

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

2019

Premessa

La Camera di Commercio di Roma ha predisposto, quale allegato ai Documenti di Programmazione Finanziaria per l'anno 2019, tale Piano degli Indicatori, come previsto dal Decreto M.E.F. del 27.03.2013, recante "Criteri e modalità di predisposizione del Budget economico delle Amministrazioni pubbliche in contabilità civilistica", in attuazione del D. Lgs. 91 del 31.05.2011, Decreto che ha disciplinato l'armonizzazione dei sistemi contabili delle P.P.A.A, segue pertanto i relativi Aggiornamenti.

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

Gli indicatori presentati in questo Piano, come previsto dall'art. 5 del D.P.C.M del 18.09.2012, sono stati coerenti con quelli che inseriti nel Piano della Performance 2019 -2021, di cui fa parte integrante.

.....

Il Piano degli Indicatori predisposto dall'Ente per l'anno 2019 mostra la volontà dell'Ente di porsi obiettivi performanti, in un'ottica, ove possibile, di *rolling* dei target individuati (aumento del livello di efficienza/efficacia anno dopo anno).

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

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

Per quanto riguarda le attività che l'Ente realizzerà nel 2019, occorre ribadire che le stesse saranno anche quest'anno inevitabilmente condizionate dal vasto progetto di riforma e di riordino ancora *in fieri*, che si focalizza, essenzialmente, su due aspetti fondamentali: da un lato, la nota riduzione del diritto annuale a carico delle imprese, che ha, già di per sé, condotto ad un percorso di ripensamento di attività ed iniziative in un'ottica di sostenibilità finanziaria; dall'altro, la riforma della L. 580/1993 e delle tradizionali funzioni affidate alle Camere di Commercio.

Sulla base della Delega contenuta nella Legge 124/2015 (Legge Madia), il Governo ha approvato il D. Lgs. 219/2016 e, sulla scorta di quest'ultimo, è stato adottato il DM del MISE del 16 febbraio 2018, che specifica alcuni aspetti ed istituti della riforma, ma il processo di riforma è ancora da completare.

Infatti all'art. 7 del Decreto stesso si prevede che il Ministero, su proposta di Unioncamere, provveda a ridefinire i servizi che il sistema delle Camere di Commercio sarà tenuto a fornire sull'intero territorio nazionale, in relazione alle funzioni amministrative ed economiche attribuite, e gli ambiti prioritari di intervento, con particolare riferimento alle funzioni promozionali.

Il ricollocamento strategico delle Camere di Commercio auspicato dal Legislatore pone tali Enti sempre più a servizio delle imprese del proprio territorio, limitando alcuni ambiti di intervento ed ampliandone altri, nell'ottica di un continuo miglioramento degli *standard* offerti e dei costi sostenuti.

Per quanto riguarda le risorse finanziarie disponibili e le attività da svolgere, il Governo ha autorizzato l'incremento del 20% del diritto annuale a carico delle imprese per il triennio 2017-2019 con il Decreto del MISE del 22.05.2017, sulla base della Deliberazione del Consiglio dell'Ente del 3 aprile 2017, ai sensi dell'art. 18, comma 10, della L. 580/1993, come modificato dal D. Lgs. 219/2016.

Tale incremento è stato dunque destinato, dal 2017, alla realizzazione di tre grandi progetti a favore delle imprese del territorio: i primi due si inseriscono in un percorso di rilievo nazionale attuato sulla scorta del Piano "Industria 4.0" e della strategia di sviluppo in ambito di alternanza scuola-lavoro, il terzo riguarda più direttamente gli interventi economici attuati dalla Camera "sul territorio" e "per il territorio", lungo le direttrici che hanno contraddistinto in questi ultimi anni le strategie dell'Ente. I tre progetti su cui sono destinate le risorse sono, dunque:

1. Progetto "Punto impresa digitale"
2. Progetto "Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni"
3. Progetto "Progetto di valorizzazione degli *asset* Turismo e Cultura".

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

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

Alla luce di tali elementi, il Piano degli Indicatori 2019 terrà conto, anche nelle eventuali ulteriori fasi di aggiornamento, di delimitazioni e razionalizzazioni di funzioni ad oggi di competenza delle CCIAA da parte della normativa citata in evoluzione, che potrebbero rendere necessarie modifiche a indicatori e alla destinazione delle risorse.

MISSIONE 011 – Competitività e sviluppo delle imprese

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

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

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

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

Indicatore 1.01

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

Nel 2019, la Camera continuerà ad investire per il sostegno del tessuto economico, incoraggiando i segnali di ripresa del tessuto economico provinciale, rispettando la sua *mission*.

Pertanto, alla luce di tale politica virtuosa dell'Ente, si prevede in questo P.I.R.A. 2019 una percentuale destinata agli interventi economici rispetto alle entrate derivanti dal Diritto Annuale maggiore del 50%.

Indicatore 1.02

L'indicatore "Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici della Camera di Commercio di Roma" (indicatore del Sistema Pareto) indica il grado di utilizzo delle risorse stanziate per gli interventi economici a favore del tessuto economico locale e la capacità della Camera di rispettare, nell'esercizio, la programmazione delle attività e delle iniziative previste a favore del tessuto economico provinciale. Ovviamente, più il grado percentuale dell'indice è elevato, più l'azione dell'Ente è concreta e le scelte politiche espresse in sede di programmazione sono valide e rispettate nell'esercizio, in un'ottica comunque di equilibrio tra la volontà di massimizzare gli investimenti a supporto del tessuto economico, e la necessità di operare costantemente una scelta oculata e ponderata degli stessi investimenti.

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

Indicatore 2.01

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

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

Per tale motivo, anche nel 2019, si vuole utilizzare l’indicatore del Sistema Pareto “Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici” anche ponendo un focus specifico sugli interventi nel settore cultura e turismo e misurare, verificando il livello percentuale dell’importo effettivamente speso sullo stanziato nel Preventivo e Budget per interventi economici destinati a cultura e turismo. Come per il precedente indicatore, più il grado percentuale è elevato, più l’azione dell’Ente è concreta e le scelte politiche espresse in sede di programmazione sono valide e rispettate nell’esercizio. In tal caso la percentuale prevista per il 2019, superiore all’80%, sarà in linea con un buon livello di performance.

La gran parte delle risorse disponibili, sono derivanti **dall’incremento del 20% del Diritto Annuale**, relativamente agli interventi economici della linea progettuale n. 3, come evidenziato nella Premessa.

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

Indicatore 3.01

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

Per l’anno 2019, la Camera si pone ancora il *target* ambizioso di ricevere il **90% di feedback positivi** espressi nei citati questionari dalle imprese che hanno partecipato alle proprie iniziative promozionali.

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

Indicatore 4.01

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

Il percorso è iniziato alla fine degli anni '90, in preparazione al Grande Giubileo del 2000, con il “Progetto di sicurezza partecipata e dedicata alle imprese” e, negli ultimi anni, l'attività si è concentrata proprio sul tema della criminalità economica e del suo impatto sulle imprese, anche alla luce della profonda crisi che hanno vissuto le imprese romane, con iniziative volte, non solo ad analizzare il fenomeno, ma anche a fornire, ai diversi attori del mercato, una serie di strumenti operativi utili a fronteggiare un'attività criminale divenuta sempre più pericolosa. Analoghe iniziative sono intervenute in occasione del Giubileo della Misericordia terminato nel novembre del 2016.

Proseguendo nel percorso da tempo avviato con il predetto Progetto, il 2019 potrebbe essere dedicato ad iniziative di informazione da realizzare attraverso l'aggiornamento delle sezioni del sito denominate “Sicurezza digitale” e “I Dati sulla sicurezza”, nonché la valorizzazione della partecipazione/promozione di Tavoli tecnici e/o Comitati sui temi inerenti alla legalità dell'attività d'impresa, quali: Usura, Contraffazione e abusivismo, Beni confiscati.

Pertanto, per il 2019, è possibile prevedere la realizzazione di almeno 5 iniziative in linea con le attività e gli ambiti di intervento suddetti. Indicatore di risultato: > = 5

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

Indicatore 5.01

Nel corso dell'anno, l'attività dell'Ufficio Ricerche ed Analisi Socio-Economiche continuerà ad essere rivolta alla produzione di elaborazioni e analisi di tipo economico-statistico, sia di supporto tecnico ai vertici dell'Organizzazione, per il sostegno e la promozione del tessuto imprenditoriale locale, che di ausilio all'Ufficio Stampa.

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

Tra le pubblicazioni più importanti, si cita il volume “*Il sistema economico della provincia di Roma*”, dossier nel quale vengono analizzate, con riferimento all'anno trascorso, le caratteristiche strutturali e le dinamiche evolutive del sistema economico locale individuando eventuali specifici obiettivi di intervento, e la redazione e pubblicazione sul sito web camerale de “*L'economia provinciale*”, volume di descrizione e analisi della situazione economica provinciale. **L'Ufficio si impegna a produrre un minimo di pubblicazioni superiore a 10.**

Missione 011		Competitività e sviluppo delle imprese						
Programma		"Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo"						
Area Dirigenziale		Area III "Promozione e Sviluppo" - Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche"						
Stakeholder		Imprese, cittadini, turisti, Istituzioni Locali.						
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica dell'obiettivo				Risorse finanziarie - Euro		
						Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
		1	Sostenere i soggetti del tessuto economico della provincia con interventi diretti e indiretti			Totale Interventi Economici 22.419.624,12	Totale Interventi Economici 19.500.000	Totale Interventi Economici 19.500.000
		2	Promuovere iniziative e eventi CULTURA e TURISMO			>= 2.000.000	>= 2.000.000	>= 2.000.000
		3	Miglioramento dei servizi offerti alle imprese adottando un modello di customer oriented monitorando il grado di soddisfazione degli utenti					
		4	Supportare le imprese in termini di sicurezza partecipata					
5	Supportare sia Organi di vertice nella scelta delle policy e sia stakeholder esterni fornendo studi e ricerche socioeconomiche statistiche relative al territorio							
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021
1.01	Incidenza costo totale degli interventi di promozione economica su entrata da Diritto Annuale	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Bilanci	Interventi di promozione economica _____ * 100 Diritto Annuale al netto del Fondo Sval. Crediti	>50%	> 50%	> 50%
1.02	Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici della Camera di Commercio di Roma	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Bilanci	Valore "utilizzo di Budget" relativo agli interventi economici 2019 _____ * 100 Valore di Budget relativo agli interventi economici 2019	>65%	>65%	>65%
02.01	Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici della Camera di Commercio di Roma per cultura e turismo	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Bilanci	Valore "utilizzo di Budget" relativo a interventi in cultura e Turismo 2019 _____ * 100 Valore di Budget relativo agli interventi economici per cultura e turismo 2019	>80%	>80%	>80%
3.01	Percentuale di questionari con esito positivi sottoposti alle imprese (non associazioni) che partecipano alle iniziative dirette (fiere etc)	Indicatore di risultato	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Questionari compilati	Questionari con esito positivo _____ * 100 Totale questionari somministrati alle imprese e compilati	>=90%	>=90%	>=90%
4.01	Realizzare iniziative per le imprese in ambito di Sicurezza partecipata	Indicatore di risultato	%	Area "Registro Imprese e Analisi Statistiche"	N. iniziative	>=5	>=5	>=5
5.01	Effettuare Studi e Ricerche in ambito socio economico e statistico	Indicatore di realizzazione fisica	N.	Area "Registro Imprese e Analisi Statistiche"	Numero di Studi e Ricerche effettuati in ambito socio economico e statistico	>10	>10	>10

Missione 012 - Regolazione dei mercati

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

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

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

Indicatore 1.01

Una delle principali funzioni della Camera di Commercio è certamente quella anagrafico-certificativa, che si sostanzia nella tenuta di Ruoli, Albi e Registri nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita delle imprese della provincia. Ciò che garantisce certezza del diritto e trasparenza per i soggetti economici. E’ proprio in quest’ ottica che l’Organizzazione si prefigge di monitorare costantemente i tempi di evasione delle pratiche, al fine di porre in essere tempestivamente gli interventi correttivi più adeguati ed assicurare il più tempestivamente possibile la trasparenza delle operazioni commerciali.

Obiettivo, anche per l’anno 2019, sarà il mantenimento della qualità, con l’Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione e la **Conferma della Certificazione di Qualità con la nuova UNI EN ISO 9001/2015**, in assenza di “non conformità” gravi.

Indicatore di impatto (OUTCOME) 1.02

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

Pertanto, attraverso dei questionari di **customer satisfaction** somministrati agli utenti viene misurato il livello di soddisfazione dopo aver usufruito di un servizio; la scala di misurazione è da 1 a 6 come previsto

dall'Ente certificatore dal 2015, e il livello di soddisfazione atteso anche per il 2019 è pari ad una media superiore a 4,8.

Indicatore 1.03

La Camera di Commercio di Roma si impegna a evadere le pratiche presentate al Registro Imprese non solo nei termini previsti dalla legge, ovvero **entro 5 giorni di media**, ma si pone come obiettivo, anche per l'anno 2019, una media inferiore ai termini di legge e pari a **4,8 giorni**, considerando anche la tempestività della sua azione come qualità dell'erogazione dei suoi servizi all'utenza.

Resta inteso che il termine virtuoso dei 4,8 giorni non può riguardare quelle pratiche per le quali è prevista una tempistica diversa proprio dalla legge in ragione delle rispettive peculiarità (i.e. il riconoscimento dei requisiti artigiani; la direttiva servizi; i bilanci; le startup innovative).

Obiettivo n. 2 “Incrementare l’assistenza dell’Ufficio A.Q.I. nelle fasi di costituzione e modifica di Start Up innovative in forma di s.r.l. con modello standard tipizzato ai sensi dell’art. 25 del Codice dell’Amministrazione digitale”.

Indicatore 2.01

Come noto, la Camera si è dotata, dal mese di luglio 2017, di un Ufficio Assistenza Qualificata (detto A.Q.I.) s per costituzione delle start up innovative in forma di s.r.l. con modello standard tipizzato. Si tratta di una modalità in cui non è previsto l'intervento notarile, in virtù di quanto disposto dall'art. 4, comma 10 *bis* del D.L. n. 3/2015, conv. L. n. 33/2015 che prevede che le start-up innovative in forma di s.r.l. sono costituite attraverso un modello firmato digitalmente ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. e compilato sulla piattaforma *startup.registroimprese.it*. E' una modalità facoltativa e alternativa a quella ordinaria prevista del codice civile che impone l'intervento del notaio e, quindi, la necessità dell'atto pubblico.

Si fa rilevare che – ad oggi – la Camera fornisce assistenza qualificata nell'ambito delle procedure di cui all'art. 25 del C.A.D. e – dunque – nei soli casi di autentica da parte del Conservatore, ferma restando l'assistenza specifica fornita anche a coloro che procedono da remoto.

Peraltro, con decreto del 28 ottobre 2016 sono state adottate le specifiche tecniche anche per le modifiche statutarie: circostanza che impone all'Ufficio A.Q.I. di prestare assistenza anche in fase di modifica.

Fatta questa doverosa premessa, **obiettivo per l'anno 2019 è quello di aumentare di almeno il 10% il numero delle assistenze fornite dall'Ufficio nei casi di modifica/costituzione di una start up innovativa con modello standard tipizzato ai sensi dell'art 25 del CAD.**

Obiettivo n. 3 “Assicurare il continuo miglioramento della qualità dei servizi con la conferma della Certificazione di qualità e il monitoraggio del livello di Customer Satisfaction degli utenti - Area V “Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico”

Indicatore 3.01

Anche per l'anno 2019 proseguiranno le attività relative alla Certificazione di Prodotto e allo svolgimento di Analisi chimico-fisiche di Laboratorio, con l'obiettivo di accrescere sempre più, sia dal punto quantitativo che qualitativo, il valore dei servizi resi alle aziende, volti ad assicurare il miglioramento dei livelli qualitativi dei loro prodotti, al fine di incrementarne la competitività sui mercati nazionali ed internazionali. Si riconfermano, pertanto, tutte le attività tipiche che hanno caratterizzato gli ultimi anni.

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

Obiettivo, per l'anno 2019, è il **mantenimento della Certificazione di Qualità**, con l'Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione e la Conferma della Certificazione di Qualità secondo la Norma UNI CEI EN 17025 in assenza di “non conformità” gravi.

Indicatore di IMPATTO (OUTCOME) 3.02

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

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

Obiettivo dell'Area per il triennio è un **livello di soddisfazione degli utenti medio superiore a 4**.

Obiettivo n. 4 “Assicurare massima efficienza dell'azione della CCIAA nella lotta alla contraffazione dei prodotti in collaborazione con le Forze dell'ordine - Protocollo per il contrasto alla commercializzazione dei prodotti contraffatti e pericolosi e per la tutela della concorrenza”

Indicatore 4.01

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

Rispetto a tale protocollo la Camera, tramite il Laboratorio Chimico Merceologico, si sta impegnando a "Contribuire alle verifiche tecniche eventualmente necessarie a seguito di accertamenti e sequestri tramite il proprio laboratorio di analisi accreditato ACCREDIA, compatibilmente con i propri compiti istituzionali e con assunzione dei relativi costi". Le attività di analisi si stanno ad oggi svolgendo in tempi di eccellenza rispetto ai tempi previsti da Norme e Piani di Controllo, e per tale motivo, gli uffici competenti si prefiggono il **target sfidante di soddisfare le richieste di analisi con una media di giorni lavorativi minore di 18.**

Obiettivo n. 5 “Garantire e mantenere elevati standard di efficacia e qualità nella gestione dei servizi offerti dalla CCIAA in materia di Registrazione di Marchi e Brevetti, cancellazione dei protesti, i marchi di metalli preziosi, con conferma della Certificazione di Qualità, monitoraggio della Customer Satisfaction e dei tempi di evasione delle istanze.

Indicatore 5.01

Nell’ambito delle funzioni di regolazione del mercato svolte dalla Camera di Commercio di Roma, rientrano a pieno titolo quelle inerenti la Registrazione di **Marchi e Brevetti, la Cancellazione dei Protesti, l’iscrizione al Registro Assegnatari Marche di identificazione marchi di metalli preziosi.** Lo svolgimento di tali attività, in un’ottica di efficientamento continuo, di razionalizzazione delle procedure interne e di soddisfazione dell’utenza, è annualmente oggetto di verifica dall’Ente Certificatore al fine del mantenimento della **Certificazione della Qualità.** L’esito positivo della citata visita, in assenza di “non conformità gravi”, è pertanto, anche per l’anno 2019, obiettivo dell’Ente.

Indicatore di IMPATTO (OUTCOME) 5.02

Anche nel 2019, per gli uffici in Qualità inerenti Marchi e Brevetti, Metalli Preziosi e Protesti, sono effettuate indagini per monitorare la soddisfazione degli utenti e la gestione di possibili correttivi da apportare in seguito ad eventuali indicazioni degli utenti. Il Target è un **livello di soddisfazione** risultante dai Questionari sottoposti agli utenti, maggiore di 4,8 (scala 1-6).

Indicatore 5.03

Grazie al perseguimento di elevati standard di tempestività nell’evasione delle pratiche di cancellazione dei protesti, si prevede un **tempo medio di evasione delle istanze inferiore ai 4,5 giorni:** impegno della Camera è evitare che eventuali mutamenti di carattere normativo, organizzativo e gestionale, derivanti sia dai processi riorganizzativi del sistema camerale e dell’ente, nonché dall’avvio del processo di digitalizzazione, impattino negativamente sull’utenza destinataria, sensibile alla possibilità di accesso al credito, assicurando sempre il rispetto del quadro normativo di riferimento.

Il target proposto anche per l’anno 2019 (media di conclusione della pratica pari a 4,5 giorni) è molto **performante:** infatti non solo è inferiore alle previsioni normative (25 gg totali da L. 235/2000), ma anche a quanto promesso dalla **Carta dei Servizi** adottata dalla CCIAA di Roma relativamente agli Uffici competenti del servizio, e mostra volontà e impegno dell’Ente di svolgere la sua attività amministrativa non come mero adempimento di legge, ma come impegno volto alle esigenze ed alla soddisfazione del suo utente, il cittadino, nonché per la trasparenza, legalità e regolazione del mercato.

Missione 012		Regolazione dei mercati						
Programma		Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori						
Area Dirigenziale		Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche", Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico", Area VI "Attività abilitative ed Ispettivo sanzionatorie"						
Stakeholder		Imprese, cittadini, produttori, utenti.						
Obiettivi	Titolo e descrizione sintetica				Risorse Finanziarie			
	COFOG 1.3 "Servizi Generali delle P.A. - Servizi Generali"				Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
	1 Assicurare continuo miglioramento della qualità dei servizi del Registro Imprese con la conferma della Certificazione di qualità, il monitoraggio del livello di Customer Satisfaction degli utenti e dei tempi di evasione delle pratiche - Area IV Registro Imprese							
	2 Incrementare le Start Up mediante assistenza nelle fasi di costituzione e modifica di Start Up innovative in forma di SRL con modello standard tipizzato (senza intervento Notaio) - art. 25 Codice Amministrazione Digitale							
	COFOG 4.1 "Affari Economici - Affari Generali economici, commerciali e del Lavoro"				Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
	3 Assicurare continuo miglioramento della qualità dei servizi con la conferma della Certificazione di qualità e il monitoraggio del livello di customer Satisfaction degli utenti - Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico"							
	4 Assicurare massima efficienza dell'azione della CCIAA nella lotta alla contraffazione dei prodotti in collaborazione con le Forze dell'ordine - Protocollo per il contrasto alla commercializzazione dei prodotti contraffatti e pericolosi e per la tutela della concorrenza							
	5 Garantire e mantenere elevati standard di efficacia e qualità nella gestione dei servizi offerti dalla CCIAA in materia di Marchi e Brevetti, Metalli Preziosi, Protesti, con conferma della Certificazione di Qualità, monitoraggio della Customer Satisfaction e dei tempi di evasione delle istanze.							
Indicatori	Tipo	Unità	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
1.01	Registro Imprese: Mantenimento della Certificazione di Qualità	Indicatore di risultato	Si/no	Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche"	SI / NO	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita Ispettiva per il mantenimento della Qualità in assenza di "non conformità" gravi
1.02	Registro Imprese: Customer Satisfaction per servizi erogati dagli sportelli multifunzionali a utenti	Indicatore di IMPATTO	Media	Questionari Scala da 1 - 6 Area IV "Registro Imprese"	Sommatoria dei giudizi espressi Numero dei giudizi	>4,8	>4,8	>4,8
1.03	Registro Imprese: Tempi medi evasione pratiche telematiche	Indicatore di Risultato	Media	Sistema Priamo Infocamere	N. medio giorni di evasione delle pratiche Registro Imprese - Sistema Priamo	< 4,8	< 4,8	<4,8
2.01	Registro Imprese: Incremento assistenza nelle fasi di costituzione/modifica di Start Up innovative con modello standard tipizzato	Indicatore di risultato	%	Registro Imprese	N. interventi di assistenza alle Start Up in anno n N. interventi di assistenza alle Start Up in anno N-1	110%	110%	110%
3.01	Laboratorio Chimico: Mantenimento della Certificazione di Qualità	Indicatore di risultato	Si/no	Area V	SI / NO	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia in assenza di "non conformità" gravi
3.02	Laboratorio Chimico: Customer satisfaction rilevata da singoli cittadini e/o imprese che hanno richiesto servizi (certificazioni etc)	Indicatore di IMPATTO	Media	Questionari sottoposti agli utenti, Scala da 1 - 5 Area V	Sommatoria dei giudizi espressi Numero dei giudizi	> 4	> 4	> 4
4.01	N. giorni impiegati in media per eseguire le analisi richieste dalle forze dell'ordine nell'ambito del Protocollo	Indicatore di Risultato	Media	Area V	Sommatoria giorni impiegati per concludere analisi Numero analisi	< 18	< 18	< 18
5.01	Brevetti e Marchi, Protesti e Metalli Preziosi: Mantenimento della Certificazione di Qualità	Indicatore di Risultato	si/no	Area VI	SI/No	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita Ispettiva per il mantenimento della Qualità in assenza di "non conformità" gravi
5.02	Brevetti e Marchi, Protesti e Metalli Preziosi: Customer Satisfaction per Servizi erogati	Indicatore di IMPATTO	Media	Questionari sottoposti agli utenti, Scala da 1 - 5 Area VI	Sommatoria dei giudizi espressi Numero dei giudizi	> 4,8	>4,8	>4,8
5.03	PROTESTI: Tempo medio espresso in giorni di lavorazione delle istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	Indicatore di risultato	Media	Area VI	Sommatoria giorni tra la data di presentazione dell'istanza e la data di effettiva cancellazione/sospensione nell'anno "n" (al netto delle sospensioni) N° di istanze evase (chiuso) nell'anno "n"	≤ 4,5	≤ 4,5	≤ 4,5

Missione 016 - Commercio Internazionale e Internazionalizzazione del sistema produttivo

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

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

Obiettivo n. 1 "Sostegno alla competitività delle imprese e allo sviluppo economico del territorio – Informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza alle imprese per la preparazione ai mercati internazionali"

Indicatore 1.01

Alla luce della modifica apportata alle funzioni svolte dagli Enti camerali dal D. Lgs. n. 219/2016, che, nel novellare l'art. 2 della L. n. 580/1993, ha rimodulato la materia, prevedendo che tale funzione vada esercitata nel sostegno alla competitività delle imprese e del territorio attraverso attività di informazione, formazione supporto organizzativo e assistenza a favore delle imprese per la preparazione ai mercati internazionali, **escludendo espressamente le attività promozionali direttamente svolte all'estero**, l'obiettivo per l'anno 2019 è l'utilizzo dell'80% delle somme stanziato per il sostegno alle imprese, nelle modalità previste dal Legislatore.

Missione 016		Commercio Internazionale ed Internazionalizzazione del sistema produttivo						
Programma		Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy						
Area Dirigenziale		Area III "Promozione e Sviluppo"						
Stakeholder		Imprese, Enti ed Istituzioni del sistema camerale e non						
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse finanziarie		
		1 Sostegno alla competitività delle imprese e allo sviluppo economico del territorio				2019	2020	2021
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021
1.01	Percentuale di utilizzo rispetto alle somme stanziato per il sostegno alla competitività delle imprese e allo sviluppo economico del territorio	Indicatore di risultato	%	Area III "Promozione e Sviluppo"	$\frac{\text{Somme utilizzate nel 2019}}{\text{Somme stanziato a Budget 2019}}$	>80%	>80%	>80%

Missione 032 - Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche

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

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

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

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

Programma: Indirizzo Politico

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

Indicatori 1.01 e 1.02

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

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

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

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

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

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

Secondo le direttive indicate nel nuovo Piano Nazionale Anticorruzione adottato dall’ANAC con Delibera n. 831 del 3 agosto 2016, ed in base all’art. 10 del citato D.lgs. 97/2016, per cui non vi è più l’obbligo di adozione del *“Programma triennale per la trasparenza e l’integrità”*, (diventata una sezione del P.T.P.C. molto semplificata rispetto al precedente), la Giunta ha adottato l’aggiornamento del **“Piano triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza 2017-2019”**, P.T.P.C.T, con delibera n. 15 del 5 febbraio 2018, pubblicato nella sezione *“Amministrazione trasparente”* del sito istituzionale della Camera, unitamente alla delibera di approvazione del documento stesso

Il P.T.P.C.T. in esame contiene una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione, nonché l’indicazione degli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio.

Nell'ottica del Legislatore, infatti, il processo di contrasto alla corruzione deve comprendere la *gestione del rischio*, ossia il processo con cui si misurano o si stimano i rischi che possono influenzare le attività e gli obiettivi di un'organizzazione, sviluppando strategie per governare le incertezze sulle attività.

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

Anche nel 2018, come indicato nel novellato art. 10 del D.Lgs. 33/2013, e come già fatto negli anni precedenti, sono stati assegnati a ciascuna Area e Dirigente **specifici obiettivi in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione**, le cui risultanze sono confluite in una Relazione semestrale sull'efficacia delle misure di prevenzione adottate nel P.T.P.C., e poi lo saranno nella Relazione annuale recante i risultati dell'attività di monitoraggio, da trasmettere all'organo di indirizzo politico e pubblicare nel sito *web* dell'Amministrazione.

Infatti, nella consapevolezza che sia necessario un impegno costante su tale fronte, l'Ente ritiene indispensabile porsi formalmente come obiettivo non solo la realizzazione di tutte le attività previste dal D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza) e dalla L. 190/2012 (Prevenzione della corruzione), ma anche **il monitoraggio costante** delle stesse, coinvolgendo tutti gli uffici e il personale camerale, al fine sia di agire in situazione di eventuale criticità, sia di valutare e diffondere le *best practice* utilizzate.

Tale obiettivo si conferma per l'Ente anche per l'anno 2019: il monitoraggio effettuato sarà rendicontato analiticamente dai **tutti gli uffici in una Relazione semestrale (prevista dal PTPCT dell'Ente) e in una Relazione Annuale, di elaborazione dei risultati delle misure di prevenzione adottate nell'anno, di cui la Giunta è chiamata a prendere atto (indicatore n. 1.01)**,

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

Missione 032		Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche						
Programma		Indirizzo Politico						
Area Dirigenziale		Staff del Segretario Generale - PO Pianificazione e Controllo di Gestione e Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione - Tutti i Dirigenti						
Stakeholder		Interni (Dipendenti dell'Ente, Organi Sindacali e CUG) e Esterni (cittadini, utenti, imprese)						
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse finanziarie		
		1	Garantire costante impegno per la realizzazione degli adempimenti previsti dalla L. 190/2012 (per la Prevenzione della corruzione) e dal D.Lgs. 33/2013 (per la Trasparenza nelle P.A.) anche mediante Monitoraggi e garantire all'Amministrazione la predisposizione puntuale dell'aggiornamento annuale del Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e Trasparenza					
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021
1.01	Realizzazione di monitoraggi degli adempimenti previsti dalla L. 190/2012 (Prevenzione della Corruzione) e dal D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza): rendicontarne i risultati in una Relazione semestrale (prevista dal proprio Piano di Prevenzione della Corruzione) e in una Relazione annuale (prevista dalla L. 190/2012)	Indicatore di realizzazione Fisica	N. Documenti	Staff del Segretario Generale - PO Pianificazione e Controllo di Gestione e Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione	Valore Assoluto	1 Relaz monitoraggio semestrale 1 Relaz Annuale	1 Relaz monitoraggio semestrale 1 Relaz Annuale	1 Relaz monitoraggio semestrale 1 Relaz Annuale
1.02	Aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPC)	Indicatore di realizzazione Fisica	N. Documento	Staff del Segretario Generale - PO Pianificazione e Controllo di Gestione e Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione	Valore Assoluto	1 P.T.P.C.T.	1 P.T.P.C.T.	1 P.T.P.C.T.

Programma: Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza

Obiettivo n. 1 “Mantenimento dell’eccellenza nei tempi medi di pagamento dei fornitori di beni e servizi della Camera di Commercio di Roma

Indicatore 1.01

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

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

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

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

La Camera di Commercio di Roma, anche con riferimento all’anno 2019, si impegna a mantenere un **livello di eccellenza dei tempi di pagamento dei fornitori, pari ad un numero medio di giorni al di sotto inferiore ai 30 giorni previsti dal Legislatore.**

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

Indicatori economici finanziari (2.01 - 2.02)

I *target* degli indicatori individuati anche per l’anno 2019, tratti dal Sistema Pareto, vogliono mostrare la volontà dell’Ente di finanziare le sue attività a sostegno delle imprese e del territorio di riferimento con risorse aggiuntive alle entrate derivanti dal solo Diritto Annuale, massimizzando al contempo i proventi correnti rispetto ai proventi totali.

Obiettivo n. 3 “Mantenimento del contenimento della percentuale di incidenza dei costi di funzionamento e dei costi del personale”

Indicatori finanziari (3.01 e 3.02)

La Camera di Commercio di Roma attua da anni scelte di bilancio che tendono a massimizzare gli interventi a sostegno del tessuto economico del territorio, e a contenere i costi per il funzionamento dell’Ente e per il suo personale, in un’ottica di responsabilizzazione e consapevolezza della sua *mission*, ovviamente garantendo però l’efficienza delle attività istituzionali e il giusto riconoscimento del lavoro svolto.

L’obiettivo di assicurare, anche per l’anno 2019, percentuali di incidenza dei costi di funzionamento e del personale nella **misura inferiore, per i primi, al 18% degli oneri correnti, per i secondi, al 25% degli oneri correnti**, dimostrano l’efficienza e l’economicità delle scelte di governo dell’Ente.

Obiettivo n. 4 “Garantire livelli occupazionali razionali e congruenti con il numero di imprese iscritte al Registro Imprese”

Indicatore 4.01

I dipendenti in servizio presso la Camera di Commercio di Roma **sono pari a 367 unità, al 1 ottobre 2018**, compresi i Dirigenti dell’Ente.

Missione 032		Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche							
Programma		Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza							
Area Dirigenziale		Area II "Amministrazione Finanziaria e Patrimoniale", Area I "Affari Generali e del Personale"							
Stakeholder		Interni (Dipendenti dell'Ente, Organi Sindacali e CUG) e Esterni (imprese fornitrici di beni e servizi all'Ente, cittadini)							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse Finanziarie			
						2019	2020	2021	
		1	Mantenimento dell'eccellenza nei tempi medi di pagamento dei fornitori di beni e servizi della Camera di Commercio di Roma						
		2	Monitorare lo "Stato di Salute" economico finanziario dell'Ente						
		3	Mantenimento del contenimento della percentuale di incidenza dei costi di funzionamento e dei costi del personale				Da Preventivo: Costi del Personale: Euro 20.581.470,88 Costi di funzionamento (al netto*) : Euro 13.2013.533,14		
4	Garantire livelli occupazionali razionali e congruenti con il numero di imprese iscritte al Registro Imprese								
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
1.01	Tempi medi di pagamento dei fornitori	Indicatore di risultato	N. medio giorni	Area "Amm.Finanziaria e Patrimoniale" - Bilanci	Valore assoluto	< 30	< 30	< 30	
2.01	Incidenza dei proventi correnti sul totale proventi	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria e Patrimoniale" - Bilanci	$\frac{\text{Proventi correnti}}{\text{Proventi Totali}}$	>80%	> 80%	> 70%	
2.02	Scomposizione dei Proventi (Diritto Annuale)	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria e Patrimoniale" - Bilanci	$\frac{\text{Diritto Annuale}}{\text{Proventi Correnti}}$	< 75%	< 75%	< 75%	
3.01	Incidenza dei costi di funzionamento su Oneri Correnti	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria e Patrimoniale" - Bilanci	$\frac{\text{Costi di funzionamento}^*}{\text{Oneri correnti}}$	<18%	< 18%	< 18%	
3.02	Incidenza dei costi del Personale su Oneri Correnti	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria e Patrimoniale" - Bilanci	$\frac{\text{Costi del Personale}}{\text{Oneri Correnti}}$	< 25%	<25%	<25%	
4.01	N. dipendenti ogni 1000 imprese	Indicatore Efficienza	N.	Area "Affari Generali e del Personale"	$\frac{\text{N. dipendenti della CCIAA Roma X 1000}}{\text{N. Imprese iscritte}}$	<1	<1	<1	

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