

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE
DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

Report sul controllo strategico

Anno 2016

Roma, 17 luglio 2017

INDICE

I - PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI.....	1
II - LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE	3
III - IL LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	8
IV - LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO	10
V - IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI.....	14
CONCLUSIONI.....	17

I - PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI

Il “Ciclo di gestione della *Performance*”, previsto dal D. Lgs 150/2009 (c.d. Decreto Brunetta) è stato adottato dalla CCIAA di Roma con delibera di Giunta del 13 dicembre 2010, ed ha avuto compiuta attuazione dall’anno 2012, con l’approvazione del Programma Pluriennale 2011-2015, approvato dal Consiglio in data 11 aprile 2011, e con l’approvazione del Sistema di misurazione e valutazione della *Performance* con determina del Segretario Generale n. 66 il 25 novembre 2011.

Così come gli anni precedenti, il documento conclusivo per il Ciclo della *Performance 2016*, realizzato dall’Organismo Indipendente di Valutazione della *Performance*, è il “Report sul Controllo Strategico”.

Tale documento, predisposto dallo scrivente OIV e sottoposto alla Giunta, adempie in tal modo alle previsioni del D. Lgs. 150/2009, che all’art. 14 c. 2 prevede che *“l’Organismo Indipendente di Valutazione della Performance esercita, altresì, le attività di controllo strategico di cui all'articolo 6, comma 1, del Decreto Legislativo n. 286 del 1999, e riferisce, in proposito, direttamente all'organo di indirizzo politico-amministrativo”*, e al DPR 254/2005, che recita all’art. 35 c. 3, *“La valutazione strategica e' affidata alla giunta, che si avvale di apposito organo, e si estende anche ai risultati conseguiti dalle aziende speciali rispetto agli obiettivi alle stesse assegnati.”*, e al c. 4 dello stesso art. 35 : *“L’Organo di Valutazione strategica analizza il funzionamento dell'ente, utilizzando appositi indicatori di attivita' e di risultato e redigendo relazioni periodiche ed annuali al presidente, alla giunta e al collegio dei revisori dei conti sull'andamento delle stesse attivita'; effettua un monitoraggio sulla qualita' dei servizi erogati e sul grado di soddisfazione dell'utenza”*.

L’OIV, nella sua attività di supporto alla Giunta nella valutazione strategica, si è avvalso di tutti i documenti avuti in visione dalla struttura PO Pianificazione e Controllo di Gestione, sia in qualità di Struttura di supporto all’OIV, sia di struttura in Staff al Segretario Generale, ed in particolare, nella predisposizione del presente Report, si è avvalso dei dati contenuti nei Documenti di Bilancio Consuntivo 2016, predisposti dall’Ente e approvati dal Consiglio con Delibera n. 9 del 18 aprile 2017, e della “Relazione sulla *Performance 2016*”, approvata dalla Giunta con Delibera n. 95 del 29 maggio 2017, documenti fondamentali, come previsto da Unioncamere nelle “Linee Guida di funzionamento dell’O.I.V”, per effettuare una valutazione sulle strategie politiche operate dall’Ente.

La Relazione sulla Performance 2016 rendiconta per la prima volta gli obiettivi strategici definiti nel Programma Pluriennale 2016 – 2020, approvato con delibera n.18 del 12 ottobre 2015, dal Consiglio insediatosi l’8 agosto 2015.

In tale Programmazione, nuovi Obiettivi Strategici sono stati articolati in 4 Aree Strategiche individuate come segue:

- A) Tutela della Comunità economica
- B) CCIAA: Fonte autorevole di dati economici
- C) Sostegno allo sviluppo di opportunità imprenditoriali
- D) Sviluppo delle filiere produttive

Il Piano della *Performance* 2016 - 2018 e la Relazione sulla *Performance Anno* 2016 si segnalano per il consistente livello di *compliance* rispetto alle previsioni normative e alle Linee Guida di Unioncamere in materia.

Nel merito, l'OIV concorda sulla scelta di riportare, per il terzo anno, l'analisi dettagliata dei target e risultati conseguiti dagli indicatori degli obiettivi strategici e dagli obiettivi operativi nei soli allegati alla Relazione sulla *Performance*, evitando così la duplicazione che si sarebbe manifestata inserendoli anche nel testo stesso.

Al contempo, l'OIV ha visto con favore che per il terzo anno consecutivo è stato inserito, in aggiunta a quanto previsto dalle Linee Guida di Unioncamere e dell'ANAC, ed in maniera sempre più corposa, nel paragrafo "Il contesto esterno" per ogni settore della realtà socio - economica di Roma, il supporto che ha saputo realmente conferire la CCIAA di Roma per il territorio e i suoi attori.

Ciò ha reso il documento vivo e rispondente alle esigenze del territorio, dimostrando l'impegno concreto dell'Ente.

Nel presente *Report* emerge un notevole livello di *performance* raggiunto dall'Ente, nell'anno 2016 in termini di conseguimento dei valori attesi da parte degli indicatori degli obiettivi strategici.

Ciò consente di confermare quanto illustrato nella Relazione sulla Performance – Anno 2016, documento validato dallo scrivente OIV in data 15 giugno 2017.

Come già illustrato, l'OIV durante il corso dell'anno, e a conclusione, ha monitorato costantemente l'andamento degli indicatori degli obiettivi di performance organizzativa e individuali.

La Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV ha cooperato di routine con l'OIV.

Nelle riunioni in cui sono stati presi in visione documenti ufficiali, presentati dalla Struttura citata o richiesti dall'OIV, riguardanti l'andamento degli indicatori, le attività e l'organizzazione complessiva dell'Ente, sono stati redatti verbali firmati e i documenti allegati agli stessi. Analogamente, sono stati redatti verbali nelle riunioni in cui l'OIV ha presentato documenti da esso predisposti. Oltre alle riunioni formalizzate, vi sono stati contatti di natura quotidiana non formalizzati.

Per quanto riguarda il processo di monitoraggio e sistema dei controlli, svolto nel 2016 relativo al Ciclo della Performance 2015, l'OIV ha:

- predisposto la **Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni Anno 2015**, in data 21.04.2016, di cui la Giunta ha preso atto il 3 maggio 2016
- predisposto il **documento di Validazione della Relazione sulla Performance 2015**, (Relazione predisposta dall'Ente e approvata da Giunta con delibera n. 111 il 13.06.2015), il 22.06.2016, poi pubblicato sul link "Amministrazione Trasparente" della CCIAA e inviato alla Giunta
- predisposto gli **Elementi di Giudizio per la proposta di valutazione del Segretario Generale anno 2015** approvati con delibera di Giunta n. 55 del 22.03.2016.

- effettuato il **Monitoraggio sull'attribuzione della premialità Anno 2015**, con relativa compilazione della tabella sulle risultanze, prevista dall'allegato n. 3 della delibera ANAC 23/2013, e lo ha inviato ad Unioncamere, il 30 novembre 2016, sulla base dei risultati inviati dagli uffici camerali
- predisposto il **Report OIV sul Controllo Strategico dell'Ente Anno 2015**, il 6.07.2016, successivamente sottoposto alla Giunta

Per il processo di monitoraggio e sistema dei controlli del **Ciclo Performance 2016**, l'OIV ha:

- predisposto la **Relazione di accompagnamento al Budget 2016**, contenente la proposta alla Giunta degli obiettivi del **Segretario Generale per l'anno 2016** (Relazione approvata dalla Giunta con delibera n. 257 del 18.12.2015)
- effettuato il **Monitoraggio Avvio Ciclo della Performance 2016** entro 30 giorni dall'approvazione del Piano, come previsto dalla delibera n. 23/2013 CIVIT – ANAC, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa, predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa il 29 febbraio 2016, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione
- effettuato il **Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi individuali** relativo al Ciclo della performance **2016**, compilando l'allegato n. 2 della delibera 23/2013 CIVIT – ANAC, e lo ha inviato ad Unioncamere, il 23 giugno 2016
- **monitorato costantemente l'andamento degli indicatori** degli obiettivi di performance organizzativa e individuali. La S.T.P. (Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV) ha cooperato di routine con l'OIV. Nelle riunioni in cui sono stati presi in visione documenti ufficiali, presentati dalla S.T.P. o richiesti dall'OIV, riguardanti l'andamento degli indicatori, le attività e l'organizzazione complessiva dell'Ente, sono stati redatti verbali firmati, e i documenti allegati agli stessi. Analogamente, sono stati redatti verbali nelle riunioni in cui l'OIV ha presentato documenti da esso predisposti. Oltre alle riunioni verbalizzate, vi sono stati contatti di natura quotidiana non formalizzati.

L'OIV ha infine **validato** la “Relazione sulla Performance anno 2016”, previa accurata analisi, il 15 giugno u.s..

Inoltre l'OIV, in ossequio a quanto previsto dalla Giunta, ha supportato gli organi di indirizzo delle Aziende Speciali. In particolare nel 2016 ha incontrato i vertici delle Aziende Speciali della CCIAA di Roma per analizzare e validare il processo di gestione della Performance relativo all'anno 2015, come previsto dalla Delibera di Giunta n. 121 dell'11.06.2016. Successivamente, per quanto riguarda l'anno 2017, l'OIV ha effettuato, entro il mese di febbraio c.a., come previsto dalla Delibera di Giunta n. 217 del 28 novembre u.s., una preventiva analisi sulla congruità del processo di misurazione della performance delle Aziende Speciali, in sede di programmazione degli obiettivi per l'anno 2017. Attualmente sta esaminando il processo di rendicontazione dei risultati delle Aziende per l'anno 2016.

II - LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE

Nell'attuale momento di crisi economica, con timidi segnali di ripresa, con la diminuzione delle risorse economiche per le CCIAA disposta dalla Legge 114/2014, e con l'incertezza sul futuro dell'assetto del

sistema camerale, l'OIV rileva che la CCIAA di Roma ha saputo affrontare con serietà, rigore e spinta propulsiva le difficoltà emerse individuando corrette linee politiche di intervento.

L'OIV prende atto con favore che nel 2016 è proseguita efficacemente la politica di riduzione delle principali componenti dei costi di struttura, e di calibratura degli interventi economici, che ha prodotto e produrrà in futuro effetti positivi sul Bilancio dell'Ente.

Infatti, le iniziative promozionali su cui la Camera ha impiegato le sue risorse sono state quelle giudicate meritevoli in termini di ricaduta economica e coerenti con le linee guida del Programma Pluriennale, come aggiornato annualmente dalla Relazione Previsionale e Programmatica, dando priorità ad iniziative che si possono inserire in programmi di sviluppo per tutto il territorio di Roma.

Il dato significativo che emerge dal Bilancio di esercizio del 2016 è che si è riusciti a contenere l'impatto del taglio del diritto annuale del 40% imposto dall'art. 28 del D.L. 90/2014 ottenendo, anche grazie alla voce dei proventi straordinari, un **risultato positivo d'esercizio ante rettifiche di valore delle attività finanziarie pari ad € 14.761.482,05.**

Il disavanzo economico finale di € 27.764.180,88, infatti, si viene a determinare a seguito della svalutazione degli *asset* partecipativi che ammonta complessivamente ad € 42.525.662,93.

Si evidenzia un avanzo economico dopo la gestione straordinaria di + € 14.761.482,05 che, come sopra ricordato, solo dopo l'applicazione delle "Rettifiche di valore delle attività finanziarie", costituite dalle svalutazioni patrimoniali di alcune partecipazioni societarie (in particolar modo Investimenti S.p.A.) per un valore di - € 42.525.662,93, determina un disavanzo d'esercizio pari a - € 27.764.180,88, comunque in miglioramento di circa 11 mln di euro rispetto al Consuntivo del 2015, anche grazie alle componenti di proventi straordinari.

La fotografia del Bilancio 2016 conferma per la Camera l'efficace prosecuzione dell'azione di riduzione delle principali componenti dei costi di struttura e di calibratura degli interventi economici, che ha prodotto e produrrà in futuro effetti positivi sul Bilancio dell'Ente.

II. 1 INDICATORI FINANZIARI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

In questo Report si riportano alcuni indicatori economici finanziari, di cui molti elaborati secondo il sistema Pareto, calcolati già nella Relazione sulla *Performance* anno 2016, dove ne è stato evidenziato il significato in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell'Ente in maniera esaustiva, alla luce delle indicazioni di Unioncamere relative alle modalità con cui analizzarle gli stessi.

In primis è da rilevare la conferma della bassa incidenza del costo del personale e del costo di funzionamento.

Infatti, quanto all' "**Incidenza degli oneri del personale su Oneri Correnti**", il risultato si conferma meritevole, attestandosi ad una percentuale del **18,77%**, perfino in diminuzione rispetto al 2015 (**19,73%**).

La percentuale di "**Incidenza del costo del personale sui Proventi Correnti (al netto del Fondo svalutazione crediti)**" è nel 2016 pari a **34,29%**, simile a quella del 2015 (**34,22%**) confermando la razionale gestione delle risorse disponibili.

Invece, l'”**Incidenza dei costi di funzionamento (al netto delle quote associative e degli oneri da contenimento spesa da versare al MEF) sui proventi correnti (al netto del Fondo svalutazione crediti)**” nel 2016 è pari al 28,94%, in aumento rispetto al 2015 (**20,26%**), ove la spiegazione è ravvisabile nella decisione politica (considerato il disposto del Legislatore) dell'Ente di cedere le partecipazioni di Aeroporti di Roma S.P.A. e della dovuta conseguente imposta sostitutiva sulle plus valenze finanziarie spettante allo Stato di circa 5 Milioni.

Allo stesso modo, per l'aumento dei costi di funzionamento causato dall'imposta sostitutiva per la vendita citata di Aeroporti di Roma, l'”**Indice di efficienza organizzativa**” rileva che i costi di struttura (personale più funzionamento al netto delle quote associative e degli oneri da versare al MEF) sui proventi correnti al netto del fondo svalutazione crediti, incidono del 63,23% in aumento rispetto all'anno precedente (**54,48%**).

L'”**Indice di efficienza produttiva**” attesta che gli interventi economici incidono in misura del **33,66%** sul totale proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti) in diminuzione rispetto al precedente anno (**42,34%**), ovviamente per la prudente gestione delle risorse finanziarie disponibile effetto della diminuzione nota del Diritto Annuale.

Infatti, per gli **interventi economici** si rileva un decremento di circa 6 mln di euro rispetto all'esercizio precedente.

Come noto infatti, conseguentemente alla diminuzione del Diritto Annuale disposto dalla Legge 114/2014, l'Ente ha dovuto impiegare le risorse in maniera prudente anche quanto riguarda gli interventi economici, non solo per i costi di struttura. Ciò nonostante, l'Ente continua a perseguire la sua *mission*, ovvero sostenere il tessuto economico del territorio con tutte le risorse in sua disponibilità, veicolando le risorse economiche verso interventi mirati, con risultati misurabili e performanti, e realizzare al contempo economie di scala, con particolare riferimento ai costi di funzionamento.

L'Indicatore Pareto “**Incidenza del diritto annuale sui Proventi Correnti**”, (**entrambi al netto del fondo svalutazione crediti**) denota che le entrate derivanti dal Diritto Annuale rappresentano nel 2016 al 55,57% del totale dei proventi correnti, inferiore ovviamente al 2014 (**57,04%**).

L'indicatore Pareto “**Solidità finanziaria**” (rapporto tra il patrimonio netto e il totale passivo) misura, a rappresentazione della solidità finanziaria di un ente, la quantità di finanziamenti provenienti da mezzi propri. Considerato positivo da Unioncamere un rapporto superiore al 50%, quello della Camera di commercio di Roma nel 2016 si attesta su una percentuale considerevolmente superiore, pari al **77,09%**, sebbene inferiore all'anno 2015 (**82,46%**).

L'indicatore Pareto “**Margine di struttura finanziaria**” è lodevole, in quanto è pari al **243,36%**, largamente al di sopra del valore del 100%, considerato utile da Unioncamere per la sostenibilità dei debiti “a breve”, mediante la liquidità disponibile, anche se diminuito rispetto al 2015 (**254,76%**).

II. 2 RISORSE DESTINATE ALLE AZIENDE SPECIALI DELLA CCIAA DI ROMA

La Camera ha coordinato, nel corso del 2016, le attività promozionali delle Aziende Speciali, curando le fasi di realizzazione dei progetti finanziati con il contributo camerale e inseriti nel programma delle iniziative presentato dalle Aziende.

Nella tabella che segue sono illustrati i costi, sostenuti dalla Camera nel 2016, relativamente alle Aziende Speciali: **Le Aziende Speciali: dati dimensionali e Risorse dal 2014 al 2016**

AZIENDA SPECIALE	DIPENDENTI AL 31/12/2016	CONTRIBUTO Anno 2014	Contributo Anno 2015	CONTRIBUTO Anno 2016
FORMA Camera	11	1.350.000,00	850.000,00	765.000,00
ARBITRA Camera	6	595.000,00	455.636,00	356.682,00
AGRO Camera	10	1.020.000,00	1.002.798,00	615.050,63
INNOVA Camera	46	3.396.750,00	3.065.044,00	3.313.671,00
AZIENDA PROMOROMA*	-	353.250,00	353.250,00	-
Totale	73	6.715.000	5.726.728	5.050.403,63

(*) – Si evidenzia che è stata deliberata la liquidazione dell’Azienda Speciale Promoroma con delibera di Giunta n. 318 del 3.11.2014 e il personale relativo è confluito in Asset Camera nel primo semestre 2015.

L’OIV non può che rilevare che, conseguentemente alla diminuzione di risorse finanziarie per le CCIAA, come previsto dalla diminuzione del Diritto Annuale disposto dall’art. 28 del D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni nella L. 11 agosto 2014, n. 114, e dalla Riforma in atto per il sistema camerale, la Camera di Commercio di Roma ha ridotto l’entità del contributo alle Aziende Speciali.

II. 3. QUALITA’ DEI SERVIZI

L’OIV valuta positivamente l’intero processo di gestione degli *standard* di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni attuate dall’amministrazione per il controllo della qualità dei servizi erogati e alle modalità con cui sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami. Infatti, quale Istituzione al servizio delle imprese, la Camera di Commercio di Roma mira da sempre all’ottimizzazione dei servizi resi all’utenza, nella consapevolezza del ruolo fondamentale dei cittadini-utenti nei processi decisionali dell’Ente volti al miglioramento della *performance* organizzativa.

In tali ambiti, la **Carta dei Servizi** adottata, e aggiornata dalla Giunta il 1° dicembre 2015 con delibera 238, definisce i livelli di qualità dei servizi erogati dall’Area “**Registro Imprese**” e dagli uffici dell’Area “Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie” per le attività inerenti “**Protesti**” e “**Brevetti**” e “Registro assegnatari marchi identificazione **metalli preziosi**”.

Gli uffici impegnati a garantire *standard* di qualità, hanno attivato canali di comunicazione diretta utilizzabili dai cittadini-utenti per esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi erogati dall’Ente. Attraverso un apposito **Questionario di soddisfazione del cliente**, distribuito agli sportelli o inviato all’indirizzo di posta elettronica degli intermediari che utilizzano la modalità telematica per la presentazione delle istanze, gli utenti possono esprimere una valutazione compresa tra 1 e 5 rispetto a determinati parametri di soddisfazione (ad esempio, cortesia, professionalità, chiarezza e completezza della comunicazione, rapidità di accesso allo sportello, gestione delle code agli sportelli, qualità del servizio).

Analizzate le risultanze dei questionari, la Struttura competente individua azioni correttive delle eventuali criticità riscontrate, per riportare i livelli di soddisfazione entro i valori-obiettivo, anche con il supporto, nella logica della maggiore prossimità al cittadino-utente, di un servizio di gestione dei reclami, che prevede la possibilità di inviare segnalazioni all'Ente attraverso la compilazione di un modulo *ad hoc*, disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito, per i servizi erogati dalle Aree "Registro Imprese" e "Attività abilitative ed ispettivo - sanzionatorie". Entro 30 giorni dalla segnalazione, l'Ufficio competente comunica all'interessato l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni sulla *customer satisfaction* così raccolte rappresentano strumenti fondamentali di rilevazione della qualità dei servizi offerti all'utenza e costituiscono il punto di partenza per implementare quel processo di miglioramento continuo della *performance* auspicato dal D. Lgs. n. 150/2009. La rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini, infatti, consente di effettuare scelte più consapevoli e mirate, per assicurare il progressivo miglioramento della qualità dei servizi secondo un modello *customer oriented*.

L'OIV constata che i risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono monitorati da un indicatore dell'Area "Registro Imprese", concorrendo alla valutazione della performance dell'Ente: l'OIV ha rilevato positivamente che la soddisfazione degli utenti è pari, nella scala da 1 a 6, a una media di 5,6, e per gli uffici dell'Area VI una media di 5,84. La visita per il mantenimento della **Certificazione della Qualità** effettuata dall'Ente certificatore CERMET, a valere sull'anno 2016, ha confermato il "Mantenimento della Qualità", in assenza di "non conformità gravi", con lievi "elementi di miglioramento" per l'anno 2016.

L'OIV prende atto con favore che l'esito della citata visita è anche il *target* di KPI dell'Area "Registro Imprese" e dell'Area "Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie" e concorre pertanto alla misurazione e valutazione della *performance* dell'Ente.

Per quanto riguarda il **Laboratorio Chimico Merceologico**, questi è **accreditato da ACCREDIA** secondo la Norma ISO/iec 17025, e agisce secondo le procedure previste dal Manuale Qualità di Accreditamento ACCREDIA. La modalità di raccolta dei *feedback* è utilizzata anche nell'ambito dell'attività di analisi chimico-merceologica, sia per il settore agro-alimentare che industriale, 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 del Laboratorio. Tale procedura prevede un questionario di rilevamento e un numero minimo di 30 schede l'anno. In data 29 febbraio e 1° marzo 2016, ACCREDIA ha attestato che "Il Laboratorio è conforme ai requisiti per l'accreditamento". Anche i risultati dei questionari di *customer satisfaction* somministrati dal Laboratorio Chimico agli utenti sono stati monitorati da un indicatore nel 2016 : la media dei risultati dei questionari è stata pari, in una scala da 1 a 5, a 4,64.

Ovviamente, indicatori di monitoraggio sulla *customer satisfaction* e Certificazione di Qualità per il Laboratorio Chimico sono stati inseriti anche per l'anno 2017.

III - LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

I 32 indicatori (KPI) hanno misurato il livello di conseguimento degli obiettivi strategici perseguiti nel 2016. La Relazione sulla Performance 2016 rendiconta per la prima volta gli obiettivi strategici definiti nel Programma Pluriennale 2016 – 2020, approvato con delibera 18 del 12 ottobre 2015, dal Consiglio insediatosi l'8 agosto 2015.

In tale Programma, il Consiglio ha previsto nuovi Obiettivi Strategici, articolati in 4 Aree Strategiche:

- E) Tutela della Comunità economica
- F) CCIAA: Fonte autorevole di dati economici
- G) Sostegno allo sviluppo di opportunità imprenditoriali
- H) Sviluppo delle filiere produttive

Con il Piano della *Performance* 2016 – 2018, approvato dalla Giunta con delibera n. 5 del 28 gennaio 2016, sono stati individuati i KPI dei nuovi Obiettivi Strategici definiti dal Programma Pluriennale citato, gli obiettivi operativi e i loro indicatori nell'ambito dei Programmi definiti dalla Relazione Previsionale e Programmatica 2016 (delibera del Consiglio n. 26 del 1 dicembre 2015), in coerenza con le risorse previste nel Bilancio Preventivo (delibera del Consiglio n.31 del 14 dicembre 2015).

L'OIV rileva che gli obiettivi strategici del Programma Pluriennale sono ben modulati sulle varie attività della politica camerale e, tra queste attività, alcune, in ragione della loro rilevanza e/o migliore misurabilità sotto un profilo quantitativo, sono state monitorate e valutate da indicatori (KPI) identificati nel Piano della *Performance*: tale connessione è stata ben illustrata schematicamente nell'Albero della *Performance* contenuto nel Piano e nella Relazione sulla *Performance* citati.

Si evidenzia con favore che l'Ente, anche nel 2016, nel processo di pianificazione degli obiettivi nel documento "Piano della Performance 2016-2018", come dal 2014, ha evidenziato ben 8 KPI, uno per ciascuna Area Dirigenziale, ricondotti specificatamente Programma "Azioni volte alla prevenzione della Corruzione – **Amministrazione Trasparente** (afferente l'Obiettivo Strategico A.3 "Semplificazione Amministrativa e ottimizzazione dei servizi – Digitalizzazione"). Tali KPI sono stati oggetto di misurazione e valutazione, e il loro conseguimento ha influito nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente, **realizzando anche per l'anno 2016 un collegamento effettivo tra, il Piano Triennale di prevenzione della Corruzione, Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, suo Allegato, e il Piano della Performance.**

Tutti i 32 KPI sono stati monitorati trimestralmente dalla PO Pianificazione e Controllo di Gestione sono stati a tale cadenza, visionati dall'OIV che ha potuto esaminarne andamento e criticità eventuali.

In particolare, per maggiore dettaglio:

AREA STRATEGICA A: "TUTELA DELLA COMUNITA' ECONOMICA"					
Obiettivo Strategico	Programma Operativo	Grado di Raggiungimento Programma operativo	Key Performance Indicator (KPI)	Grado di Raggiungimento KPI (valore compreso tra 0 e 100%)	% Risultato Obiettivo strategico
A.1 Pubblicità legale	A.1.1 - Massima qualità dei dati del registro imprese	75,40%	KPI 2	100,00%	75,40%
			KPI 3	95,00%	
			KPI 4	31,21%	
A.2 - Legalità e sicurezza	A.2.1 - Azioni per la sicurezza delle imprese del territorio	100,00%	KPI 3	100,00%	100,00%
A.3 - Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi (digitalizzazione)	A.3.1. Azioni volte alle politiche del Personale	88,45%	KPI 2	100,00%	79,89%
			KPI 3	83,38%	
			KPI 4	81,97%	
	A.3.2. Azioni volte al regolare svolgimento delle attività di amministrazione finanziaria	88,17%	KPI 2	100,00%	
			KPI 3	91,35%	
			KPI 4	73,17%	
	A.3.4 Azioni volte alla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi interni	73,17%	KPI 2	73,17%	
	A.3.5 - Azioni volte alla riqualificazione e razionalizzazione della spesa	91,06%	KPI 2	73,17%	
			KPI 3:	100,00%	
			KPI 4:	100,00%	
	A.3.7. Azioni volte alla Prevenzione della corruzione - Amministrazione trasparente	71,31%	KPI 1- AREA I	74,29%	
			KPI 1 - AREA II	74,29%	
			KPI 1 - AREA IV	74,29%	
KPI 1 AREA V			61,43%		
KPI 1 -AREA VI			61,43%		
KPI 1 AREA VII			74,29%		
KPI 1 AREA VIII			74,29%		
KPI 2 - AREA III	73,17%				
A.4 - Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa	A. 4.1 - Sanzioni amministrative, brevetti e marchi	85,06%	KPI 3	85,06%	72,52%
	A.4.2 - Contrattualistica e concorrenza. Concorsi a premio e Registro informatico dei protesti	95,00%	KPI 2	95,00%	
	A.4.3 - Rilevazione dei prezzi	0%	KPI 4	0,00%	
	A.4.4 - Metrologia legale e Sicurezza dei prodotti	73,00%	KPI 4:	73,00%	
	A.4.7 - Certificazione di prodotto - Laboratorio chimico Merceologico	85,72%	KPI 2	71,44%	
			KPI 3	100,00%	
A.4.6 - Contrasto alla contraffazione	83,13%	KPI 4	83,13%		
AREA STRATEGICA C " SOSTEGNO ALLO SVILUPPO DI OPPORTUNITA' IMPRENDITORIALI"					
Obiettivo strategico	Programma	Grado di Raggiungimento Programma operativo	KPI	Grado di Raggiungimento KPI (valore compreso tra 0 e 100%)	Risultato Obiettivo strategico
C.2 Internazionalizzazione e marketing territoriale	C.2.2 - Eventi a rilevante impatto territoriale	89,29%	KPI 3	89,29%	89,29%
AREA STRATEGICA D " SVILUPPO DELLE FILIERE"					
Obiettivo strategico	Programma	Grado di Raggiungimento Programma operativo	KPI	Grado di Raggiungimento KPI (valore compreso tra 0 e 100%)	Risultato Obiettivo strategico
D.2 Turismo e cultura	D.2.1 Iniziative per la valorizzazione del patrimonio culturale e lo sviluppo del turismo	100,00%	KPI 4	100,00%	100,00%

L'OIV rileva che i KPI hanno misurato sia l'efficacia e l'efficienza sia delle attività dell'Ente rivolte all'esterno, sia delle attività cosiddette "interne" all'amministrazione che, comunque, sono state destinate a produrre effetti positivi a cascata anche per gli *stakeholder* esterni.

IV LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO

IV.1 Risorse economiche destinate per Aree, Obiettivi strategici e Programmi Operativi

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma Operativo		Totale da preventivo * 2016	Totale da Consuntivo 2016
Area Strategica A "Tutela della comunità economica"	Ob. Strategico A 2 "Legalità e sicurezza"	A.2.1	Azioni per la sicurezza delle imprese del territorio	40.000,00	18.500,00
	Risorse Ob. Strategico A 2			40.000,00	18.500,00
	Ob. Strategico A4 "Regolamentazione dei Mercati e strumenti di giustizia alternativa"	A.4.8	Programma dell'Azienda Speciale "Camera Arbitrale"	540.000,00	356.682,00
	Risorse Ob. Strategico A 4			540.000,00	356.682,00
	Risorse per Area Strategica A			580.000,00	375.182,00
Area strategica B "La CCIAA fonte autorevole di dati economici"	Ob. Strategico B 1 "Osservatori tematici"	B.1.1	Osservatorio sul no profit	30.000,00	
		B.1.2	Osservatori sul lavoro e sul consumo	30.000,00	
	Risorse Ob. Strategico B 1			60.000,00	-
	Risorse per Area Strategica B			60.000,00	-
Area strategica C "Sostegno allo sviluppo di opportunità imprenditoriali"	Ob. strategico C1 "Creazione di nuove imprese, accompagnamento delle Start Up e formazione imprenditoriale"	C.1.1	Servizi per la creazione di nuove imprese e accompagnamento delle Start Up	518.450,00	617.527,50
		C.1.2	Servizi a favore della neoimprenditorialità e dell'Imprenditoria femminile e formazione	306.495,00	292.670,25
		C.1.3	Programma dell'Azienda Speciale I.R.F.I.	765.000,00	765.000,00
	Risorse Ob. Strategico C 1			1.589.945,00	1.675.197,75
	Ob. strategico C2 "Internazionalizzazione Marketing territoriale"	C.2.1	Servizi di supporto all'internazionalizzazione	1.088.695,00	1.131.750,00
		C.2.2	Eventi a rilevante impatto territoriale	1.996.850,00	2.770.107,48
		C.2.3	Iniziative per la valorizzazione dei Grandi Eventi	1.200.000,00	35.016,00
	Risorse Ob. Strategico C 2			4.285.545,00	3.936.873,48
	Ob. Strategico C 3 "Innovazione"	C.3.1	Innovazione Ricerca e Trasferimento Tecnologico	1.194.000,00	852.069,00
		C.3.2	Programma dell'Azienda Speciale Asset Camera	3.057.000,00	3.313.671,00
	Risorse Ob. Strategico C 3			4.251.000,00	4.165.740,00
	Ob. Strategico C 4 "Accesso al credito"	C.4.1	Accesso al credito delle PMI	6.550.000,00	3.963.071,98
Risorse Ob. Strategico C 3			6.550.000,00	3.963.071,98	
Risorse Area Strategica C			16.676.490,00	13.740.883,21	
Area Strategica D "Sviluppo delle Filiere produttive"	Ob. Strategico D 1 "Filieri produttive e Reti d'impresa"	D.1.1.	Agroalimentare, moda e audiovisivo	2.464.135,00	2.307.828,25
		D.1.2	Reti d'impresa	2.781.375,00	1.695.029,75
		D.1.3	Programma A.R.M. - Azienda Romana Mercati	918.000,00	615.050,63
	Risorse Ob. Strategico D 1			6.163.510,00	4.617.908,63
	Ob. Strategico D2 "Turismo e Cultura"	D.2.1	Iniziative per la valorizzazione del patrimonio culturale e lo sviluppo del turismo	1.800.000,00	1.348.750,00
Risorse Ob. Strategico D 2			1.800.000,00	1.348.750,00	
Risorse Area Strategica D			7.963.510,00	5.966.658,63	
Aree Strategiche A+ B + C + D Totale risorse utilizzate per interventi volti all'esterno di promozione economica				25.280.000,00	20.082.723,84

*Dati da Preventivo successivamente Aggiornato con delibere del Consiglio del 11.07.2016, del 21.10.2016, del 05.12.2016.

IV.2 AZIONI REALIZZATE

Di seguito si illustrano alcune delle azioni, articolate per temi, rappresentative della politiche dell'Ente che hanno concorso alla realizzazione degli obiettivi strategici i cui risultati sono stati misurati e monitorati attraverso i 32 KPI, riportati, dopo monitoraggio trimestrale da parte della P.O. "Pianificazione e Controllo di gestione" e dell'OIV, nel *report* finale denominato "Il sistema di valutazione dell'efficacia, efficienza e qualità dei servizi camerali – Anno 2016", ed infine nella "Relazione sulla *performance*" Anno 2016.

POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE /INFORMAZIONE

- Sono state erogate un numero di 2.946 ore di formazione al personale, facendo ricorso a personale competente *in house*, o docenti esterni in caso di assenza di professionalità richieste interne (KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

INCREMENTO DEI SOPRALLUOGHI DI VERIFICA SUGLI STRUMENTI METRICI NAZIONALI E MID

- Sono stati incrementati i sopralluoghi di verifica realizzati dagli ufficiali metrici dell'Ente con una percentuale pari al **24%** rispetto al 2015 (KPI dell'Obiettivo Strategico A 4 "Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa")

RAZIONALIZZAZIONE DELLE RISORSE: RECUPERO CREDITI NON RISCOSSI

- L'Ente ha recuperato il 77,98% dei Crediti attuali non riscossi al netto dei crediti da Diritto Annuale (KPI dell'Obiettivo Strategico A3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION:

Si evidenzia la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Roma, confermata sia dagli Enti Certificatori di Qualità, sia dai giudizi emersi dai Questionari di *Customer Satisfaction* compilati dagli utenti. In particolare:

- Per tutta l'Area IV "**Registro Imprese**" è stata confermata, per l'anno 2016, la **certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001/2008, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI dell'Obiettivo Strategico A 1 "Pubblicità Legale")
- Per gli uffici in Qualità dell'Area VI, "Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie" interessati, è stata confermata, per l'anno 2016, la **certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001/2008, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI dell'Obiettivo Strategico A 4 "Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa")
- Per tutta l'Area V "**Laboratorio Chimico – Attività certificative**" è stata confermata, per l'anno 2016, la **certificazione di qualità dall'ENTE ACCREDIA**, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI dell'Obiettivo Strategico A 4 "Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa")

ANALISI IN AMBITO PROTOCOLLO DI CONTRASTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI CONTRAFFATTI

- Le Analisi sui prodotti richieste dalle forze dell'Ordine sono state realizzate dal Laboratorio Chimico dell'Ente in una media di soli 13 giorni, rispetto ai 18 giorni previsti (KPI dell'Obiettivo Strategico A 4 "Contrasto alla contraffazione – Laboratorio Chimico Merceologico)

REALIZZAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI REALIZZATI NELL'AMBITO DELLA TRASPARENZA E DELLE AZIONI VOLTE A PREVENIRE LA CORRUZIONE NELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

- Esattamente 8 KPI, di competenza di ciascuna Area Dirigenziale, sono relativi agli adempimenti in materia di Azioni di Prevenzione della Corruzione e di Trasparenza nell'Ente. Nello specifico, tutte le Aree Dirigenziali hanno predisposto nei tempi previsti una Relazione periodica su base semestrale della Relazione Anticorruzione e Trasparenza e una annuale, permettendo all'amministrazione sia di monitorare lo stato dell'arte, (e predisporre la Relazione semestrale di monitoraggio e poi quella annuale) sia di predisporre poi il Piano Triennale di prevenzione della Corruzione triennio 2017 – 2019 evidenziando aree di rischio e attività di prevenzione (N. 8 KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

TRASPARENZA AZIENDE SPECIALI

- Nell'ambito di tale KPI, sono state realizzate attività di indirizzo e monitoraggio in materia di adempimenti realizzati in tema di Trasparenza dalle Aziende Speciali della CCIAA di Roma rendicontate in Relazioni trimestrali (KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

EVIDENZIARE LA VISIBILITÀ DELLA CCIAA NEGLI EVENTI A CUI CONTRIBUISCE

- Per verificare l'effettiva visibilità del ruolo dell'Ente alle iniziative a cui contribuisce a vario titolo, anche in collaborazione con le altre Istituzioni, nel 2016 l'Ente ha inserito negli atti relativi una clausola per effettuare una preventiva analisi del materiale promozionale nel 100% degli atti (KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

INCREMENTARE SOMME RECUPERATE DA ESCUSSIONI

- Sono state recuperate il 23,67% delle somme anche mediante accordi con i Confidi e Istituti Bancari (KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

REALIZZAZIONE ATTIVITÀ PER LA SICUREZZA DELLE IMPRESE DEL TERRITORIO

- Sono state realizzate nel 2016 ben **7 iniziative formative/informative sulla sicurezza delle imprese** del territorio, previste dal **Protocollo** d'Intesa sottoscritto il 21 ottobre tra la Camera e la **Prefettura di Roma** il 21 ottobre 2015, con rappresentanti delle Forze

dell'Ordine, dei mediatori culturali, imprenditori italiani ed anche stranieri (KPI dell'obiettivo Strategico A 4 "Regolazione dei Mercati e strumenti di giustizia alternativa".

Per il dettaglio dei 32 KPI degli obiettivi strategici ed anche dei 32 obiettivi operativi si rimanda agli allegati della Relazione sulla Performance Anno 2016.

Per quanto riguarda gli **obiettivi operativi** l'OIV vuole almeno citarne alcuni, avendone constatato l'elevato livello di *performance* raggiunto e la congruità agli stessi obiettivi strategici dell'Ente:

RIDUZIONE DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO DI COMPETENZA

- La Camera di Commercio di Roma, consapevole della necessità di contrarre i costi di struttura, alla luce del DL 90/2014, ha individuato **8 obiettivi** operativi, assegnati uno a ciascuna Area Dirigenziale, inerenti la riduzione delle spese di funzionamento di propria competenza, di una percentuale dal 10% (valore atteso) al 20%. **La media dei valori ottenuti dagli 8 obiettivi è stata una riduzione del 24,12%.**

Degli otto obiettivi citati, 3 obiettivi, di tre Aree, non hanno raggiunto valore atteso (vedi paragrafo successivo)

RIDUZIONE DEI TEMPI DI PAGAMENTO AI FORNITORI

- La **media dei giorni per caricare le fatture** è stata di 6,10 giorni, un risultato davvero ottimo, considerato che il termine previsto dalla Legge è di 10 giorni (Obiettivo Operativo A.3.2.2)
- I **tempi di pagamento ai fornitori sono stati ridotti a 18,08** giorni in media, risultato davvero ottimo considerato il termine previsto dalla legge è di 30 giorni (Obiettivo Operativo A.3.2.3)

Tale risultato ha permesso di alzare il **target** di eccellenza dello stesso obiettivo nel Piano della Performance 2017 – 2019.

RIDUZIONE DEI TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE TELEMATICHE DEL REGISTRO IMPRESE

- **La media di evasione delle pratiche telematiche del Registro Imprese è di 3,8 giorni**, risultato ottimo, considerato che la tempistica prevista dalla normativa per la conclusione del procedimento è 5 giorni, frutto dell'impegno e dell'efficienza dimostrata da tutto il personale del Registro Imprese (Obiettivo Operativo A.1.1.2.)

CUSTOMER SATISFACTION E CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

- Nell'ambito della *customer satisfaction* relativa ai servizi resi dall'Area "Registro Imprese", si rileva un elevato grado di soddisfazione espresso nei questionari sottoposti agli utenti, con un punteggio ottenuto di **5,6** rispetto a punteggio massimo di 6 (Piano Operativo A.1.1.4)
- Nell'ambito della *customer satisfaction* relativa ai servizi resi dall'Area V "Laboratorio Chimico – Attività Certificative", si rileva un elevato grado di soddisfazione espresso nei questionari sottoposti agli utenti, con un punteggio ottenuto di **4,64** rispetto a punteggio massimo di 5 (Piano Operativo A.4.7.4)

- Nell'ambito della *customer satisfaction* relativa ai servizi resi dagli uffici nell'Area Attività Abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie si rileva un elevato grado di soddisfazione espresso nei questionari sottoposti agli utenti, con un punteggio ottenuto di **5,84** rispetto a punteggio massimo di 6 (Obiettivo Operativo A.4.2.3)

CUSTOMER SATISFACTION IMPRESE PARTECIPANTI A INIZIATIVE PROMOZIONALI

- L'apprezzamento delle imprese alle iniziative cui la Camera ha contribuito a vario titolo è stato dimostrato dai risultati dei Questionari sottoposti alle imprese nelle iniziative promozionali attuate dall'Ente, che hanno evidenziato un 96% di risposte positive (Obiettivo Operativo A.3.3.4)

EVASIONE TEMPESTIVA DELLE RICHIESTE DI CERTIFICAZIONE

- Il Laboratorio Chimico, Autorità Pubblica di Controllo stimato su tutto il territorio ha conseguito un risultato ottimo per quanto riguarda la media dei giorni impiegati per rilasciare Certificazioni di prodotto (Obiettivo operativo A.4.7.3):

per abbacchio Romano IGP: 21 gg

per olio Dop Sabina 12 gg

per Vini D.O. Lazio: 9 giorni

EVASIONE TEMPESTIVA DELLE ISTANZE DI CANCELLAZIONE DEI PROTESTI

- La media dei giorni per evadere le istanze di cancellazione dei protesti è stata di 3,25 giorni, risultato eccellente, a fronte di una previsione di legge di 20 giorni (Obiettivo Operativo A.4.2.2)

Tale risultato ha permesso di alzare il *target* dello stesso obiettivo nel Piano della Performance 2017 – 2019.

V- IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI

Per quanto riguarda i 32 KPI degli obiettivi strategici monitorati, l'OIV prende atto che su 32 KPI degli obiettivi strategici monitorati il valore raggiunto a fine anno non risulta in linea con il valore atteso solo per 2 KPI.

Per quanto riguarda il KPI “Aumento della percentuale dell'importo incassato del Diritto Annuale rispetto al dovuto previsto dal Legislatore”, dell'Obiettivo Strategico A 1 “Pubblicità Legale”, si rileva il mancato raggiungimento della percentuale attesa: dall'analisi dei valori del D.A. accertato e riscosso emerge infatti una sostanziale continuità con la percentuale raggiunta nelle annualità precedenti.

Ciò, nonostante l'impegno e i risultati ottenuti in termini di efficienza di tutti i servizi del Registro Imprese, e di ogni attività dell'Ente, volta a supportare ogni soggetto economico del territorio, nonché dell'apprezzamento espresso ed emerso dai questionari di *customer satisfaction* compilati dagli utenti dello stesso Registro Imprese. Indubbiamente ciò che rincesce, è che non emerga la convinzione che, solo pagando correttamente il Diritto Annuale previsto dal Legislatore, potranno continuare ad essere erogati da questo Ente, nella misura più ottimale che lo stesso desidera, non solo tutti i servizi per gli utenti del Registro Imprese, ma anche per la collettività del territorio, nelle svariate attività di supporto, care alla CCIAA.

Tutto ciò, ancor più alla luce della diminuzione delle risorse causata dalla citata diminuzione degli importi dovuti, e pertanto delle entrate totali ridotte.

Nel concreto, la maggior parte dei crediti si addensa nella fascia delle imprese in sezioni ordinarie e, in particolare, nella fascia che va da 0 a 100.000 euro di fatturato. Infatti, è proprio in tale scaglione che è presente il maggior numero di imprese prive di indicatori di vitalità, non avendo presentato, né bilanci negli ultimi 5 anni, né dichiarazioni dei redditi, inoltre di imprese con fallimenti chiusi per mancanza di attivo e di cooperative inesistenti ma ancora non cancellate dall'autorità competente.

Per alcune di tali imprese è in corso il progetto di pulizia del Registro Imprese, mentre per altre non esiste uno strumento normativo che ne consenta la cancellazione.

L'Ente continuerà a mettere in atto azioni e cercare soluzioni per conseguire nei prossimi anni un risultato apprezzabile.

Per quanto riguarda il KPI "Incremento del livello di fruizione da parte dell'utenza delle pubblicazioni periodiche su rilevazione dei prezzi", dell'Obiettivo Strategico A4 "Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa", purtroppo non è stato realizzato un aumento delle copie vendute, seppure l'indicatore presenta un incremento degli incassi dovuto al maggior numero del prezzo unitario degli abbonamenti rispetto alle singole copie. Motivazione della mancata vendita delle singole copie è da addursi in particolare alla sopravvenuta impossibilità di funzionamento delle Commissioni Prezzi, causa dimissioni di alcuni membri, per cui l'amministrazione ha convenuto di sospendere la vendita dei singoli listini, pur continuando a supportare le imprese con informazioni sul carattere "nominale". Nelle more, l'Ufficio ha inteso riattivare le Commissioni, oltre che a far approvare dalla Giunta un regolamento ad hoc per il relativo funzionamento.

Per quanto riguarda i 32 obiettivi operativi monitorati, l'OIV prende atto che per cinque obiettivi il valore raggiunto a fine anno non risulta in linea con la percentuale di conseguimento atteso (pari al 55%).

In primis, nonostante l'Ente avesse auspicato, in sede di pianificazione, la riduzione per tutte le Aree Dirigenziali, (8 Obiettivi operativi per ciascuna Area con valore atteso la riduzione del 10% - eccellenza del 20%) delle spese di funzionamento di propria competenza rispetto all'anno precedente, N. 3 Aree non hanno raggiunto l'obiettivo. Si ricorda che lo stesso obiettivo è stato affidato a tutte le Aree già nell'anno precedente, in relazione al 2014.

Si parla in primo luogo dell'obiettivo operativo A.3.1.1. dell'Area "Amministrazione Finanziaria", i cui software sono necessari e per la regolare gestione delle entrate e spese e per l'efficiente gestione dei pagamenti ai fornitori, svoltisi con una media di giorni pari a 18,08 nel 2016.

La CCIAA di Roma, consapevole di quanto la crisi economica abbia influito negativamente su tutto il territorio e le sue imprese, e consapevole che spesso le stesse imprese vantano crediti di fronte alle PPAA non risolti, per i quali, gravando in condizione di non liquidità, hanno dovuto far ricorso al credito presso le banche, ha assunto l'impegno, coerente con la sua *mission*, di informatizzare tutti i procedimenti di liquidazione delle spese nel modo più efficiente per un'ulteriore riduzione dei tempi di pagamento dei

fornitori. Pertanto, la diminuzione dei costi di funzionamento, in particolare di quelli relativi alla gestione dei software, non è stata nella percentuale prevista del 10%, ma solo del 7,53%.

Per quanto riguarda l'obiettivo operativo A.1.1.1 dell'Area "Registro Imprese", non è stato possibile diminuire la spesa necessaria per la gestione dei *software*_necessari per il regolare ed efficiente svolgimento dei rapporti con l'utenza e i fornitori e per i costi del call center.

Si rileva che grazie all'informatizzazione della gestione delle pratiche, e all'efficiente lavoro del personale dipendente, si è raggiunto un tempo di evasione delle pratiche pari a 3,8 giorni in media nell'anno 2016, in continuo miglioramento. La diminuzione dei costi di funzionamento è stata pertanto solo del 5% e non la percentuale prevista del 10%.

Per quanto riguarda l'obiettivo operativo A.3.5.1 dell'Area "Patrimonio", non è stato possibile diminuire i costi di funzionamento.

Ciò in particolare per ottemperare alla decisione ponderata e dovuta della Giunta, che con deliberazione n. 156 del 12/09/2016, in attuazione al piano di razionalizzazione delle sedi previsto dal decreto legislativo di riordino delle Camere di Commercio, ha deciso di procedere alla chiusura della sede di Via Capitan Bavastro ed al conseguente trasferimento, entro il 31 dicembre dello stesso anno, del personale ivi presente presso la sede di Viale Oceano Indiano e con successiva deliberazione n. 203 del 07/11/2016, ha altresì deciso di rendere nuovamente operativi i propri uffici periferici di Largo Cavour, 6 - Civitavecchia entro il 25 dicembre u.s.. Tali decisioni hanno comportato la necessità di sostenere ulteriori spese finalizzate a consentire il trasloco di tutto il personale in servizio e relativi arredi e strumenti presso la sede di Via Capitan Bavastro (circa 69 unità) presso la sede di Viale Oceano Indiano, alla creazione di nuovi ed idonei locali ove allocare il personale proveniente dalla sede di Via Capitan Bavastro, mediante sia la fornitura che l'installazione di nuove pareti mobili che la modifica di quelle esistenti; alla modifica e/o integrazione degli impianti esistenti presso la sede di V.le Oceano Indiano (elettrico, telematico, telefonico, rivelazione fumi, climatizzazione ecc...) al fine di consentire la creazione di nuove postazioni di lavoro destinate al personale trasferito, a consentire la progettazione finalizzata sia alla creazione di nuovi spazi da destinare ad attività di formazione presso il piano terra della sede di Viale Oceano Indiano, spazi che verranno utilizzati dalla Azienda Speciale Forma Camera, che alla creazione di una nuova Sala Polifunzionale ad uso della Camera.

Per quanto riguarda l'obiettivo operativo A.1.1.3, "Riduzione percentuale delle pratiche sospese", non è stato possibile conseguire il risultato di una percentuale del 30%: la media percentuale annua di pratiche sospese si è attestata al 37%. Tale valore, è conseguenza dell'elevato numero di pratiche presentate in maniera errata dagli intermediari autorizzati all'invio al Registro Imprese, e di cui la normativa prevede la sospensione obbligatoria, nonostante la continua attenzione dedicata dall'ufficio all'organizzazione di diverse attività formative, per le agenzie di servizio e agli iscritti all'Ordine dei dottori commercialisti.

Per quanto riguarda l'obiettivo operativo A.4.7.2, relativo all'auspicato aumento dei ricavi nel Laboratorio Chimico, l'obiettivo non è stato conseguito. Certamente hanno influito negativamente le condizioni atmosferiche dell'annata, che hanno creato non pochi problemi alla produzione oleicola. Inoltre, la crisi economica continua a disincentivare le richieste di analisi e certificazioni di prodotto di qualità.

