi di  
bilancio  
ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 91/2011**

## Premessa

La Camera di Commercio di Roma ha predisposto, quale allegato al Budget economico annuale 2017, il Piano degli Indicatori, come previsto dal Decreto M.E.F. del 27.03.2013, recante “Criteri e modalità di predisposizione del Budget economico delle Amministrazioni pubbliche in contabilità civilistica”, in attuazione del D. Lgs. 91 del 31.05.2011, che ha disciplinato l’armonizzazione dei sistemi contabili delle P.P.A.A.

Il Piano degli Indicatori è stato redatto in osservanza delle linee guida generali definite con il D.P.C.M. del 18.09.2012, i cui contenuti sono stati declinati per le Camere di Commercio dalla Circolare MISE 148123 del 12.09.2013 e successivamente dalla Circolare MISE n. 87080 del 9.06.2015.

Gli indicatori presentati in questo Piano, come previsto dall’art. 5 del D.P.C.M del 18.09.2012, devono essere coerenti con quelli che saranno inseriti nel Piano della Performance, di cui farà parte integrante, una volta definita la totalità degli obiettivi operativi e organizzativi.

.....

Il Piano degli Indicatori predisposto dall’Ente per l’anno 2017 mostra la volontà dell’Ente di porsi obiettivi sempre più performanti rispetto l’anno precedente, in un’ottica, ove possibile, cosiddetta di *rolling* dei target (aumento del livello di efficienza/efficacia anno dopo anno).

Con il rinnovo del Consiglio camerale e l’elezione di Lorenzo Tagliavanti, quale Presidente della Camera di Commercio di Roma, è stata data una nuova spinta propositiva alle politiche camerale a sostegno dell’economia del territorio, nella consapevolezza che una gestione costantemente ispirata ai valori di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità e pari opportunità possa contribuire alla costruzione di quel benessere sociale di cui il cittadino-imprenditore è il principale artefice.

Per tale motivo molta attenzione è posta alla soddisfazione dell’utenza e dei soggetti economici.

*“La Camera di Commercio di Roma intende essere l’Istituzione di riferimento della comunità economica dell’Area Metropolitana, con l’obiettivo di accrescere la competitività del sistema imprenditoriale, ampliandone le opportunità e garantendo un libero sviluppo dell’economia in un contesto capace di garantire legalità e sicurezza, in sinergia con le altre Istituzioni”.*

Questa è la visione della Camera di Commercio di Roma espressa dal Consiglio camerale nel Programma Pluriennale 2016-2020, approvato con deliberazione n. 18 del 12 ottobre 2015.

Per quanto riguarda le attività che l’Ente realizzerà nel 2017, occorre ribadire che le stesse saranno inevitabilmente condizionate dalla Riforma in atto nel Sistema camerale. Infatti, com’è ampiamente noto, in virtù dell’art. 28 del D.L. n. 90 del 2014, convertito in Legge 114/2014, l’importo del Diritto Annuale a carico delle imprese, come determinato per l’anno 2014, è stato ridotto del 35% per l’anno 2015, del 40% per l’anno 2016 e, a decorrere dall’anno 2017, del 50%, diminuendo in tal modo una cospicua parte delle entrate finanziarie di cui l’Ente poteva disporre precedentemente.

Con l’attuale congiuntura economica, nella quale si registrano i primi timidi spiragli per un ritorno allo sviluppo del territorio, la Camera vuole continuare a mettere in campo, anche in collaborazione con il mondo della rappresentanza imprenditoriale, sia azioni dirette a far fronte alla situazione congiunturale in

cui versa il mondo produttivo sia strategie di lungo periodo finalizzate ad incentivare la libera iniziativa, nonché ad accrescere la competitività del sistema. Tuttavia tale volontà dovrà tener conto del nuovo quadro normativo in cui si muoveranno le Camere di Commercio.

La Legge n. 124/2015, recante “*Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche*”, in un vasto progetto di riforma del Settore pubblico, in generale, e del Sistema camerale, ha affermato la necessità di procedere ad una ridefinizione, anche territoriale, degli Enti camerali, volta a limitare alcuni ambiti di intervento e ad ampliarne altri, nell’ottica di un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell’utilità prodotta per le imprese.

In data 25 agosto 2016 il Consiglio dei Ministri ha approvato lo schema di Decreto legislativo che, in attuazione della delega legislativa contenuta nell’art. 10 della Legge 7 agosto 2015, n. 124, comporterà un riordino complessivo del Sistema Camerale prevedendo importanti novità su finanziamento, funzioni, modello organizzativo e *governance* delle Camere di Commercio.

All’interno di questo rinnovato quadro legislativo la Camera provvederà ad elaborare, in collaborazione con gli *stakeholder*, nuove politiche e strategie tese a valorizzare al meglio le risorse dell’Ente a sostegno della comunità economica locale.

Impegno della Camera di Commercio di Roma è operare non tagli lineari, ma interventi selettivi e correttivi nei documenti di programmazione, individuando in primo luogo le misure urgenti per perseguire economie di scala, in modo particolare con riferimento alle spese di struttura, e più segnatamente di quelle di funzionamento, e salvaguardando le misure promozionali che si sono dimostrate più performanti e che hanno avuto maggior grado di soddisfazione da parte dei soggetti economici.

Alla luce di tali elementi, questo Piano degli Indicatori 2017 dovrà tener conto, anche in fase di aggiornamento, di delimitazioni e razionalizzazioni di funzioni ad oggi di competenza delle CCIAA da parte della normativa citata in evoluzione, che potrebbero rendere necessarie modifiche a indicatori e alle destinazione delle risorse.

## **MISSIONE 011 – Competitività e sviluppo delle imprese**

***Programma: "Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo"***

Nella missione "Competitività e sviluppo delle imprese" confluiscono le attività comprese nella funzione D, come individuata dal DPR 254/2005, ad eccezione di quelle inerenti l'internazionalizzazione delle imprese.

Si tratta dunque di tutte le iniziative promozionali a sostegno del mondo imprenditoriale provinciale che si sostanziano in interventi diretti (realizzazione di fiere, mostre) o indiretti (contributi per la realizzazione di eventi anche in collaborazione con le Istituzioni locali), ma anche delle attività dirette allo studio dell'economia provinciale per poter definire una strategia di azione consona ai bisogni e alle necessità degli operatori economici, degli utenti, dei cittadini.

***Obiettivo n. 1 "Sostenere i soggetti del tessuto economico della provincia con interventi diretti e indiretti"***

### **Indicatore 1.01**

La Camera di Commercio di Roma ha rappresentato una potente leva di sviluppo per il sistema delle imprese e dell'economia locale, riuscendo a canalizzare, anche in collaborazione con il mondo della rappresentanza associativa e cooperando utilmente con le altre Istituzioni locali, ingenti risorse su una diversificata ampia gamma di iniziative, progetti ed investimenti mirati ad incidere sulla realtà economica territoriale.

Nel 2017, nonostante il taglio del Diritto Annuale previsto dal Legislatore, la Camera continua ad investire per il sostegno del tessuto economico, incoraggiando i timidi segnali di ripresa del tessuto economico provinciale, rispettando la sua *mission*.

Pertanto, alla luce di tale politica virtuosa dell'Ente, si prevede in questo P.I.R.A. 2017 una percentuale destinata agli interventi economici rispetto alle entrate derivanti dal Diritto Annuale maggiore del 55%, per la nota diminuzione del Diritto Annuale.

### **Indicatore 1.02**

L'indicatore "Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici della Camera di Commercio di Roma" (indicatore del Sistema Pareto) indica il grado di utilizzo delle risorse stanziate per gli interventi economici a favore del tessuto economico locale e la capacità della Camera di rispettare nell'esercizio la programmazione delle attività e delle iniziative previste a favore del tessuto economico provinciale. Ovviamente, più il grado percentuale è elevato, più l'azione dell'Ente è concreta e le scelte politiche espresse in sede di programmazione sono valide e rispettate nell'esercizio.

## ***Obiettivo n. 2 “Promuovere iniziative e eventi CULTURA e TURISMO”***

### **Indicatore 2.01**

La Camera di Roma vuole confermare la sua veste non solo di “**casa delle imprese**”, ma anche di “**casa della cultura**”, contribuendo a promuovere una serie di interventi volti a incentivare l’affluenza turistica nel territorio, alimentando un circuito virtuoso anche a beneficio di numerosi settori economici.

Infatti, la valorizzazione del patrimonio culturale della Città Eterna e della relativa provincia, anche in sinergia con le altre Istituzioni del territorio è volano di sviluppo economico della Città e fattore valutativo di innalzamento dell’attrattività del territorio, favorendo il turismo, permettendo, attraverso un sistema di moltiplicatore degli investimenti effettuati, una produzione esponenziale, e non marginale, di positive ricadute reddituali sulle imprese operanti nei settori economici interessati.

Per tale motivo, nel 2017, si vuole utilizzare l’indicatore del Sistema Pareto “Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici” anche ponendo un focus specifico sugli interventi nel settore cultura e turismo e misurare, verificando il livello percentuale dell’importo effettivamente speso sullo stanziato nel Preventivo e Budget per interventi economici destinati a cultura e turismo. Come per il precedente indicatore, più il grado percentuale è elevato, più l’azione dell’Ente è concreta e le scelte politiche espresse in sede di programmazione sono valide e rispettate nell’esercizio. In tal caso la percentuale prevista per il 2017, pari all’80%, è in linea con un buon livello di performance.

## ***Obiettivo 3 “Miglioramento dei servizi offerti alle imprese adottando un modello di customer oriented monitorando il grado di soddisfazione degli utenti”***

### **Indicatore 3.01**

La Camera di Commercio di Roma ritiene fondamentale conoscere quale sia il *feedback* delle iniziative da essa intraprese, per quanto riguarda gli eventi fieristici. Per tale motivo somministra alle imprese che vi hanno partecipato, che hanno beneficiato dei contributi e dell’assistenza dell’Ente, questionari di *customer satisfaction*. La realizzazione di tali indagini risponde dunque alla volontà dell’Ente di voler effettuare investimenti in iniziative che abbiano poi un ritorno a vantaggio delle imprese che vi partecipano, e tale ritorno non può che essere testimoniato dalla positività con cui esse rispondono all’indagine.

Per l’anno 2017, la Camera si pone ancora il *target* ambizioso di ricevere il 90% di *feedback* positivi espressi nei citati questionari, dalle imprese che hanno partecipato alle proprie iniziative promozionali.

#### ***Obiettivo n. 4 “Supportare le imprese in termini di sicurezza partecipata”***

##### **Indicatore 4.01**

La Camera di commercio di Roma da molti anni dedica una particolare attenzione al tema della sicurezza, quale elemento imprescindibile per assicurare il regolare svolgimento delle attività imprenditoriali e lo sviluppo socio-economico dei territori.

Il percorso è iniziato alla fine degli anni '90, in preparazione al Grande Giubileo del 2000, con il “Progetto di sicurezza partecipata e dedicata alle imprese” e, negli ultimi anni, l'attività si è concentrata proprio sul tema della criminalità economica e del suo impatto sulle imprese, anche alla luce della profonda crisi che hanno vissuto le imprese romane, con iniziative volte, non solo ad analizzare il fenomeno, ma anche a fornire, ai diversi attori del mercato, una serie di strumenti operativi utili a fronteggiare un'attività criminale divenuta sempre più pericolosa.

In linea con quanto detto, il 2017 potrebbe essere dedicato all'analisi di temi attuali quali: la legalità nella *business community*, la sicurezza negli esercizi commerciali ecc., anche **incrementando le iniziative rispetto all'anno precedente in termini di sicurezza per le imprese.**

#### ***Obiettivo n. 5 “Supportare organi di vertice nella scelta delle policy e stakeholder esterni fornendo studi e ricerche socioeconomiche statistiche relative al territorio***

##### **Indicatore 5.01**

Nel corso dell'anno l'attività dell'Ufficio Studi sarà rivolta alla produzione di elaborazioni e analisi di tipo economico-statistico, nell'ambito della specifica funzione sia di supporto tecnico ai vertici dell'Ente, per il sostegno e la promozione del tessuto imprenditoriale locale, che di ausilio all'Ufficio Stampa.

Con la costante attività di monitoraggio sulle principali tematiche che investano specifici settori del sistema economico locale, rendendo di volta in volta disponibili *online* i vari *Report*, si realizza uno strumento comunicativo di facile lettura che permette di diffondere con immediatezza il lavoro di sintesi operato dalla struttura, valorizzando il patrimonio di informazioni rappresentato dalle banche dati del Sistema Camerale.

Tra le pubblicazioni più importanti, si cita, anche per l'anno prossimo in occasione della *Giornata dell'Economia*, il volume “*Il sistema economico della provincia di Roma*”, dossier nel quale vengono analizzate, con riferimento all'anno trascorso, le caratteristiche strutturali e le dinamiche evolutive del sistema economico locale individuando eventuali specifici obiettivi di intervento, e la redazione e pubblicazione sul sito web camerale de “*Lo Scenario Economico Provinciale*”, volume di descrizione e analisi della situazione economica provinciale.

Missione 011		Competitività e sviluppo delle imprese						
Programma		"Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo"						
Area Dirigenziale		Area III "Promozione e Sviluppo" - Area VII "Studi e Sistemi Informativi"						
Stakeholder		Imprese, cittadini, turisti, Istituzioni Locali.						
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
		1	Sostenere i soggetti del tessuto economico della provincia con interventi diretti e indiretti			Totale 19.819.000	Totale 19.500.000	Totale 19.000.000
		2	Promuovere iniziative e eventi CULTURA e TURISMO			600.000	500.000	400.000
		3	Miglioramento dei servizi offerti alle imprese adottando un modello di customer oriented monitorando il grado di soddisfazione degli utenti					
		4	Supportare le imprese in termini di sicurezza partecipata					
		5	Supportare organi di vertice nella scelta delle policy e stakeholders esterni fornendo studi e ricerche socioeconomiche statistiche relative al territorio					
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2017	Target 2018	Target 2019
1.01	Incidenza costo totale degli interventi di promozione economica su entrata da Diritto Annuale	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Bilanci	Interventi di promozione economica ----- Diritto Annuale al netto del Fondo Sval. Crediti	>55%	> 45%	> 40%
1.02	Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici della Camera di Commercio di Roma	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Bilanci	Valore "utilizzo di Budget " relativo agli interventi economici anno n ----- Valore di Budget relativo agli interventi economici anno n	>65%	>65%	>65%
02.01	Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici della Camera di Commercio di Roma per cultura e turismo	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Bilanci	Valore "utilizzo di Budget " relativo a interventi in cultura e Turismo ----- Valore di Budget relativo agli interventi economici per cultura e turismo	>80%	>80%	>80%
3.01	Percentuale di questionari con esito positivi sottoposti alle imprese (non associazioni) che partecipano alle iniziative dirette (fiere etc)	Indicatore di risultato	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Questionari compilati	Questionari con esito positivo ----- Totale questionari somministrati alle imprese e compilati	>=90%	>=90%	>=90%
4.01	Incrementare iniziative in ambito di Sicurezza partecipata per le imprese	Indicatore di risultato	%	Area "Studi e Sistemi informativi"	N° di Iniziative su Sicurezza Partecipata nell'anno N ----- N° di Iniziative su Sicurezza Partecipata nell'anno N-1	>=120%	>=120%	>=120%
5.01	Effettuare maggior numero di Studi e Ricerche in ambito socio economico e statistico	Indicatore di realizzazione fisica	N.	Area "Studi e Sistemi informativi"	Numero di Studi e Ricerche effettuati in ambito socio economico e statistico	>10	>10	>10

## **Missione 012 - Regolazione dei mercati**

***Programma: “Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori”***

Nella Missione “Regolazione dei mercati” confluisce la funzione C “Anagrafe e Servizi di regolamentazione del mercato”, così come prevista dal DPR 254/2005, comprendente perciò l’Anagrafe (Registro Imprese), le attività relative alla contrattualistica e concorrenza, e le attività certificative, di analisi e regolamentazione del mercato del Laboratorio Chimico - Merceologico. Le funzioni di Anagrafe e Regolazione del mercato si inquadrano nell’essenza congenita della Camera come Pubblica Amministrazione alleata dell’attività d’impresa, oltre che essere attività oramai di carattere “istituzionale” per le Camere di Commercio.

***Obiettivo n. 1 “Assicurare continuo miglioramento della qualità dei servizi con la conferma della Certificazione di qualità e il monitoraggio del livello di Customer Satisfaction degli utenti - Area IV “Registro Imprese”***

### **Indicatore 1.01**

Una delle principali funzioni della Camera di Commercio è certamente quella amministrativa – certificativa, che si sostanzia nella tenuta dei Registri nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita delle imprese della provincia, garantendo certezza del diritto e trasparenza per i soggetti economici. In quest’ottica l’Ente si prefigge di monitorare costantemente i tempi di evasione delle pratiche, al fine di porre in essere tempestivamente gli interventi correttivi più adeguati.

Obiettivo, anche per l’anno 2017, sarà il mantenimento della qualità, con l’Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione e la **Conferma della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001/2008** in assenza di “non conformità” gravi.

### **Indicatore di impatto (OUTCOME) 1.02**

Nella gestione delle pratiche del Registro Imprese, il sistema di gestione della Qualità, con la **Carta dei Servizi**, è ormai una realtà e un valore aggiunto per la Camera di Commercio di Roma. Obiettivo invariabile nel tempo è quello del costante miglioramento dei servizi forniti al cliente, attraverso l’utilizzo di nuove tecnologie e di un’organizzazione interna più rispondente alle diverse esigenze, riscontrate grazie anche agli strumenti di indagine utilizzati: la rilevazione della **customer satisfaction** e il miglioramento continuo attraverso l’ascolto costruttivo di eventuali reclami e la gestione delle conseguenti attività (c.d. “gestione dei reclami”).

Pertanto, attraverso dei questionari di *customer satisfaction* sottoposti agli utenti e compilati dagli stessi, viene misurato il livello di soddisfazione dopo aver usufruito di un servizio; la scala di misurazione è da 1 a 6 come previsto dall’Ente certificatore dal 2015, e il livello di soddisfazione atteso anche per il 2017 è pari ad una media superiore a 4,8.



### **Indicatore 1.03**

La Camera di Commercio di Roma si impegna a evadere le pratiche presentate al Registro Imprese non solo nei termini previsti dalla legge, ovvero **entro 5 giorni di media**, ma si pone come obiettivo per l'anno 2017 una media di **4,8 giorni**, considerando anche la tempestività della sua azione come qualità dell'erogazione dei suoi servizi all'utenza.

Resta inteso che il termine virtuoso dei 4,8 giorni non può riguardare le pratiche inerenti l'artigianato, la direttiva servizi e i bilanci, causa la loro particolarità, che seguono tempistiche diverse normativamente.

***Obiettivo n. 2 "Assicurare continuo miglioramento della qualità dei servizi con la conferma della Certificazione di qualità e il monitoraggio del livello di Customer Satisfaction degli utenti - Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico"***

### **Indicatore 2.01**

Anche per l'anno 2017 proseguiranno le attività relative alla Certificazione di Prodotto e allo svolgimento di Analisi chimico-fisiche di Laboratorio, con l'obiettivo di accrescere sempre più, sia dal punto quantitativo che qualitativo, il valore dei servizi resi alle aziende, volti ad assicurare il miglioramento dei livelli qualitativi dei loro prodotti, al fine di incrementarne la competitività sui mercati nazionali ed internazionali. Si riconfermano, pertanto, tutte le attività tipiche che hanno caratterizzato il 2015.

L'Area Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico merceologico è in Sistema Qualità con il Sistema ACCREDIA, secondo la Norma UNI CEI EN 17025, e agisce secondo le procedure previste dal Manuale Qualità di Accreditamento Accredia.

Obiettivo, per l'anno 2017, è il mantenimento della qualità, con l'Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione e la Conferma della Certificazione di Qualità secondo la Norma UNI CEI EN 17025 in assenza di "non conformità" gravi.

### **Indicatore di IMPATTO (OUTCOME) 2.02**

Per l'Area Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico merceologico, tra le procedure previste dal Manuale Qualità di Accreditamento Accredia, per garantire e monitorare efficienza dei servizi, vi sono le **indagini di customer satisfaction**.

La modalità di raccolta dei *feedback* è utilizzata nell'ambito dell'attività di analisi chimico-merceologica, sia per il settore agro-alimentare che industriale (metalli preziosi, tessili e affini), e si avvale di un apposito questionario per misurare, in una scala da 1 a 5, il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto a congruità dei prezzi, tempi di attesa per il rilascio dei rapporti di prova, chiarezza e completezza delle informazioni riportate sui rapporti di prova, livello di recepimento delle necessità da parte del personale del Laboratorio, livello del servizio nel suo complesso. Le modalità di rilevazione sono previste nella procedura gestionale 4.7/1 "Gestione Comunicazioni" prevista dal Manuale Qualità di Accreditamento

Accredia. Tale procedura prevede un questionario di rilevamento ed un numero minimo di 30 schede l'anno. Obiettivo dell'Area per il triennio è un livello di soddisfazione degli utenti medio superiore a 4 .

***Obiettivo n. 3 “Assicurare massima efficienza dell'azione della CCIAA nella lotta alla contraffazione dei prodotti in collaborazione con le Forze dell'ordine - Protocollo per il contrasto alla commercializzazione dei prodotti contraffatti e pericolosi e per la tutela della concorrenza”***

#### **Indicatore 3.01**

Il 2015 ha visto l'avvio operativo del "**Protocollo per il contrasto alla commercializzazione di prodotti contraffatti e pericolosi e per la tutela della concorrenza**", sottoscritto in data 24.01.2014 unitamente alla Prefettura di Roma, le Forze di Polizia, Roma Capitale, la Procura della Repubblica di Roma, CCIAA Roma, l'Università “La Sapienza”, l'Università degli Studi di Roma “Tor Vergata” e l'ARPA.

Rispetto a tale protocollo la Camera, tramite il Laboratorio Chimico Merceologico, si sta impegnando a "Contribuire alle verifiche tecniche eventualmente necessarie a seguito di accertamenti e sequestri tramite il proprio laboratorio di analisi accreditato ACCREDIA, compatibilmente con i propri compiti istituzionali e con assunzione dei relativi costi".

Le attività di analisi si stanno ad oggi svolgendo in tempi di eccellenza rispetto ai tempi previsti da Norme e Piani di Controllo, e per tale motivo, gli uffici competenti si prefiggono anche per il **target sfidante di soddisfare le richieste di analisi in media in 18 giorni lavorativi.**

***Obiettivo n. 4 “Garantire e mantenere elevati standard di efficacia e qualità nella gestione dei servizi offerti dalla CCIAA in materia di cancellazione PROTESTI”***

#### **Indicatore 4.01**

Per l'anno 2017, grazie al perseguimento di elevati standard di tempestività nell'evasione delle pratiche di cancellazione dei protesti, si prevede un **tempo medio di evasione inferiore ai 4,5 giorni**: volontà della Camera è evitare che eventuali mutamenti di carattere normativo, organizzativo e gestionale, derivanti sia dai processi riorganizzativi del sistema camerale e dell'ente, nonché dall'avvio del processo di digitalizzazione, impattino negativamente sull'utenza destinataria, sensibile alla possibilità di accesso al credito, assicurando sempre il rispetto del quadro normativo di riferimento. **Il target** citato proposto per l'anno 2017, pari ad una media di conclusione della pratica di 4,5 giorni, è ancora **più performante dell'anno precedente** (nel 2016 era pari a 5 giorni): infatti non solo è inferiore alle previsioni normative (25 gg totali da L. 235/2000), ma anche a quanto promesso dalla **Carta dei Servizi** adottata dalla CCIAA di Roma relativamente agli Uffici competenti del servizio, e mostra volontà e impegno dell'Ente di svolgere la sua attività amministrativa non come mero adempimento di legge, ma come impegno volto alle esigenze ed alla soddisfazione del suo utente, il cittadino, nonché per la trasparenza, legalità e regolazione del mercato .

Missione 012		Regolazione dei mercati						
Programma		Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori						
Area Dirigenziale		Area IV "Registro Imprese", Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico", Area VI "Attività abilitative ed Ispettivo sanzionatorie"						
Stakeholder		Imprese, cittadini, produttori, utenti.						
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica		Risorse Finanziarie				
				Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019		
		COFOG 1.3 "Servizi Generali delle P.A - Servizi Generali "						
		1 Assicurare continuo miglioramento della qualità dei servizi del Registro Imprese mediante rispetto dei TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE e la conferma della Certificazione di qualità e il monitoraggio del livello di Customer Satisfaction degli utenti - Area IV "Registro Imprese"						
		COFOG 4.1 "Affari Economici - Affari Generali economici, commerciali e del Lavoro"						
2 Assicurare continuo miglioramento della qualità dei servizi con la conferma della Certificazione di qualità e il monitoraggio del livello di customer Satisfaction degli utenti - Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico"								
3 Assicurare massima efficienza dell'azione della CCIAA nella lotta alla contraffazione dei prodotti in collaborazione con le Forze dell'ordine - Protocollo per il contrasto alla commercializzazione dei prodotti contraffatti e pericolosi e per la tutela della concorrenza								
4 Garantire e mantenere elevati standard di efficacia e qualità nella gestione dei servizi offerti dalla CCIAA in materia di cancellazione PROTESTI								
Indicatori		Tipo	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2017	Target 2018	Target 2019
1.01	Registro Imprese: Mantenimento della certificazione di qualità	Indicatore di risultato	SI	Area "Registro Imprese"	SI / NO	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi
1.02	Registro Imprese: Rilevazione della soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi erogati dagli sportelli multifunzionali	Indicatore di IMPATTO	N	Questionari sottoposti agli utenti. Scala da 1 - 6 Area IV "Registro Imprese"	Sommatoria dei giudizi espressi Numero dei giudizi	>4,8	>4,8	>4,8
1.03	Registro Imprese : Tempi medi evasione pratiche telematiche	Indicatore di Risultato	N medio giorni	Sistema Priamo Infocamera - Area "Registro Imprese"	N. medio giorni di evasione delle pratiche Registro Imprese - Sistema Priamo	< 4,8	< 4,8	<4,8
2.01	Laboratorio Chimico: Mantenimento della certificazione di qualità	Indicatore di risultato	SI	Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico"	SI / NO	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia in assenza di "non conformità" gravi
2.02	Laboratorio Chimico: Customer satisfaction rilevata da singoli cittadini e /o imprese che hanno richiesto servizi (certificazioni etc)	Indicatore di IMPATTO	N	Questionari sottoposti agli utenti. Scala da 1 - 5 Area - "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico"	Sommatoria dei giudizi espressi Numero dei giudizi	> 4	> 4	> 4
3.01	N. giorni impiegati in media per eseguire le analisi richieste dalle forze dell'ordine nell'ambito del Protocollo per campione	Indicatore di Risultato	N medio giorni	Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico"	Sommatoria giorni impiegati per concludere analisi Numero analisi	< 18	< 18	< 18
4.01	PROTESTI: Tempo medio espresso in giorni di lavorazione delle istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	Indicatore di risultato	N medio giorni	Area VI "Attività abilitative ed ispettivo-sanzionatorie"	Sommatoria giorni tra la data di presentazione dell'istanza di cancellazione/sospension e la data di effettiva cancellazione/sospension e nell'anno "n" (al netto delle sospensioni)  N° di istanze di cancellazione/sospension e protesti evase (chiusure) nell'anno "n"	≤4,5	≤4,5	≤4,5

## Missione 016 - Commercio Internazionale e Internazionalizzazione del sistema produttivo

**Programma: Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy**

La Camera di Commercio di Roma, quale Istituzione al servizio delle imprese e punto d'incontro tra le diverse realtà economiche della Città e della sua provincia, svolge tradizionalmente il suo ruolo di supporto, attuando una politica attiva, mirata ed efficace rivolta alla tutela e alla valorizzazione del sistema produttivo locale anche in ambito internazionale, soprattutto attraverso l'elaborazione di misure di intervento strategiche in grado di fornire alle micro, piccole e medie imprese del territorio una serie di validi strumenti per fronteggiare e reagire alle difficoltà derivanti dalla congiuntura economica.

**Obiettivo n. 1 "Potenziare e organizzare la partecipazione delle Imprese alle iniziative promozionali relative allo sviluppo delle filiere e all'internazionalizzazione del sistema produttivo"**

### Indicatore 1.01

Nonostante l'ulteriore riduzione delle entrate derivanti dal Diritto Annuale, la Camera continuerà a raggiungere lo stesso numero di imprese del 2016, con la promozione dei percorsi e dei processi di internazionalizzazione a favore delle micro, piccole e medie imprese di Roma e provincia, attraverso specifiche azioni progettuali.

Missione 016		Commercio Internazionale ed Internazionalizzazione del sistema produttivo						
Programma		Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy						
Area Dirigenziale		Area III "Promozione e Sviluppo"						
Stakeholder		Imprese, Enti ed Istituzioni del sistema camerale e non						
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse finanziarie		
		1	Potenziare e organizzare la partecipazione delle Imprese alle iniziative promozionali relative allo sviluppo delle filiere e all'internazionalizzazione del sistema produttivo			2017	2018	2019
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2017	Target 2018	Target 2019
1.01	Numero di imprese partecipanti alle iniziative promozionali relative allo sviluppo delle filiere e all'internazionalizzazione del sistema produttivo rispetto all'anno N-1	Indicatore di risultato	%	Area III "Promozione e Sviluppo"	Imprese coinvolte anno N Imprese coinvolte anno N-1	>=100%	>=100%	>=100%

## **Missione 032 - Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche**

In questa Missione rientrano le funzioni A e B previste nel DPR 254/2005, dunque Organi Istituzionali, Segreteria Generale e Servizi di supporto, tra cui le competenze relative agli uffici per l'amministrazione del personale, per l'amministrazione finanziaria, per i flussi informativi, per gli affari legali.

La Camera di Commercio di Roma è costantemente investita da un processo di informatizzazione e digitalizzazione, che ha coinvolto e continua a coinvolgere tutti i suoi uffici e i procedimenti in atto, sia per quanto riguarda il normale dispiegarsi dell'attività amministrativa così detta interna, sia per l'attività che più o meno direttamente coinvolge gli *stakeholder* esterni.

Per quanto riguarda la gestione del personale, il protrarsi, negli ultimi anni, della legislazione volta a ridurre i costi di gestione degli Enti pubblici, continua ad imporre di "ripensare" alle modalità di gestione delle risorse umane in chiave meritocratica ed improntata a criteri di economicità. Come più volte sottolineato, la Camera di Commercio di Roma, ha già da tempo intrapreso questo percorso anche in assenza di vincoli normativi, ma in considerazione del fatto che la contrazione di risorse da destinare alla gestione dell'Ente possa tornare a tutto vantaggio delle imprese, senza peraltro provocare ripercussioni negative sull'ambiente di lavoro e sull'organizzazione.

E' per questo motivo, che da ben oltre un decennio, è stata attuata una politica di gestione del personale attenta a migliorare i servizi resi all'utenza, con effetti positivi sulla relativa efficacia.

### ***Programma: Indirizzo Politico***

***Obiettivo n. 1 "Garantire il costante impegno per la realizzazione degli adempimenti previsti dalla L. 190/2012 (Prevenzione della corruzione) e dal D.Lgs. 33/2013, come riformato dal D.Lgs 97/2016 (Trasparenza) e garantire all'Amministrazione la predisposizione dell'Aggiornamento annuale del Piano Triennale per la prevenzione della corruzione"***

#### **Indicatori 1.01 e 1.02**

Il D.lgs. 150/2009, c.d. Riforma Brunetta, all'art. 11 c. 1, ha definito per la prima volta la trasparenza come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle pubbliche amministrazioni, di tutta una serie di informazioni, con lo scopo di favorire forme diffuse di controllo. Con l'emanazione della Legge 190/2012, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" è stato riconosciuto un ruolo centrale alla trasparenza dell'attività e dell'organizzazione delle pubbliche amministrazioni, anche come principale forma di contrasto alla corruzione, permettendo quindi alla collettività un controllo diffuso sui relativi atti e le relative funzioni.

La Camera di Commercio di Roma ritiene la trasparenza elemento centrale di raccordo tra azioni e atti della Pubblica Amministrazione e suoi destinatari, anche in funzione di prevenzione della corruzione, come emerge chiaramente dai commi 33 e 34 del D. Lgs 190/2012, recante “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione*”, che prevedono le sanzioni inerenti l’inadempimento di obblighi di pubblicazione.

**La Legge 6 novembre 2012, n. 190** ha riconosciuto un ruolo centrale alla trasparenza quale azione amministrativa principale per un efficace contrasto alla corruzione, per favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull’utilizzo delle risorse pubbliche. La trasparenza diviene così elemento di raccordo tra azioni e atti della Pubblica Amministrazione e suoi destinatari.

In attuazione della delega contenuta nell’art. 35 della Legge n. 190/2012, è stato emanato il **D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33**, recante il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con cui il Governo ha definito ruoli, responsabilità e processi in capo alle Pubbliche Amministrazioni e agli Organi di controllo, uniformando gli obblighi di pubblicazione per tutte le PP.AA, e ha introdotto il nuovo istituto dell’accesso civico.

Ulteriore rilevanza al principio di Trasparenza, quale *modus operandi* delle pubbliche amministrazioni, è stata conferita con DPR n. 62 del 16 aprile 2013 “Regolamento recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell’art. 54 del D. Lgs 165/2001”, ove all’art. 9 si prevede che “*Il dipendente assicura l’adempimento degli obblighi di trasparenza previsti in capo alle pubbliche amministrazioni secondo le normative vigenti, prestando la massima collaborazione nell’elaborazione, reperimento e trasmissione dei dati sottoposti all’obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale*”, garantendo sempre la tracciabilità dei processi decisionali.

Il citato D.Lgs.33/2013 nel corso del 2016 ha subito una sostanziale revisione con l’emanazione del **D.Lgs. 97 del 25 maggio 2016, provvedimento attuativo della c.d. Riforma Madia in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche**. Tale Decreto ha ampliato il concetto di trasparenza, in quanto sebbene diminuisca le tipologie di atti obbligatoriamente da pubblicare sul sito istituzionale dell’Ente, ha previsto e definito l’istituto dell’accesso civico sul modello anglosassone, prevedendo la possibilità per il cittadino di accedere ad informazioni ed atti delle P.A. per i quali non sussisterebbe obbligo di pubblicazione, anche se non vi sia un interesse diretto in capo al richiedente l’accesso.

In ossequio alle disposizioni normative ed all’aggiornamento del PNA del 28 ottobre 2015 approvato dall’ANAC con Determinazione n. 12 la Camera di Commercio di Roma, con deliberazione di Giunta n. 19 del 10 febbraio 2016, ha adottato il “**Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018**” (di seguito denominato P.T.P.C.), pubblicato nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito istituzionale della Camera, unitamente alla delibera di approvazione del documento stesso.

Il P.T.P.C. in esame contiene una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione, nonché l’indicazione degli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio. Nell’ottica del Legislatore, infatti, il processo di contrasto alla corruzione deve comprendere la *gestione*

*del rischio*, ossia il processo con cui si misurano o si stimano i rischi che possono influenzare le attività e gli obiettivi di un'organizzazione, sviluppando strategie per governare le incertezze sulle attività.

Il “**Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2016-2018**”, essendo allegato e parte integrante del P.T.P.C. 2016-2018, ne ha seguito lo stesso *iter* di approvazione e pubblicazione.

Nel corso del 2017 la Camera dovrà adottare un P.T.P.C. secondo le direttive indicate nel nuovo Piano Nazionale Anticorruzione adottato dall'ANAC con Delibera n. 831 del 3 agosto 2016 ed in base all'art. 10 del citato D.lgs. 97/2016 non avrà più l'obbligo di adozione del “Programma triennale per la trasparenza e l'integrità”, che sarà una sezione del P.T.P.C. molto semplificata rispetto al precedente e nella quale dovrà individuare le nuove figure dei Responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti.

La Camera di Commercio di Roma, dunque, sta pertanto adempiendo agli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione, accogliendo tempestivamente e facendo proprie le istanze riformiste del Legislatore.

Anche nel 2017, come indicato nel novellato art. 10 del D.Lgs. 33/2013, e come già fatto negli anni precedenti, saranno assegnati a ciascuna Area e Dirigente **specifici obiettivi in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione**, le cui risultanze confluiranno in una Relazione semestrale sull'efficacia delle misure di prevenzione adottate nel P.T.P.C., e nella Relazione annuale recante i risultati dell'attività di monitoraggio, da trasmettere all'organo di indirizzo politico e pubblicare nel sito *web* dell'Amministrazione.

Infatti, nella consapevolezza che sia necessario un impegno costante su tale fronte, l'Ente ritiene indispensabile porsi formalmente come obiettivo non solo la realizzazione di tutte le attività previste dal D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza) e dalla L. 190/2012 (Prevenzione della corruzione), ma anche **il monitoraggio costante** delle stesse, coinvolgendo tutti gli uffici e il personale camerale, al fine sia di agire in situazione di eventuale criticità, sia di valutare e diffondere *best practice* utilizzate e **impegna tutti i suoi uffici a predisporre una Relazione semestrale (prevista dal proprio PTPC) e una Relazione annuale di rendicontazione dei risultati delle misure di prevenzione adottate (indicatore n. 1.01)**

Tale attività sarà utile anche ai fini della predisposizione **dell'Aggiornamento annuale del Piano di Prevenzione della Corruzione (indicatore n.1.02)**

Missione 032		Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche						
Programma		Indirizzo Politico						
Area Dirigenziale		Staff del Segretario Generale - PO Pianificazione e Controllo di Gestione e Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione - Tutti i Dirigenti						
Stakeholder		Interni (Dipendenti dell'Ente, Organi Sindacali e CUG) e Esterni (cittadini, utenti, imprese)						
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica					Risorse finanziarie	
		1	Garantire il costante impegno per la realizzazione degli adempimenti previsti dalla L. 190/2012 (Prevenzione della corruzione) e dal D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza) e garantire all'Amministrazione la predisposizione dell'aggiornamento annuale del Piano Triennale per la prevenzione della corruzione					
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2017	Target 2018	Target 2019
1.01	Realizzazione di un monitoraggio degli adempimenti previsti dalla L. 190/2012 (Prevenzione della corruzione) e dal D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza) e rendicontarne risultati in una Relazione semestrale (prevista dal proprio Piano di Prevenzione della Corruzione) e in una Relazione annuale (prevista dalla L. 190/2012)	Indicatore di realizzazione Fisica	N. Documenti	Staff del Segretario Generale - PO Pianificazione e Controllo di Gestione e Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione	Valore Assoluto	2	2	2
1.02	Aggiornamento del Piano Triennale di prevenzione della corruzione	Indicatore di realizzazione Fisica	N. Documento	Staff del Segretario Generale - PO Pianificazione e Controllo di Gestione e Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione	Valore Assoluto	1	1	1



*Programma: Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza*  
**Obiettivo n. 1 “Mantenimento dell’eccellenza nei tempi medi di pagamento dei fornitori di beni e servizi della Camera di Commercio di Roma**

**Indicatore 1.01**

La Camera, considerando prioritaria nella sua azione un’attenzione alla tempistica con cui effettua i propri pagamenti, ha razionalizzato le procedure di liquidazione delle fatture e dei mandati di pagamento. In un contesto in cui gran parte delle Pubbliche Amministrazioni sono solite adempiere ai propri obblighi contrattuali nei confronti delle imprese fornitrici con notevole ritardo, causando così ulteriore instabilità alla imprese coinvolte, già costrette a confrontarsi con uno scenario economico caratterizzato da prospettive future incerte e, soprattutto, da difficoltà di accesso al credito, il tema dei tempi di pagamento ha assunto oggi un ruolo ancora più importante.

Infatti, tra le previsioni normative introdotte con il D.L. 24 aprile 2014, n.66, convertito nella Legge 23 giugno 2014, n.89, ai fini del monitoraggio dei debiti delle Pubbliche Amministrazioni e dei relativi tempi di pagamento, è stato ribadito il termine di pagamento di 30 giorni (salvo alcune eccezioni per pagamenti tra PP.AA.), è stato previsto l’obbligo di ricevere fatture in formato elettronico per le CCIAA a far data dal 31 marzo 2015, ai sensi dell’art. 25, termine che questo Ente ha tempestivamente rispettato.

In tale ambito, quindi, il Progetto per l’informatizzazione del processo di liquidazione delle spese, nato in un’ottica di modernizzazione delle procedure afferenti i sistemi di contabilizzazione e pagamento, a cui l’Ente si è tanto dedicato con il risultato di ottimizzare il servizio reso alle imprese attraverso una ulteriore contrazione dei tempi di pagamento e dei costi collegati, l’eliminazione della carta e la completa tracciabilità del processo, è divenuto fondamentale con l’introduzione della fattura elettronica.

La fattura elettronica, ormai pratica consueta per la CCIAA di Roma, inserita in un ciclo dematerializzato, ossia riconciliata contabilmente con atti di liquidazione e mandati (i flussi informatici della fattura elettronica sono integrati nei sistemi contabili XAC e Oracle) ha apportato indiscutibili vantaggi per l’Ente e i suoi *stakeholder*.

La Camera di Commercio di Roma, anche con riferimento all’anno 2017, si impegna a mantenere un **livello di eccellenza dei tempi di pagamento dei fornitori, pari ad un numero medio di giorni inferiori a 30.**

**Obiettivo n. 2 “Monitorare lo Stato di Salute dell’Ente”**

***Indicatori economici finanziari (2.01 - 2.02 - 2.03 - 2.04)***

Alla luce della riduzione delle entrate derivanti del Diritto Annuale, disposta dell’art. 28 del DL 90/2014, la Camera di Commercio di Roma pone tra i suoi obiettivi prioritari la riduzione dei costi di struttura, in particolare di quelli di funzionamento.

I target degli indicatori individuati per l'anno 2017, tratti dal Sistema Pareto, confermano la volontà dell'Ente di perseguire una gestione oculata e razionale delle risorse, in modo da consentire l'erogazione dei servizi espressione della sua *mission*, nonostante sia stata necessaria, suo malgrado, la riduzione degli interventi promozionali rispetto al periodo ante Legge 114/2014, che ha previsto la riduzione del Diritto Annuale.

***Obiettivo n. 3 “Garantire livelli occupazionali razionali e congruenti con il numero di imprese iscritte al Registro Imprese”***

**Indicatore 3.01**

A fronte di una dotazione organica di 506 dipendenti, i dipendenti in servizio alla data di oggi sono **491** compresi i dirigenti.

***Obiettivo n. 4 “Garantire un livello adeguato di formazione ai dipendenti organizzando corsi in house e/o facendo ricorso a professionalità esterne”***

**Indicatore 4.01**

Per quanto riguarda le attività formative e di aggiornamento professionale, nonostante le modeste risorse economiche disponibili in virtù dei contenimenti imposti dall'art. 6 comma 13 della legge 122 del 2010 alle amministrazioni pubbliche (con l'obbligo di riduzione della spesa per la formazione entro il limite del 50% di quanto rilevato a consuntivo nel 2009), la Camera proseguirà nell'adozione di strategie operative mirate a favorire un'elevata partecipazione dei propri dipendenti alle occasioni formative.

L'Ente, ritenendo che la formazione del suo personale sia la premessa per garantire e servire in ogni modo l'utenza e tutti gli *stakeholder*, si pone come obiettivo anche per il 2017 di garantire almeno 2.000 ore di formazione al personale dipendente, sia ricorrendo a professionalità interne all'Ente, in tal modo riducendo costi, sia, se necessario, facendo ricorso a professionalità esterne. Si ritiene fondamentale anche la formazione obbligatoria, non soggetta a vincoli di spesa, riguardante, tra l'altro, i temi della prevenzione della corruzione, la trasparenza, la sicurezza.

Piano degli Indicatori										
Missione 032		Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche								
Programma		Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza								
Area Dirigenziale		Area II "Amministrazione Finanziaria", Area I "Affari Generali e del Personale"								
Stakeholder		Interni (Dipendenti dell'Ente, Organi Sindacali e CUG) e Esterni ( imprese fornitrici di beni e servizi all'Ente, cittadini)								
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica			Risorse Finanziarie					
					2017	2018	2019			
		1	Mantenimento dell'eccellenza nei tempi medi di pagamento dei fornitori di beni e servizi della Camera di Commercio di Roma							
		2	Monitorare lo "Stato di Salute" dell'Ente							
		3	Garantire livelli occupazionali razionali e congruenti con il numero di imprese iscritte al Registro Imprese							
4	Garantire un livello adeguato di formazione ai dipendenti organizzando corsi in house e/o facendo ricorso a professionalità esterne			Costo per formazione da Preventivo: 107.338,83 (esclusi i corsi non soggetti a contenimento)	Costo per formazione da Preventivo: 107.338,83 (esclusi i corsi non soggetti a contenimento)	Costo per formazione da Preventivo: 107.338,83 (esclusi i corsi non soggetti a contenimento)				
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2017	Target 2018	Target 2019		
1.01	Tempi medi di pagamento dei fornitori	Indicatore di risultato	N. medio giorni	Area "Amm.Finanziaria" - Bilanci	Valore assoluto	< 30	< 30	< 30		
2.01	Incidenza dei costi di funzionamento su Oneri Correnti	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria" - Bilanci	Costi di funzionamento * Oneri correnti	<18%	< 18%	< 18%		
2.02	Incidenza dei proventi correnti sul totale proventi	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria" - Bilanci	Proventi correnti Proventi Totali	>80%	> 80%	> 70%		
2.03	Scomposizione dei Proventi (Diritto Annuale)	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria" - Bilanci	Diritto Annuale Proventi Correnti	< 73%	< 75%	< 75%		
2.04	Scomposizione degli Oneri Correnti (Personale)	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria" - Bilanci	Costi del Personale Oneri Correnti	< 25%	<25%	<25%		
3.01	N. dipendenti ogni 1000 imprese	Indicatore Efficienza	N.	Area "Affari Generali e del Personale"	N. dipendenti della CCIAA Roma X 1000 N. Imprese	<1	<1	<1		
4.01	N. ore incontri formativi realizzati	Indicatore di realizzazione Fisica	N. Ore	Area "Affari generali e del Personale"	Valore assoluto	>2.000	> 2.000	> 2.000		

\* Costi di funzionamento al netto degli oneri di contenimento da versare al MEF e delle quote associative