



Camera di Commercio
Roma



Rapporto sui Risultati

Anno 2018

del

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di

bilancio

ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 91/2011

Premessa

La Camera di Commercio di Roma ha predisposto il **Piano degli Indicatori 2018 (PIRA)**, quale allegato al Budget economico annuale 2018, 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. n.91 del 31.05.2011, disciplinante l’armonizzazione dei sistemi contabili di tutte le Pubbliche Amministrazioni.

Il Piano degli Indicatori viene 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 Mi.S.E. n. 148123 del 12.09.2013, individuando, tra le Missioni e i Programmi comuni a tutte le PPAA quelle pertinenti alle CCIAA, a cui conseguentemente ricondurre gli obiettivi contenuti nei relativi PIRA.

Gli obiettivi e indicatori presentati nel PIRA 2018, come previsto dall’art. 5 del D.P.C.M. del 18.09.2012, sono stati coerenti con quelli poi descritti nel Piano della Performance 2018-2020, del quale è stato parte integrante, una volta definita la totalità degli obiettivi operativi e organizzativi.

Con questo **Rapporto sui risultati anno 2018**, in occasione della presentazione del Bilancio Consuntivo 2018, sono stati misurati e riportati i risultati realizzati nell’anno dagli obiettivi e indicatori individuati nel citato **Piano degli Indicatori 2018**.

Le variazioni di Bilancio non hanno comportato alcuna variazione nei Target e Indicatori del Piano predisposto dall’Ente per l’anno 2018.

Lo stesso ha evidenziato obiettivi sempre più performanti rispetto all’anno precedente, in un’ottica, ove possibile, di *rolling* dei target (processo di aumento del livello di efficienza/efficacia anno dopo anno).

Negli ultimi anni, a partire dal rinnovo del Consiglio camerale e dall’elezione di Lorenzo Tagliavanti, in qualità di Presidente della Camera di Commercio di Roma, è stata data ulteriore 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 posta alla soddisfazione dell’utenza e dei soggetti economici.

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

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

Per quanto riguarda le attività realizzate nel 2018, occorre ribadire che le stesse sono state inevitabilmente condizionate dalla Riforma in atto nel Sistema camerale. In particolare, com’è ampiamente noto, in virtù dell’art. 28 del D.L. n.90 del 2014, convertito in Legge n.114/2014, l’importo del Diritto Annuale a carico delle imprese, come determinato per l’anno 2014, è stato ridotto del 35% per l’anno 2015, del 40% per

l'anno 2016 e, a decorrere dall'anno 2017, del 50%, diminuendo in tal modo una cospicua parte delle entrate finanziarie di cui l'Ente poteva disporre precedentemente.

A tal proposito, con il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 22.05.2017, è stato autorizzato l'incremento del 20% del diritto annuale a carico delle imprese per il triennio 2017-2019, ai sensi dell'art. 18, comma 10, della L. n. 580 del 1993, come da ultimo modificato dal D. Lgs. n. 219 del 2016.

Tale articolo prevede che *“per il finanziamento di programmi e progetti presentati dalle Camere di Commercio, condivisi con le Regioni ed aventi per scopo la promozione dello sviluppo economico e l'organizzazione di servizi alle imprese, il Ministro dello sviluppo economico, su richiesta di UnionCamere, valutata la rilevanza dell'interesse del programma o del progetto nel quadro delle politiche strategiche nazionali, può autorizzare l'aumento, per gli esercizi di riferimento, della misura del diritto annuale fino ad un massimo del venti per cento”*.

Pertanto, in base al novellato testo della Legge 580/1993, è prevista la possibilità, per ciascuna Camera, di deliberare un aumento del diritto annuale fino alla misura massima del 20% finalizzando l'utilizzazione dei maggiori introiti, al netto del relativo fondo di svalutazione crediti, ad ulteriori iniziative promozionali destinate a favorire lo sviluppo economico e l'organizzazione di servizi alle imprese.

L'incremento è stato destinato 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”* - progetto *“Punto impresa digitale”* - e della strategia di sviluppo in ambito di alternanza scuola-lavoro - Progetto *“Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni”*; il terzo, invece, riguarda più direttamente gli interventi economici attuati dalla Camera *“sul territorio”* e *“per il territorio”* - *“Progetto di valorizzazione degli asset Turismo e Cultura”*.

In continuità con gli anni precedenti, vista l'attuale congiuntura economica, nella quale si registrano gli spiragli per un ritorno allo sviluppo del territorio, questo Ente ha continuato a mettere in campo, anche in collaborazione con il mondo della rappresentanza imprenditoriale, sia azioni dirette a far fronte alla situazione congiunturale in cui versa il mondo produttivo sia strategie di lungo periodo finalizzate ad incentivare la libera iniziativa, nonché ad accrescere la competitività del sistema.

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

Per quanto riguarda i servizi istituzionali offerti agli utenti, i risultati emersi dalle indagini di *customer satisfaction*, mediante i questionari somministrati, non sono che la dimostrazione del valore delle attività svolte dagli uffici della Camera, grazie a cui è stato possibile instaurare un rapporto di fattiva e proficua collaborazione con gli *stakeholder*.

Tale risultato è stato anche conseguenza della continua riduzione dei tempi di evasione/conclusione di tutti i procedimenti amministrativi propri dell'Ente: si citi la continua riduzione dei tempi di evasione delle pratiche inviate al Registro Imprese, delle certificazioni e analisi richieste al Laboratorio Chimico, delle procedure inerenti i protesti e inoltre, la continua riduzione dei tempi di pagamento ai fornitori, anche esso inferiore rispetto alle previsioni di Legge.

I risultati, evidenziati in questo documento, rendono conto del livello di performance raggiunto e andranno ad integrare la Relazione sulla *performance* 2018.

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 della provincia di Roma, che si sostanziano in interventi diretti (*realizzazione di fiere, mostre*) o indiretti (*contributi per la realizzazione di eventi anche in collaborazione con le Istituzioni locali*), ma anche delle attività dirette allo studio dell’economia provinciale per poter definire una strategia di azione consona ai bisogni e alle necessità degli operatori economici, degli utenti, dei cittadini.

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

Indicatore 1.01

La Camera di Commercio di Roma rappresenta 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 2018, la Camera ha continuato ad investire per il sostegno del tessuto economico, incoraggiando i timidi segnali di ripresa del tessuto economico provinciale, nel pieno rispetto della sua *Mission*.

Pertanto, alla luce di tale politica virtuosa, la percentuale destinata agli interventi economici rispetto alle entrate derivanti dal Diritto Annuale, al netto del Fondo Svalutazione Crediti, è stata del **52%**.

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.

Il grado percentuale realizzato nell’anno 2018 è stato del **72,17%**, confermando una policy volta ad “una cultura del fare”, e dimostrando la fattibilità delle valide scelte politiche espresse in sede di programmazione.

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, nel 2018, si è voluto utilizzare l’indicatore del Sistema Pareto “Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici”, ponendo un *focus* specifico sugli interventi nel settore cultura e turismo, e misurare il livello percentuale dell’importo effettivamente speso sullo stanziato nel Preventivo e nel Budget per interventi economici in 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 2018, è superiore all’80%, in linea con un buon livello di performance.

A consuntivo, per l’anno 2018, in questo specifico settore è stato investito l’ammontare totale delle risorse economiche stanziato, con una percentuale di utilizzo pari al **100%**.

Tale policy è stata possibile **grazie anche all’aumento del 20% del Diritto Annuale**, ai sensi dell’art. 18, comma 10, della L. n. 580 del 1993, da ultimo modificato dal D. Lgs. n. 219 del 2016. Tale incremento è stato destinato 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, invece, riguarda più direttamente gli interventi economici attuati dalla Camera “sul territorio” e “per il territorio”.

Obiettivo 3 “Miglioramento dei servizi offerti alle imprese con l’adozione di un modello di customer oriented e il monitoraggio del 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 ha somministrato alle imprese che vi hanno partecipato, che hanno beneficiato dei contributi e dell’assistenza dell’Ente, questionari di *customer satisfaction*. La realizzazione di tali indagini risponde dunque alla volontà dell’Ente di voler effettuare investimenti in iniziative che abbiano poi un ritorno a vantaggio delle imprese che vi

partecipano, e tale ritorno non può che essere testimoniato dalla positività con cui esse rispondono all'indagine.

Per l'anno 2018, i questionari compilati dalle imprese che hanno partecipato agli eventi intrapresi dall'Ente hanno evidenziato una percentuale di **questionari positivi del 90,38%**.

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

Indicatore 4.01

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

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

Il target proposto per l'anno 2018, di incrementare il numero di iniziative in termini di sicurezza per le imprese rispetto all'anno precedente, è stato ampiamente raggiunto. Infatti, le iniziative realizzate nel 2018 sono state pari a n. 9, mentre nel 2017 ne sono state realizzate n. 8.

Pertanto, il rapporto percentuale registrato nel 2018 è di circa il 112%.

Si tratta di seminari rivolti alle imprese straniere, aggiornamenti di sezioni del sito dedicate al progetto. Per l'anno 2018, oltre ad implementare la sezione del sito denominata “Sicurezza digitale” con quattro nuovi paragrafi inerenti alla sicurezza dei consumi digitali e dell'*e-commerce*, non si è trascurata l'esigenza di mantenere viva la conoscenza dei reati che ostacolano il regolare svolgimento dell'attività d'impresa, come truffe, furti, usura ed estorsioni, attraverso un *focus* completo di tavole e commento dal titolo “Reati 2012-2016 Confronto Italia - Lazio - Roma”.

Particolare attenzione è stata inoltre dedicata al reato della contraffazione che sta assumendo nella Capitale dimensioni considerevoli e negative per le nostre imprese. Su impulso di Unioncamere, è stato infatti costituito un Comitato di indirizzo per la lotta alla contraffazione e all'abusivismo che vede la partecipazione di rappresentanti delle Associazioni di categoria con il coordinamento di un esperto in materia.

Come prima attività il Comitato ha condotto una ricognizione delle iniziative di studio, ricerca e formazione realizzate sia dalle Camere di Commercio che da altri organismi ed Enti interessati. Il Comitato ha inoltre attivato i contatti con la Divisione III[^] - Politiche per la Lotta alla Contraffazione - del Ministero dello Sviluppo Economico, molto impegnato su questi temi, da cui potrebbe scaturire una proficua collaborazione. Sempre in questo ambito, la struttura è stata impegnata nella elaborazione di un Protocollo d'intesa sull'abusivismo immobiliare in collaborazione con la struttura “Agenti, Mediatori e Ruolo conducenti”.

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

Indicatore 5.01

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

Con la costante attività di monitoraggio sulle principali tematiche che investano specifici settori del sistema economico locale, rendendo di volta in volta disponibili *online* i vari *Report*, si realizza infatti 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.

Nel 2018, l'Ufficio Studi ha continuato con grande efficienza il solco tracciato negli anni, impegnandosi nella realizzazione di Studi e Ricerche volti a mantenere aggiornato il quadro economico provinciale. In tale ambito sono stati realizzati n. **15 Report**.

Alcuni di essi, come il Sistema economico della provincia (annuale), il sistema produttivo della provincia di Roma (2 *Report* semestrali), il Commercio con l'estero (2 *Report* semestrali), costituiscono il naturale prosieguo e l'aggiornamento di precedenti pubblicazioni.

L'Ufficio è stato, inoltre, impegnato nella realizzazione di alcune Note *focus* (in totale sei) di approfondimento di alcuni aspetti dell'economia territoriale. Tra queste si ricordano: “*Il settore manifatturiero*”, “*Le imprese turistiche a Roma*”, “*Il Wellness a Roma*”.

Da ultimo ha elaborato un *Report* sulle imprese edili in provincia di Roma nel quinquennio 2012-2017, che analizza la situazione di difficoltà che sta vivendo quello che sembrava essere un settore portante dell'economia territoriale.

Il target proposto per l'anno 2018, relativo alla realizzazione e pubblicazione di un numero di Studi e Ricerche > di 10, è stato raggiunto con il risultato di 15 Studi e/o Ricerche pubblicati.

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 2018	Consuntivo 2018	Anno 2019	Anno 2020
		1	Sostenere i soggetti del tessuto economico della provincia con interventi diretti e indiretti			Totale Interventi Economici 23.940.624,12	17.278.009,29	Totale Interventi Economici 23.940.624,12	Totale Interventi Economici 19.500.000
		2	Promuovere iniziative e eventi CULTURA e TURISMO			>= 2.000.000	2.593.563	>= 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 stakeholders esterni, fornendo studi e ricerche socioeconomiche statistiche relative al territorio							
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2018	Risultato 2018	Target 2019	Target 2020
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 $\frac{\text{_____}}{\text{Diritto Annuale al netto del Fondo Sval. Crediti}} * 100$	>50%	52%	> 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 2018 $\frac{\text{_____}}{\text{Valore di Budget relativo agli interventi economici 2018}} * 100$	>65%	72,17%	>65%	>65%
2.01	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 2018 $\frac{\text{_____}}{\text{Valore di Budget relativo agli interventi economici per cultura e turismo 2018}} * 100$	>80%	100%	>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 $\frac{\text{_____}}{\text{Totale questionari somministrati alle imprese e compilati}} * 100$	>=90%	90,38%	>=90%	>=90%
4.01	Realizzazione di iniziative in ambito di Sicurezza partecipata per le imprese	Indicatore di risultato	%	Area "Registro Imprese e Analisi Statistiche"	N° di Iniziative su Sicurezza Partecipata nell'anno 2018 $\frac{\text{_____}}{\text{N° di Iniziative su Sicurezza Partecipata nell'anno 2017}} * 100$	>=100%	112%	>=100%	>=100%
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	15	>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 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 IV "Registro Imprese"

Indicatore 1.01

Una delle principali funzioni della Camera di Commercio è certamente quella amministrativa – certificativa, che si sostanzia nella tenuta dei Registri nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita delle imprese della provincia, garantendo certezza del diritto e trasparenza per i soggetti economici. In tale ambito, uno dei principali obiettivi dell'Ente è il monitoraggio dei processi ai fini del mantenimento della certificazione di Qualità. Per quanto concerne i servizi del Registro Imprese, va segnalato che *l'audit* esterno 2018 è stato svolto dall'Istituto Italiano del Marchio di Qualità p.A. (IMQ SpA con socio unico), che si è aggiudicato la fornitura del servizio di certificazione di Qualità per il triennio 2018-2020.

Quanto al risultato della verifica, dal relativo verbale emerge il conseguimento del rinnovo della Certificazione in base alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015, come proposto dall'*auditor* della società.

Il rinnovo della certificazione investe i processi già oggetto di verifica negli anni scorsi, cui si aggiunge il conseguimento e l'estensione della certificazione a pieno titolo al processo "Assistenza alla costituzione di startup innovative". La certificazione è stata rinnovata in totale assenza di non conformità, neanche lievi.

L'Obiettivo, anche per l'anno 2018, è stato raggiunto: è stato ottenuto il mantenimento della qualità, con l'Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione e la Conferma della Certificazione di Qualità in base alla nuova norma 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, con la **Carta dei Servizi**, è ormai una realtà e un valore aggiunto per la Camera di Commercio di Roma. Obiettivo

invariabile nel tempo è quello del costante miglioramento dei servizi forniti al cliente, attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie e di un'organizzazione interna più rispondente alle diverse esigenze, riscontrate grazie anche agli strumenti di indagine utilizzati: la rilevazione della *customer satisfaction* e il miglioramento continuo attraverso l'ascolto costruttivo di eventuali reclami e la gestione delle conseguenti attività (c.d. "gestione dei reclami").

Quanto alla rilevazione della *customer satisfaction*, che ha restituito un valore trimestrale pari a 5,5 e annuale pari 5,6, il monitoraggio è stato effettuato attraverso la somministrazione di questionari, con modalità differenti a seconda del tipo di servizio prestato. Per i servizi erogati a sportello, i questionari sono stati somministrati in forma cartacea agli utenti, che li hanno compilati, restituendoli al momento. Per i servizi telematici di lavorazione delle pratiche, i questionari sono stati somministrati a campione per via telematica con metodologia C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interviewing); le risposte sono state registrate automaticamente sul *cloud*. I risultati dell'indagine di *customer satisfaction*, espressi come valore medio, sono in linea con gli standard, laddove il livello di soddisfazione atteso per il 2018 era pari ad una media superiore a 4,8.

Il livello di soddisfazione ottenuto, nell'anno 2018, quale media dei giudizi espressi dagli utenti, è stato pari a 5,6.

Indicatore 1.03

La Camera di Commercio di Roma monitora costantemente i tempi di evasione delle pratiche, al fine di porre in essere tempestivamente gli interventi correttivi più adeguati.

La riduzione dei tempi di evasione è uno degli obiettivi primari dell'Ente, in quanto l'efficacia e l'efficienza delle attività amministrative in questione hanno immediato e tangibile riflesso sulle attività economico – imprenditoriali.

Gli Uffici del Registro Imprese hanno evaso le pratiche telematiche con un tempo medio di 4,4 giorni, pertanto ampiamente inferiore al termine legale di 5 giorni.

Obiettivo n. 2 "Massimizzare la qualità dei dati del Registro Imprese, incrementando la costituzione di start up innovative S.r.l. con modello standard tipizzato"

Indicatore 2.01

Nell'anno 2018, sono state assistite **78** startup innovative, contro le **67** costituite nel 2017. Un così marcato incremento dell'attività dell'Ufficio AQI è riconducibile all'intensificarsi dell'operato di supporto preliminare svolto dal *team*, nonché alla qualità dell'assistenza fornita, comprovata dai livelli di soddisfazione desumibili dal questionario di rilevazione compilato al termine delle operazioni di costituzione. Pertanto, limitandosi cioè alle sole costituzioni (nell'anno in questione, l'Ufficio ha prestato la propria assistenza anche per n. 5 modifiche statutarie, escluse dal computo), il rapporto percentuale tra le start up innovative s.r.l. costituite nel 2018 con modello standard tipizzato - mediante l'assistenza dell'Ufficio AQI - rispetto all'anno precedente, risulta pari al 116%, laddove il risultato atteso nel Piano degli Indicatori anno 2018 è del 110%.

L'Obiettivo, per l'anno 2018, è stato ampiamente raggiunto, con un rapporto percentuale del 116 % e un incremento - rispetto al 2017 - del numero di startup innovative s.r.l. costituite con modello standard digitale pari a circa il 16%.

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 2018, sono proseguite 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. L'Area Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico merceologico è in “Qualità” con il Sistema ACCREDIA, secondo la Norma UNI CEI EN 17025, e agisce secondo le procedure previste dal Manuale Qualità di Accreditamento Accredia.

L'Obiettivo, anche per l'anno 2018 è stato raggiunto: è stato infatti ottenuto il mantenimento della qualità, con l'Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione e la Conferma della Certificazione di Qualità secondo la Norma UNI CEI EN 17025 in assenza di “non conformità” gravi.

Indicatore di IMPATTO (OUTCOME) 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 30 schede l'anno. Obiettivo dell'Area per il triennio è un livello di soddisfazione degli utenti medio superiore a 4.

Nel 2018, l'obiettivo è stato pienamente raggiunto, con una media di soddisfazione rilevata dai questionari somministrati agli utenti pari a 4,77.

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 minori rispetto ai tempi previsti da Norme e Piani di Controllo, raggiungendo un risultato pari a n 5,5 giorni in media per il loro svolgimento.

Obiettivo n. 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, cancellazione PROTESTI, con conferma della Certificazione di Qualità, monitoraggio della Customer Satisfaction e dei tempi di evasione delle istanze”

Indicatore 5.01

Nel mese di dicembre si è svolto l'*audit* per la qualità, svolto dall'Istituto Italiano del Marchio di Qualità p.A. (IMQ SpA con socio unico), che ha confermato la certificazione di qualità della Struttura "*Tutela del mercato*" relativamente al Servizio "*Protesti*" e al Servizio "*Brevetti e Marchi*", nonché per la Struttura "*Metrologia legale*" relativamente all'assegnazione dei marchi di identificazione dei metalli preziosi. Non sono state rilevate "non conformità" gravi.

L'Obiettivo, anche per l'anno 2018, è stato raggiunto: è stato ottenuto il mantenimento della qualità, con l'Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione e la Conferma della Certificazione di Qualità in base alla nuova norma UNI EN ISO 9001/2015 in assenza di “non conformità” gravi.

Indicatore di impatto (OUTCOME) 5.02

Anche nel 2018, per gli uffici in Qualità inerenti "*Marchi e Brevetti*", "*Metalli Preziosi*" e "*Protesti*", sono state effettuate indagini per monitorare la soddisfazione degli utenti e la gestione di possibili correttivi da apportare in seguito ad eventuali indicazioni degli utenti. A consuntivo, si evidenzia un valore medio annuale dei giudizi espressi dagli utenti pari a 5,82, laddove il *Target* prevedeva un livello

di soddisfazione, quale risultante dai questionari sottoposti agli utenti, maggiore di 4,8, su di una scala di valori da 1 a 6.

Nel 2018, l'obiettivo è stato pienamente raggiunto, con una media di soddisfazione rilevata dai questionari somministrati agli utenti pari a 5,82.

Indicatore 5.03

Per quanto riguarda la media giorni di evasione delle pratiche inerenti i Protesti , il *target* proposto per l'anno 2018, deve attestarsi su di un valore medio di conclusione della pratica pari o inferiore a 4,5 giorni, in grado di assicurare un ottimo livello di *performance*, risultando non solo inferiore alle previsioni normative (25 gg totali da L. 235/2000), ma anche a quanto contemplato nella **Carta dei Servizi** adottata dalla CCIAA di Roma relativamente agli Uffici che erogano il servizio in questione. Inoltre, esso mostra la volontà dell'Ente di svolgere la sua attività amministrativa non come mero adempimento di legge, ma come impegno volto alle esigenze e alla soddisfazione della sua utenza, i cittadini, garantendo nel contempo trasparenza, legalità e regolazione del mercato.

L'obiettivo è stato pienamente raggiunto: nel 2018 la media dei giorni necessari per evadere una pratica di cancellazione protesti è stata di 3,5 giorni.

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				
					Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020		
		COFOG 1.3 "Servizi Generali delle P.A. - Servizi Generali "							
1	Assicurare il 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 e Analisi Statistiche								
2	Incrementare la costituzione di Start Up innovative in forma di SRL con modello standard digitale (senza intervento Notaio)								
		COFOG 4.1 "Affari Economici - Affari Generali economici, commerciali e del Lavoro"							
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	Efficientare l'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	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 e con il monitoraggio della Customer Satisfaction								
Indicatori		Tipo	Unità	Fonte	Algoritmo	Target 2018	Risultato 2018	Target 2019	Target 2020
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 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	5,6	>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	4,4	< 4,8	<4,8
2.01	Registro Imprese : Incremento percentuale di Start Up innovative costituito in forma di SRL con modello standard tipizzato	Indicatore di risultato	%	Registro Imprese	N. Start Up costituite in anno n N. Start Up costituite in anno N-1	110%	116%	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	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	4,77	> 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	5,5	< 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 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	5,82	>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 (chiusure) nell'anno "n"	≤ 4,5	3,5	≤ 4,5	≤ 4,5

Missione 016 - Commercio Internazionale e Internazionalizzazione del sistema produttivo

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

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

Obiettivo n. 1 “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 per la preparazione ai mercati internazionali, **escludendo espressamente le attività promozionali direttamente svolte all'estero**, l'obiettivo per l'anno 2018, è l'utilizzo di più **dell'80%** delle somme stanziare per il sostegno alle imprese, nelle modalità previste dal Legislatore.

Tale obiettivo è stato raggiunto nella misura dell'82,23%.

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				
						2018	Consuntivo 2018	2019	2020	
		1	Sostegno alla competitività delle imprese e allo sviluppo economico del territorio				Preventivo 1.550.000	Consuntivo 1.274.560		
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2018	Risultato 2018	Target 2019	Target 2020	
1.01	Percentuale di utilizzo delle somme stanziare per il Sostegno alla competitività delle imprese e allo sviluppo economico del territorio	Indicatore di risultato	%	Area III "Promozione e Sviluppo"	$\frac{\text{Somme utilizzate}}{\text{Somme stanziare}}$	>80%	82,23%	>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, della legislazione volta a ridurre i costi di gestione degli Enti pubblici, continua ad imporre di "ripensare" alle modalità di gestione delle risorse umane in chiave meritocratica ed improntata a criteri di economicità. Come più volte sottolineato, la Camera di Commercio di Roma, ha già da tempo intrapreso questo percorso anche in assenza di vincoli normativi, ma in considerazione del fatto che la contrazione di risorse da destinare alla gestione dell'Ente possa tornare a tutto vantaggio delle imprese, senza peraltro provocare ripercussioni negative sull'ambiente di lavoro e sull'organizzazione.

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

Programma: Indirizzo Politico

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

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 art. 1, del D. Lgs 190/2012, recante “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione*”, che contemplano sanzioni per l’inadempimento degli 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, introducendo 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 abbia diminuito 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.

Nel corso del 2018 la Camera ha adottato il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2018-2020 (P.T.P.C.T.)**, secondo le direttive indicate nel Piano Nazionale Anticorruzione adottato dall’ANAC con Delibera n. 831 del 3 agosto 2016, aggiornato da ultimo con Delibera n.1074 del 21 novembre 2018, ed in base all’art. 10 del citato D.lgs. 97/2016 ha predisposto il “Programma triennale per la trasparenza e l’integrità” come una sezione del P.T.P.C.T., molto semplificata rispetto al precedente e in cui sono stati individuate le nuove figure dei Responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti.

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 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.**

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

Pertanto, come previsto, le risultanze del monitoraggio sulle attività svolte sono confluite in una prima Relazione semestrale sull'efficacia delle misure di prevenzione adottate nel P.T.P.C.T., approvata dalla Giunta con delibera n. 118 del 23 luglio 2018 e nella Relazione annuale di sintesi, approvata dalla Giunta con delibera 180 dell'11 dicembre 2018 e pubblicata sul sito web dell'Amministrazione.

Tali attività sono state utili anche ai fini della predisposizione dell'Aggiornamento annuale **del Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019 – 2021, approvato dalla Giunta il 22 gennaio 2019 con delibera n. 6.**

Missione 032		Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche							
Programma		Indirizzo Politico							
Area Dirigenziale		Staff del Segretario Generale - PO Pianificazione e Controllo di Gestione e Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione - Tutti i Dirigenti							
Stakeholder		Interni (Dipendenti dell'Ente, Organi Sindacali e CUG) e Esterni (cittadini, utenti, imprese)							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse finanziarie			
		1	Garantire il costante impegno per la realizzazione degli adempimenti previsti dalla L. 190/2012 (Prevenzione della corruzione) e dal D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza), anche mediante Monitoraggi; garantire all'Amministrazione la predisposizione puntuale dell'aggiornamento annuale del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza						
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2018	Risultato 2018	Target 2019	Target 2020
1.01	Realizzazione di un monitoraggio degli adempimenti previsti dalla L. 190/2012 (Prevenzione della corruzione) e dal D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza) e rendicontarne risultati in una Relazione semestrale (prevista dal proprio Piano di Prevenzione della Corruzione) e in una Relazione annuale (prevista dalla L. 190/2012)	Indicatore di realizzazione Fisica	N. Documenti	Staff del Segretario Generale - PO Pianificazione e Controllo di Gestione e Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione	Valore Assoluto	1 Relaz monitoraggio semestrale 1 Relaz Annuale	1 Relaz semestrale 1 Relaz Annuale	1 Relaz semestrale 1 Relaz Annuale	1 Relaz semestrale 1 Relaz Annuale
1.02	Aggiornamento del Piano Triennale di prevenzione della corruzione	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 P.T.P.C.T.	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 alle 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 da anni, per la Camera di Commercio, un ruolo ancora più importante.

Quale *excursus* storico, si ricorda che 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, era stato ribadito il termine di pagamento di 30 giorni (salvo alcune eccezioni per pagamenti tra PP.AA.), ed era 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, l’avvio e la conclusione del “Progetto per l’informatizzazione del processo di liquidazione delle spese”, basato su procedure afferenti i sistemi di contabilizzazione e pagamento, a cui l’Ente si è fortemente dedicato ottimizzando 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 un efficientissimo piedistallo sopra il quale porre l’utilizzo 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 2018, si è impegnata a mantenere il tempo impiegato per il pagamento dei fornitori, pari a una media di giorni inferiori al termine legale di 30 gg.

L’obiettivo è stato realizzato anche nel 2018, con una media di giorni impiegati per effettuare i pagamenti ai fornitori pari a 18,83

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

Indicatori economici finanziari (2.01 - 2.02)

I *target* degli indicatori individuati anche per l’anno 2018, tratti dal Sistema Pareto, sono stati costruiti in modo da evidenziare 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.

Entrambi gli obiettivi sono stati realizzati: il rapporto percentuale tra le entrate da diritto annuale rispetto ai proventi correnti è pari al 70,47 %, mentre il rapporto tra i proventi correnti rispetto ai proventi totali ha registrato un valore pari all’86,90%.

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*; contemperando tale esigenza con l’obiettivo di garantire l’efficienza delle attività istituzionali e il giusto riconoscimento del lavoro svolto.

L’obiettivo di assicurare, anche per l’anno 2018, 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.

Entrambi gli obiettivi sono stati realizzati con una percentuale pari all’11,27% per il primo, e al 20,50% per il secondo.

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

Indicatore 4.01

I dipendenti in servizio **al 31 Dicembre 2018**, compresi i Dirigenti, sono **risultati n.366**, mentre il totale delle Imprese iscritte nel Registro - alla stessa data - è di n. **498.772**. **Il rapporto è pari a 0,73.**

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			
						2018	Consuntivo 2018	2019	2020
1		Mantenimento dell'eccellenza nei tempi medi di pagamento dei fornitori di beni e servizi della Camera di Commercio di Roma							
2		Monitorare lo "Stato di Salute" dell'Ente:							
3		Mantenimento del contenimento della percentuale di incidenza dei costi di funzionamento e dei costi del personale				Costi del Personale: 20.843.413,17 Euro Costi di funzionamento (*) : 12.887.657,78 Euro	Costi del Personale: 19.318.501,31 Euro Costi di funzionamento (*) : 10.621.810,64 Euro		
4		Garantire livelli occupazionali razionali e congruenti con il numero di imprese iscritte al Registro Imprese							
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2018	Risultati 2018	Target 2019	Target 2020
1.01	Tempi medi di pagamento dei fornitori	Indicatore di risultato	N. medio giorni	Area "Amm.Finanziaria e Patrimoniale" - Bilanci	Valore assoluto	< 30	18,83	< 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%	86,90%	> 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%	70,47%	< 75%	< 75%
3.01	Incidenza dei costi di funzionamento su Oneri Correnti	Indicatore realizzazione finanziaria	%	Area "Amm.Finanziaria" - Bilanci	$\frac{\text{Costi di funzionamento}^*}{\text{Oneri correnti}}$	<18%	11,27%	< 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%	20,50%	<25%	<25%
4.01	N. dipendenti ogni 1000 imprese	Indicatore Efficienza	N.	Area "Affari Generali e del Personale"	$\frac{\text{N. dipendenti della CCIAA Roma X 1000}}{\text{N. Imprese}}$	<1	0,73	<1	<1

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