

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE
DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

Report sul controllo strategico

Anno 2017

Roma, 17 luglio 2018

INDICE

I - PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI.....	1
II - LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE	4
III - IL LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	9
IV - LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO	11
V - IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI.....	15
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 per la prima volta con delibera di Giunta del 13 dicembre 2010: ha avuto compiuta attuazione dall’anno 2012, con l’approvazione del Programma Pluriennale 2011-2015 da parte del Consiglio in data 11 aprile 2011, e con l’approvazione del Sistema di misurazione e valutazione della *Performance* il 25 novembre 2011, come aggiornato con determinazione del Segretario Generale n. 77 il 18 dicembre 2017.

Così come negli anni precedenti, il documento conclusivo delle diverse fasi del Ciclo della *Performance di riferimento*, 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 2017, predisposti dall’Ente e approvati dal Consiglio con Delibera n. 10 del 23 aprile 2018, e della “Relazione sulla *Performance 2017*”, approvata dalla Giunta con Delibera n. 98 del 18 giugno 2018, 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 2017 rendiconta 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, gli 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* 2017 - 2019 e la Relazione sulla *Performance* Anno 2017 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 quarto 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 quarto 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 2017 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 2017, documento validato dallo scrivente OIV in data 18 giugno 2018.

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 2017** relativo al **Ciclo della Performance 2016**, l'OIV ha:

- o predisposto la **Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni Anno 2016**, in data 7.04.2017, trasmessa alla Giunta, con presa d'atto formale e verbalizzata il 15 maggio 2017 con delibera n. 79
- o predisposto il **documento di Validazione della Relazione sulla Performance 2016**, (Relazione predisposta dall'Ente e approvata dalla Giunta con delibera n. 95 del 29.05.2017), il 15.06.2017, 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 2016** approvati con delibera di Giunta n. 80 del 15 maggio 2017.
- predisposto il **Report OIV sul Controllo Strategico dell'Ente Anno 2016**, il 17.07.2017 e trasmesso tempestivamente alla Giunta

Per il processo di monitoraggio e sistema dei controlli del **Ciclo Performance 2017**, l'OIV ha:

- predisposto la **Relazione di accompagnamento al Budget 2017**, contenente la proposta alla Giunta degli obiettivi del **Segretario Generale per l'anno 2017** (Relazione approvata dalla Giunta con delibera n. 236 del 12.12.2016)
- effettuato il **Monitoraggio Avvio Ciclo della Performance 2017** entro 30 giorni dall'approvazione del Piano, come previsto dalla delibera n. 23/2013 CIVIT – A.N.AC, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa, predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa il 22 febbraio 2017, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione concretizzati in:
 - Bilancio Preventivo, delibera Consiglio n. 42 del 5 dicembre 2016
 - Relazione Previsionale e Programmatica, delibera Consiglio n. 34 del 21 ottobre 2016
 - Piano della performance 2017 - 2019, delibera di Giunta n. 8 del 23 gennaio 2017.
- effettuato il **Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi individuali** relativo al Ciclo della *performance 2017*, compilando l'allegato n. 2 della delibera 23/2013 CIVIT – A.N.AC il 7 aprile 2017
- effettuato il **Monitoraggio costante dell'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.
- predisposto la Relazione sul Funzionamento complessivo del sistema di valutazione trasparenza e Integrità dei controlli interni Anno 2017, il 23 aprile 2018, e trasmesso il documento alla Giunta con presa d'atto ufficiale con delibera il 14 maggio 2018
- predisposto il documento "Elementi di giudizio per la valutazione del Segretario Generale", proposto alla Giunta il 4 giugno 2018 e approvato dalla stessa con delibera n. 92
- **validato** la "Relazione sulla *Performance* anno 2017", predisposta dall'Ente, previa accurata analisi, il 18 giugno 2018

Per quanto riguarda il **monitoraggio relativo agli adempimenti in tema di Trasparenza**, l'OIV ha attestato, dopo aver svolto gli accertamenti, tenendo conto anche dell'attività di controllo del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il 7 aprile 2017, la veridicità e attendibilità di quanto riportato nell'Allegato 2 della delibera A.N.AC 236/2017 (Griglia di rilevazione al 31 marzo 2017) rispetto

a quanto pubblicato dalla CCIAA di Roma”, riguardo all’assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione sul sito *web* dell’amministrazione dei dati previsti dalle leggi vigenti nonché dell’aggiornamento dei medesimi dati al momento dell’attestazione. Tali documenti sono stati trasmessi alla Giunta il 27 aprile 2017, e pubblicati sul sito dell’Ente.

Per quanto riguarda le **Aziende Speciali** della Camera di Commercio di Roma, piace evidenziare che l’OIV, in ossequio a quanto previsto dalla Giunta, ha supportato le Aziende e pertanto i relativi gli Organi di Indirizzo delle medesime, in un clima di fattiva collaborazione, nella consapevolezza comune che la condivisione di *best practice* utilizzate da anni dalla Camera di Commercio di Roma per la programmazione, misurazione e valutazione della performance delle attività sia un valore aggiunto per le stesse.

In particolare già 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 2016, come previsto dalla Delibera di Giunta n. 121 dell’11.06.2016, a cui è naturalmente conseguita un’analisi del livello di conseguimento dei risultati raggiunti a consuntivo nel 2016, effettuata dall’OIV entro il mese di luglio 2017.

Per quanto riguarda il Ciclo della *performance* anno 2017, l’OIV ha effettuato, entro il mese di febbraio, come previsto dalla Delibera di Giunta n. 217 del 28 novembre u.s., una preventiva analisi sulla congruità del processo di programmazione e misurazione della performance delle Aziende Speciali, in sede di pianificazione degli obiettivi per l’anno 2017.

La stessa attività è stata effettuata dall’OIV nei mesi di gennaio e febbraio 2018, ovviamente, per quanto riguarda le attività e gli obiettivi per l’anno 2018.

Attualmente, è in corso l’esame e analisi del grado di conseguimento degli obiettivi dalle stesse Aziende nel 2017.

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 2017 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.

L'analisi dei dati evidenzia un **disavanzo d'esercizio** pari a - € **54.747.446,32**, in aumento di circa 27 mln di euro rispetto al Consuntivo del 2016.

Tale disavanzo economico finale **si viene a determinare essenzialmente a seguito dell'accantonamento di 54,6 mln di euro per rischi garanzia finanziamenti PMI**, con un incremento di 42,2 mln di euro rispetto all'anno precedente, destinato a fornire ulteriore copertura alle fidejussioni sottoscritte dalla Camera ed ancora oggetto di movimentazione.

Infatti in passato la Camera ha inteso costituire un apposito fondo a garanzia di tali fidejussioni accantonando annualmente un importo, variabile nel tempo, fino a raggiungere al 31/12/2016, un ammontare di circa € 22,1 mln.

Per il disavanzo complessivo sopra indicato, è assicurata la copertura attraverso l'utilizzo del Patrimonio netto esercizi precedenti.

Come si vedrà nel prosieguo, emerge l'impegno della Camera nel perseguire politiche di contenimento e razionalizzazione delle risorse, attraverso la riduzione delle principali componenti dei costi di struttura.

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 2017, 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 **14,02%** perfino in diminuzione rispetto al 2016, pari a **18,77%**, e al 2015, **pari a 19,73%**.

La percentuale di "**Incidenza del costo del personale sui Proventi Correnti (al netto del Fondo svalutazione crediti)**" è nel 2017 pari a **34,05%**, simile a quella del 2016 (**34,29%**) confermando la razionale gestione delle risorse disponibili.

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 2017 è pari al **18,43%**, in diminuzione rispetto al 2016 (**28,94%**), anno in cui l'Ente decise (considerato il disposto del Legislatore) di cedere le partecipazioni di Aeroporti di Roma S.P.A. e corrispondere la conseguente imposta sostitutiva sulle plus valenze finanziarie spettante allo Stato di circa 5 Milioni.

In tal modo, l' "**Indice di efficienza organizzativa**" rileva che i costi di struttura (costo del 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 **52,48%**, in diminuzione rispetto al 2016 (**63,23%**).

L' "**Indice di efficienza produttiva**" attesta che gli interventi economici incidono in misura del **28,96%** sul totale proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti) in diminuzione rispetto al precedente anno

(**33,66%**), ovviamente per la prudente gestione delle risorse finanziarie disponibili considerata la 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, nonostante l'aumento del D.A. del 20% autorizzato dal MISE. 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 2017 il **55,41%** del totale dei proventi correnti, similmente al 2016 (**55,57%**). 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 2017 si attesta su una percentuale considerevolmente superiore, pari al **63,81%**, sebbene inferiore all'anno 2016 (**77,09%**). L'indicatore Pareto "**Margine di struttura finanziaria**" è lodevole, in quanto è pari al **102,45%**, al di sopra del valore del 100%, valore considerato utile da Unioncamere per la sostenibilità dei debiti "a breve", mediante la liquidità disponibile, anche se diminuito rispetto al 2016 (**123,90**).

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

La Camera ha coordinato, nel corso del 2017, 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 2017, relativamente alle Aziende Speciali:

Le Aziende Speciali: dati dimensionali e Risorse dal 2015 al 2017

AZIENDA SPECIALE	DIPENDENTI AL 31/12/2017	Contributo CCIAA Anno 2015	Contributo CCIAA Anno 2016	CONTRIBUTO CCIAA Anno 2017
FORMA Camera	11	850.000,00	765.000,00	688.000,00
ARBITRA Camera	6	455.636,00	356.682,00	388.470,41
AGRO Camera	10	1.002.798,00	615.050,63	487.623,84
INNOVA Camera	46	3.065.044,00	3.313.671,00	2.304.062,00
Totale	73	5.726.728	5.050.403,63	3.868.156,25

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. QUALITÀ DEI SERVIZI

Anche per l'anno 2017, 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**, anche come aggiornata nel luglio 2017, definisce i livelli di qualità dei servizi erogati dal **“Registro Imprese - Analisi Statistiche”** e dagli uffici dell'Area **“Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie”** per le attività inerenti **“Protesti”** e **“Brevetti e Marchi”** e **“Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi”**. Tali uffici, che si sono 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 hanno potuto esprimere una valutazione compresa tra 1 e 6 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, le Strutture competenti possono individuare azioni correttive delle eventuali criticità riscontrate, per riportare i livelli di soddisfazione entro i valori-obiettivo.

Nella logica della maggiore prossimità al cittadino-utente, è attivo anche 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. Attraverso questo modulo è possibile segnalare reclami e/o suggerimenti per i servizi erogati dal Registro Imprese (Area “Registro Imprese e Analisi statistiche”) e da diversi servizi resi dall' Area “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 rileva con favore che i risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono stati monitorati da indicatori presenti nel “Piano della Performance 2017 - 2019”, concorrendo alla valutazione della performance dell'Ente: l'OIV ha rilevato positivamente che la soddisfazione degli utenti è stata pari, nella scala da 1 a 6, a una media di 5,93, per l'Area “Registro Imprese”, mentre per l'Area VI “Attività abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie” è pari a 5,68.

La visita per il mantenimento della **Certificazione della Qualità** effettuata dall'Ente certificatore KIWACERMET, a valere sull'anno 2017, ha confermato il “Mantenimento della Qualità”, in assenza di “non conformità gravi”, con lievi “elementi di miglioramento”, relativamente all'anno 2016, per ambedue le Aree citate.

L'OIV prende atto con favore che anche l'esito della citata visita è monitorato da un indicatore nel “Piano della Performance 2017 - 2019” per quanto riguarda l'Area “Registro Imprese e Analisi Statistiche” e l'Area “Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie”, concorrendo pertanto alla misurazione e valutazione della *performance* dell'Ente.

Oltre alle due Aree citate, si menziona il **Laboratorio Chimico Merceologico**, che, **accreditato da ACCREDIA** secondo la Norma ISO/iec 17025, agisce secondo le procedure previste dal Manuale Qualità di Accredimento ACCREDIA. Pertanto, 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.

Anche nel 2017 ACCREDIA ha attestato che “Il Laboratorio è conforme ai requisiti per l'accreditamento”. Gli stessi risultati dei questionari di *customer satisfaction* somministrati dal Laboratorio Chimico agli utenti sono stati monitorati da un indicatore nel 2017: la media dei risultati dei questionari è stata pari, in una scala da 1 a 5, a ben 4,69.

Indicatori di monitoraggio sulla *customer satisfaction* e Certificazione di Qualità sono stati inseriti nel Piano *Performance* 2018 - 2020.

III - LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

I 24 indicatori (KPI) hanno misurato il livello di conseguimento degli obiettivi strategici perseguiti nel 2017. La Relazione sulla Performance 2016 rendiconta i risultati conseguiti dagli indicatori degli 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* 2017 – 2019, approvato dalla Giunta con delibera n. 8 del 23 gennaio 2017, 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 2017 (delibera del Consiglio n. 34 del 21 ottobre 2016), in coerenza con le risorse previste nel Bilancio Preventivo 2017 (delibera del Consiglio n. 42 del 5 dicembre 2016).

Il Piano della Performance 2017 - 2019 è stato poi oggetto di Aggiornamento in seguito alla Revisione della Macrostruttura dell'Ente, il 27 luglio 2017.

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 2017, nel processo di pianificazione degli obiettivi nel documento "Piano della Performance 2017-2019", come dal 2014, ha evidenziato ben 6 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 2017 un collegamento effettivo del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza con il Piano della Performance.**

Tutti i 24 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' E 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	73,39%	KPI 2	95,45%	73,39%
			KPI 3	100,00%	
			KPI 4	24,73%	
A.3 - Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi (digitalizzazione)	A.3.1. Azioni volte alle politiche del Personale	96,23%	KPI 2	100,00%	85,37%
			KPI 3	100,00%	
			KPI 4	88,69%	
	A.3.2. Azioni volte al regolare svolgimento delle attività di amministrazione finanziaria	89,29%	KPI 2	78,57%	
			KPI 3	100,00%	
	A.3.5 - Azioni volte alla riqualificazione e razionalizzazione della spesa	100,00%	KPI 4:	100,00%	
	A.3.7. Azioni volte alla Prevenzione della corruzione - Amministrazione trasparente	77,50%	KPI 1 - AREA I	77,50%	
			KPI 1 - AREA II	77,50%	
			KPI 1 - AREA IV	77,50%	
			KPI 1 AREA V	77,50%	
KPI 1 -AREA VI			77,50%		
KPI 1 AREA III			77,50%		
A.4 - Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa	A.4.1 - Sanzioni amministrative, brevetti e marchi A.4.2 - Contrattualistica e concorrenza. Concorsi a premio e Registro informatico dei protesti A.4.4 - Metrologia legale e Sicurezza dei prodotti A.4.7 - Certificazione di prodotto - Laboratorio chimico Merceologico A.4.6 - Contrasto alla contraffazione	25,26% 95,00% 100,00% 96,25% 100,00%	KPI 3	25,26%	85,46%
			KPI 2	95,00%	
			KPI 4:	100,00%	
			KPI 2	100,00%	
			KPI 3	92,50%	
			KPI 4	100,00%	
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.1 Creazione di nuove imprese, accompagnamento delle start-up e formazione imprenditoriale	C.1.1 - Servizi per la creazione di nuove imprese, accompagnamento delle start-up	82,30%	KPI 3	82,30%	82,30%
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
C.2 Sostegno alla competitività delle imprese e marketing territoriale	C.2.2 - Eventi rilevante impatto ambientale	88,75%	KPI 4	88,75%	88,75%

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.

4 LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO

4.1 Risorse economiche destinate per Aree, Obiettivi strategici e Programmi Operativi 2017

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma		Preventivo 2017	Consuntivo 2017	
Area Strategica A Tutela della comunità economica	Ob. Strategico A2 "Località e vicinanza"	A.2.1	Azioni per la sicurezza delle imprese del territorio	40.000,00	19.567,88	
		Risorse Ob. Strategico A2		40.000,00	19.567,88	
	Ob. Strategico A4 "Regolamentazione del Mercato - strumenti di giustizia alternativa"	A.4.8	Programma dell'Azienda Speciale Azienda Camera	488.000,00	388.470,41	
		Risorse Ob. Strategico A 4		488.000,00	388.470,41	
Risorse per Area Strategica A				528.000,00	408.038,29	
Area strategica B "La CCIAA fonte autorevole di dati e economici"	Ob. Strategico B 1 "Osservatori tematici"	B.1.3	Iniziativa per l'informazione economica e Osservatori	60.000,00	14.000,00	
		Risorse Ob. Strategico B 1		60.000,00	14.000,00	
Risorse per Area Strategica B				60.000,00	14.000,00	
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 StartUp	650.000,00	1.544.000,00	
		C.1.2	Servizi a favore della neoimprenditorialità e dell'imprenditoria femminile e formazione	30.000,00	25.000,00	
		C.1.3	Programma dell'Azienda Speciale Forma Camera	488.000,00	488.000,00	
	Risorse Ob. Strategico C 1				1.168.000,00	2.057.000,00
	Ob. strategico C2 "Internazionalizzazione e Marketing territoriale"	C.2.1	Servizi di supporto all'internazionalizzazione	450.000,00	450.000,00	
		C.2.2	Eventi a rilevanza imago territoriale	1.630.000,00	3.137.050,00	
		C.2.3	Iniziativa per la valorizzazione del Grandi Eventi	330.000,00		
	Risorse Ob. Strategico C 2				2.410.000,00	3.587.050,00
	Ob. Strategico C 3 "Innovazione"	C.3.1	Innovazione Ricerca e Trasferimento Tecnologico	610.000,00	2.774.870,00	
		C.3.2	Programma dell'Azienda Speciale Innoxa Camera	2.819.000,00	2.304.000,00	
	Risorse Ob. Strategico C 3				3.429.000,00	5.078.870,00
	Ob. Strategico C 4 "Accesso al credito"	C.4.1	Accesso al credito delle PMI	6.000.000,00	1.889.310,18	
				Risorse Ob. Strategico C 3		6.000.000,00
Risorse Area Strategica C				14.217.000,00	12.812.394,18	
Area Strategica D "Sviluppo delle Filiere produttive"	Ob. Strategico D 1 "Filiera produttive e Reti d'impresa"	D.1.1	Agricoltura, moda e sabbivisto	995.000,00	224.570,00	
		D.1.2	Reti d'impresa	2.607.200,00	1.674.210,96	
		D.1.3	Programma Azienda Speciale AgroCamera	328.000,00	487.423,84	
	Risorse Ob. Strategico D 1				3.928.200,00	2.486.204,80
	Ob. Strategico D2 "Turismo e Cultura"	D.2.1	Iniziativa per la valorizzazione del patrimonio culturale e lo sviluppo del turismo	1.087.780,00	1.184.310,00	
Risorse Ob. Strategico D 2				1.087.780,00	1.184.310,00	
Risorse Area Strategica D				5.016.000,00	3.670.514,80	
Area Strategiche A+B + C + D				19.819.000,00	16.905.547,10	
Totale risorse utilizzate per interventi volti all'esterno di promozione economica						

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 24 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 2017", ed infine nella "Relazione sulla *performance*" Anno 2017.

Di seguito si illustrano alcune azioni, **articolate per temi**, rappresentative della politiche dell'Ente, che hanno concorso alla realizzazione dei KPI gli Obiettivi Strategici.

POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE /INFORMAZIONE

- Sono state erogate un numero di 4.505 ore di formazione al personale, sia facendo ricorso a personale competente *in house* sia con docenti esterni, anche partecipando alle Linee Formative organizzate da Unioncamere (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 **30%** rispetto al 2016 (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 88,69% dei Crediti attuali non riscossi al netto dei crediti da Diritto Annuale (KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "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 2017, 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 2017, 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 – Certificazione di Prodotto**" è stata confermata, per l'anno 2017, 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 6 giorni, rispetto ai 20 giorni previsti dal Protocollo siglato con la Prefettura di Roma (KPI dell'Obiettivo Strategico A 4 "Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa")

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 6 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 di sintesi delle attività svolte in materia di prevenzione della Corruzione e di Trasparenza, una su base semestrale 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 e della Trasparenza triennio 2018 – 2020 evidenziando aree di rischio e attività di prevenzione (N. 6 KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

MONITORAGGIO 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")

REALIZZAZIONE EVENTI PER LE IMPRESE

- Sono state realizzate nel 2017 ben **7 eventi/iniziativa/attività di condivisione delle attività della Camera a sostegno delle imprese** (KPI dell'obiettivo strategico C.2 "Internazionalizzazione e marketing territoriale")

RIDUZIONE DEI TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE TELEMATICHE DEL REGISTRO IMPRESE

- **La media di evasione delle pratiche telematiche del Registro Imprese è di 4 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 (KPI dell'Obiettivo Strategico A 1 "Pubblicità Legale")

CREAZIONE DI NUOVE IMPRESE, ACCOMPAGNAMENTO DELLE START UP E FORMAZIONI IMPRENDITORIALI

- E' stato creato lo Sportello on line InformaImpresa per imprenditori e aspiranti imprenditori, con l'obiettivo di fornire un primo supporto e creare un punto di primo contatto con l'Ente, raggiungibile attraverso il sito istituzionale della Camera al link

http://www.rm.camcom.it/pagina1368_informa-impresa.html (KPI Obiettivo

Strategico C.1 “Creazione di nuove imprese, accompagnamento delle start up e formazioni imprenditoriali”)

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 (KPI dell’Obiettivo Strategico A.4. Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa”):

per abbacchio Romano IGP: 20 gg

per olio Dop Sabina 15 gg

per Vini D.O. Lazio: 8 gg

Per il dettaglio dei 24 KPI degli obiettivi strategici degli obiettivi operativi si rimanda agli allegati della Relazione sulla Performance Anno 2017.

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 **6 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% (valore di eccellenza). **La media dei valori ottenuti dai obiettivi è stata una riduzione del 46,3%**. Solo 1 obiettivo di un’Area non ha raggiunto valore atteso (vedi paragrafo successivo)

RIDUZIONE DEI TEMPI DI PAGAMENTO AI FORNITORI

- **I tempi di pagamento ai fornitori sono stati ridotti a 24,52** giorni in media, risultato davvero ottimo considerato il termine previsto dalla legge è di 30 giorni (Obiettivo Operativo A.3.2.2)

INCREMENTARE SOMME RECUPERATE DA ESCUSSIONI

- E’ stato recuperato l’88,77 delle somme anche mediante accordi con i Confidi e Istituti Bancari (Obiettivo Operativo A.3.3.2 “Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione”)

RAZIONALIZZAZIONE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE

- In data 7 marzo è stato presentato al Segretario Generale e ai Revisori dei Conti dell’Ente il “Piano straordinario di revisione delle Società Partecipate direttamente e indirettamente dalla Camera di Roma” elaborato dall’Area “Promozione e Sviluppo” (Obiettivo operativo A.3.3.3)

NUOVE FUNZIONI : PIANO ATTIVITÀ ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

- In data 3 aprile è stato approvato dal Consiglio, in sede di approvazione dell'incremento del Diritto Annuale, la proposta progettuale “I servizi di orientamento al lavoro e alle professioni” elaborata dall'Area “Promozione e Sviluppo” (Obiettivo Operativo A.3.3.4)

DIGITALIZZAZIONE DELLE P.A: PRINCIPIO DIGITAL FIRST

- E' entrato in piena operatività in tutto l'Ente il sistema di gestione documentale “Gedoc” il 5 giugno 2017 (Obiettivo Operativo A.3.4.1)

CUSTOMER SATISFACTION – LABORATORIO CHIMICO MERCEOLOGICO

- La media dei questionari sottoposti agli utenti del Laboratorio Chimico è pari a 4,69, in scala da 1 a 5, denotando pertanto un'ottima soddisfazione dei servizi offerti (Obiettivo Operativo A.4.7.4)

EVASIONE TEMPESTIVA DELLE ISTANZE DI CANCELLAZIONE DEI PROTESTI

- La media dei giorni per evadere le istanze di cancellazione dei protesti è stata di 2,83 giorni, risultato eccellente, a fronte di una previsione di legge di 20 giorni (Obiettivo Operativo A.4.2.2)

V- IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI

Su 24 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 annua dell'importo incassato del Diritto Annuale al 31/12/2017 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.

Si evidenzia che per il calcolo sul Diritto Annuale è stato preso a riferimento al denominatore l'importo totale del Diritto Annuale dovuto in seguito alla maggiorazione consentita dal Decreto MISE e in seguito alla variazione del Bilancio in Aggiornamento, e al numeratore l'importo del Diritto Annuale incassato al 31/12/2017, entrambi al netto di sanzioni e interessi.

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.

Scopo dell'Ente è mettere in atto azioni risolutive per aumentare la capacità di riscossione del Diritto Annuale della Camera di Commercio di Roma.

Ad oggi si rileva che a seguito dell'attivazione della *mailing di alert* nei confronti delle imprese non paganti per l'esercizio del ravvedimento operoso previsto ai termini di legge, ovvero 30 giugno 2018, risulta un maggior gettito di entrate pari a Euro 1.286.770.

Per quanto riguarda il KPI "Percentuale di verbali di illecito istruiti" il risultato non è stato conseguito. Possibile motivazione potrebbe essere stata l'introduzione durante l'anno 2017 del nuovo sistema di gestione documentale Gedoc, col periodo di assestamento che fisiologicamente può intervenire con le nuove metodologie di gestione del procedimento sanzionatorio.

Per quanto riguarda i 24 obiettivi operativi monitorati, l'OIV prende atto che per due obiettivi il valore raggiunto a fine anno non risulta in linea con la percentuale di conseguimento atteso (pari al 55%).

Nonostante l'Ente avesse auspicato, in sede di pianificazione, la riduzione per tutte le Aree Dirigenziali, (6 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. 1 Aree non hanno raggiunto l'obiettivo. Infatti, per quanto riguarda l'obiettivo operativo dell'Area "Attività Abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie", relativo alla diminuzione dei costi di funzionamento di propria competenza, non è stato possibile diminuire la spesa necessaria per lo svolgimento delle attività.

Per quanto riguarda l'obiettivo operativo relativo all'aumento dei ricavi nell'Area V "Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico", l'obiettivo non è stato conseguito. Si consideri l'influenza delle condizioni atmosferiche, che possono creare problemi alla produzione olivicola e viticola. Inoltre, le difficoltà economiche continuano a disincoraggiare le richieste di analisi e certificazioni di prodotto di qualità.

CONCLUSIONI

Nella sua attività di controllo, l'OIV ha evidenziato come la Camera di Commercio di Roma abbia dimostrato di perseguire le politiche strategiche espresse in sede di programmazione dagli Organi Politici e Amministrativi dell'Ente, policy valide e rispettate nell'esercizio, in seguito ad un'analisi della percentuale di raggiungimento dei risultati conseguiti dai KPI degli obiettivi strategici e dagli obiettivi operativi, così come dagli indicatori strettamente economici.

L'OIV ha rilevato gli ottimi risultati ottenuti nell'anno 2017, realizzati in un'ottica di efficientamento delle procedure e delle attività, di contenimento dei costi di struttura, di qualità dei servizi offerti e di attenzione costante alle necessità di tutti i suoi *stakeholder*, provando così l'impegno di tutto l'Ente volto a razionalizzare ogni sua azione per poter proseguire la realizzazione della sua *mission*, sostenendo le imprese e sviluppando le filiere produttive, a vantaggio di tutto il territorio, in particolare nei momenti di difficoltà economica.

Quanto sopra viene dallo scrivente OIV sottoposto alla Giunta della Camera di Commercio di Roma per le opportune valutazioni anche in ordine al prosieguo delle attività.

L'Organismo Indipendente di Valutazione della *performance*:

Dott.ssa Lara Pontarelli (Presidente) *Firmato*

Dott. Roberto Baldassari *Firmato*

Dott.ssa Antonella Greco *Firmato*