ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE
DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

Report sul controllo strategico

Anno 2018

Roma, 19 giugno 2019

INDICE

I - PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI.....	1
II - LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE	4
III - IL LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	9
IV - LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO	13
V - IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI.....	17
CONCLUSIONI.....	19

I - PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI

Il “Ciclo di gestione della *Performance*”, previsto dal D. Lgs 150/2009 (c.d. Decreto Brunetta) è stato adottato dalla CCIAA di Roma per la prima volta con delibera di Giunta del 13 dicembre 2010: ha avuto compiuta attuazione dall’anno 2012, con l’approvazione del Programma Pluriennale 2011-2015 da parte del Consiglio in data 11 aprile 2011, e con l’approvazione del Sistema di misurazione e valutazione della *Performance* il 25 novembre 2011, come aggiornato con determinazione del Segretario Generale n. 77 il 18 dicembre 2017.

Così come negli anni precedenti, il documento conclusivo delle diverse fasi del Ciclo della *Performance di riferimento*, realizzato dall’Organismo Indipendente di Valutazione della *Performance*, è il “Report sul Controllo Strategico”.

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

L’OIV, nella sua attività di supporto alla Giunta nella valutazione strategica, si è avvalso di tutti i documenti avuti in visione dalla struttura Pianificazione e Controllo di Gestione, sia in qualità di Struttura di supporto all’OIV, sia di struttura in Staff al Segretario Generale, ed in particolare, nella predisposizione del presente Report, si è avvalso dei dati contenuti nei Documenti di Bilancio Consuntivo 2018, predisposti dall’Ente e approvati dal Consiglio con Delibera n. 3 del 16 aprile 2019, e della “Relazione sulla *Performance* 2018”, approvata dalla Giunta con Delibera n. 75 del 22 maggio 2019, documenti fondamentali, come previsto da Unioncamere nelle “Linee Guida di funzionamento dell’O.I.V”, per effettuare una valutazione sulle strategie politiche operate dall’Ente.

La Relazione sulla *Performance* 2018 rendiconta gli obiettivi strategici definiti nel Programma Pluriennale 2016 – 2020, approvato con delibera n. 18 del 12 ottobre 2015, dal Consiglio insediatosi l’8 agosto 2015. In tale Programmazione, gli Obiettivi Strategici sono stati articolati in 4 Aree Strategiche individuate come segue:

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

Il Piano della *Performance* 2018 - 2020 e la Relazione sulla *Performance Anno* 2018 si segnalano per il consistente livello di *compliance* rispetto alle previsioni normative e alle Linee Guida di Unioncamere in materia.

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

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

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

Nel presente *Report* emerge un notevole livello di *performance* raggiunto dall'Ente, nell'anno 2018 in termini di conseguimento dei valori attesi da parte degli indicatori degli obiettivi strategici.

Ciò consente di confermare quanto illustrato nella Relazione sulla Performance – Anno 2018, documento validato dallo scrivente OIV in data 24 maggio 2019.

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

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

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

Per quanto riguarda il processo di monitoraggio e sistema dei controlli, **svolto nel 2018** relativo al **Ciclo della Performance 2017**, l'OIV ha: predisposto:

- ***Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2017***, redatta dall'OIV in data 23 aprile 2018, presa d'atto della Giunta il 14 maggio 2018 con delibera 69
- ***Elementi di giudizio per la valutazione del Segretario Generale Anno 2017*** redatti dall'OIV il 22 maggio 2018 per la successiva approvazione da parte della Giunta avvenuta il 4 giugno 2018
- ***Validazione della Relazione sulla Performance 2017*** predisposta dall'Ente, effettuata dall'OIV il 18 giugno 2018
- ***Report sul controllo strategico 2017*** predisposto dall'OIV - relativamente all'anno 2017 - in data 17 luglio 2018 per supportare il controllo strategico da parte della Giunta

Per il **Ciclo della Performance 2018**, sono state realizzate tutte le fasi di **programmazione dall'Ente e di monitoraggio** da parte dell'OIV (**svolte dal 2017 al 2018**) previste dall'art. 4 del D. Lgs 150/2009, con:

- **Relazione Previsionale e Programmatica anno 2018** (Delibera del Consiglio 18 del 17 ottobre 2017)
- **Bilancio 2018 Preventivo** (Delibera del Consiglio n.22 del 27.11.2017 e s.m.i)
- **Budget Direzionale 2018** predisposto dall'Ente (Delibera di Giunta n. 213 dell'11 dicembre 2017), con la **Relazione di accompagnamento al Budget**, predisposta dall'OIV, contenente la proposta di obiettivi per il Segretario Generale (Delibera di Giunta n. 214 dell'11 dicembre 2017)
- **Piano della Performance 2018- 2020** (Delibera di Giunta n .8 del 22 gennaio 2018)
- **Piano Triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2018 – 2020** (Delibera di Giunta n.15 dell'8 febbraio 2018)

Dopo l'approvazione del Piano della Performance 2018 – 2020, l'OIV ha effettuato il **monitoraggio Avvio Ciclo della performance 2018**, adempimento dalla delibera 23 /2013 della CIVIT - ANAC, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa, predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa, entro 30 giorni dall'approvazione del Piano, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione.

L'OIV ha svolto il consueto **monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni**, concretizzando tale attività nell'elaborazione di una relazione sullo stato degli stessi, per fornire agli organi di vertice politico-amministrativi un quadro complessivo sullo stato dei controlli, evidenziandone i punti di forza e di debolezza (L'OIV ha predisposto la **“Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2018”** il 10 aprile 2019, sottoponendola poi alla Giunta

L'OIV ha predisposto inoltre il 10 aprile 2019 il documento **“Elementi di giudizio per la valutazione del Segretario Generale”**, proposto alla Giunta e approvato dalla stessa con delibera n. 57 del 16 aprile 2019.

E' stato effettuato il **monitoraggio relativo agli adempimenti in tema di Trasparenza per l'anno 2018**, e l'OIV ha attestato, dopo aver svolto gli accertamenti, tenendo conto anche dell'attività di controllo del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, in data 23 aprile 2018, la veridicità e attendibilità di quanto riportato nell'Allegato 2 della delibera A.N.AC 141/2018 (Griglia di rilevazione al 31 marzo 2018) di quanto pubblicato dalla CCIAA di Roma sul proprio sito istituzionale, nella sezione **“Amministrazione Trasparente”** , riguardo all'assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione sul sito *web* dell'amministrazione dei dati previsti dalle leggi vigenti nonché dell'aggiornamento dei medesimi dati al momento dell'attestazione.

Inoltre, l'OIV ha effettuato un **Monitoraggio costante dell'andamento degli indicatori** degli obiettivi di *performance* organizzativa e individuali. La S.T.P. (Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV) ha cooperato di *routine* con l'OIV. Nelle riunioni in cui sono stati presi in visione documenti ufficiali, presentati dalla S.T.P. o richiesti dall'OIV, riguardanti l'andamento degli indicatori, le attività e l'organizzazione

complessiva dell'Ente, sono stati redatti verbali firmati, e i documenti allegati agli stessi. Analogamente, sono stati redatti verbali nelle riunioni in cui l'OIV ha presentato documenti da esso predisposti. Oltre alle riunioni verbalizzate, vi sono stati contatti di natura quotidiana non formalizzati.

I risultati della fase di programmazione e monitoraggio degli obiettivi e indicatori anno 2018 sono stati ovviamente rendicontati dall'Ente nel documento Relazione sulla Performance 2018.

Il 24 maggio l'OIV ha **validato**, previa accurata analisi, la **“Relazione sulla Performance anno 2018”** predisposta dall'Ente, approvata precedentemente, il 22 maggio 2019, dalla Giunta con delibera n. 75.

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

In particolare già dal 2016 incontra i vertici delle Aziende Speciali della CCIAA di Roma per analizzare e validare il processo di gestione della Performance, come previsto dalla Delibera di Giunta n. 121 dell'11.06.2016 e n. 217 del 28.11.2016, a cui naturalmente consegue un'analisi del livello di conseguimento dei risultati raggiunti a consuntivo nell'anno, effettuata dall'OIV in sede di rendicontazione.

Per quanto riguarda il Ciclo della *performance* anno 2018, l'OIV ha effettuato, entro il mese di febbraio, come previsto dalla Delibera di Giunta n. 217 del 28 novembre 2016, una preventiva analisi sulla congruità del processo di programmazione e misurazione della performance delle Aziende Speciali, in sede di pianificazione degli obiettivi per l'anno 2018.

L'esame e analisi del grado di conseguimento degli obiettivi dalle stesse Aziende per l'anno 2017, è stato svolto dall'OIV nel luglio 2018.

L'analisi sul processo di pianificazione e misurazione della performance delle Aziende Speciali, relativamente alle attività e agli obiettivi per l'anno 2019, è stata effettuata dall'OIV nei mesi di gennaio e febbraio scorsi.

Attualmente, è in corso l'esame e analisi del grado di conseguimento degli obiettivi dalle stesse Aziende per il 2018.

II - LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE

L'analisi dei dati evidenzia un **avanzo d'esercizio pari a € 735.476,76**. Il risultato economico registra una variazione positiva rispetto all'anno precedente che presentava un disavanzo di - € 54.747.446,32, fondamentalmente generato da un accantonamento di 54,6 mln di euro per fornire ulteriore copertura alle fidejussioni sottoscritte nel tempo dalla Camera ed ancora oggetto di movimentazione.

Emerge l'impegno della Camera nel perseguire politiche di contenimento e razionalizzazione delle proprie risorse, attraverso la riduzione delle principali componenti dei suoi costi di struttura, per destinarle in maniera ottimale agli interventi per il territorio.

In particolare, i **Costi del Personale** registrano un costante decremento, nonostante nel 2018 ci siano anche stati maggiori oneri derivanti dal rinnovo contrattuale, passando da circa 19,9 mln nel 2017 a circa 19,3 mln nel 2018 (circa - 560 mila euro). Si rileva, altresì, un minor utilizzo del fondo per il lavoro straordinario, così anche i **Costi di Funzionamento** continuano nel loro *trend* di diminuzione, con una riduzione di circa 377 mila euro, passando da 18,7 mln di euro a circa 18,4 mln di euro.

Il risultato economico positivo conseguito nel 2018 è determinato dai saldi delle tre gestioni economiche e della sezione Rettifiche valore dell'attività finanziaria, come di seguito specificate: Gestione corrente - € 3.971.091,42, Gestione Finanziaria + € 1.779.992,81, Gestione Straordinaria + € 3.607.541,22, Rettifiche - € 680.965,85.

Passando ad analizzare le voci di spesa, si evidenzia che il Totale degli Oneri correnti passa da 141,7 mln di euro a 94,2 mln di euro, con una diminuzione di circa 47,5 mln di euro rispetto all'esercizio precedente, essenzialmente riconducibile a una minore quota di accantonamenti 2018 rispetto al 2017.

Nell'ambito della Gestione Corrente, che presenta un saldo negativo di circa 4 mln di euro, il Totale dei Proventi correnti passa da 87,7 mln di euro del 2017 a 90,2 mln di euro del 2018, riconducibile sostanzialmente all'incremento del Diritto Annuale, imputabile anche alle nuove iscrizioni registrate nel corso dell'anno in esame.

I **proventi derivanti dal Diritto Annuale**, evidenziando un miglioramento di 1,9 mln di euro, passano, infatti, da circa 61,7 mln del 2017 a 63,6 mln di euro nel 2018. Si rammenta che **il triennio 2017-2019 è caratterizzato dall'incremento del 20% del diritto**, deciso dalla Camera e autorizzato dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto del 22 maggio 2017.

Le risorse rese disponibili a seguito di tale incremento, al netto del relativo fondo di svalutazione, (circa 5,5 mln di euro) sono destinate alla copertura dei costi interni ed esterni sostenuti per **i tre Progetti** concordati con il MiSE:

1. Progetto "Punto impresa digitale" (10%)
2. Progetto "Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni" (5%)
3. Progetto "Progetto di valorizzazione degli *asset* Turismo e Cultura"(5%).

I primi due progetti si sono inseriti 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", lungo le direttrici che hanno contraddistinto in questi ultimi anni le strategie dell'Ente.

L'OIV ha preso atto che nell'ambito del primo progetto è stato emanato il **Bando Voucher Digitali I4.0. Anno 2018-2019**, con la concessione di contributi per le imprese secondo due modalità: progetti indirizzati all'introduzione di tecnologie I4.0, i cui obiettivi e modalità realizzative siano condivisi da più imprese (min 5 – max 20) e domande di contributo per l'introduzione delle tecnologie I4.0, presentate da imprese singole. La dotazione finanziaria per la misura è ammontata a complessivi € 2.140.000,00, di cui € 1.200.000,00 a valere sull'Esercizio 2018

Per quanto riguarda il secondo progetto, anche nel 2018 è stato emanato **il Bando Alternanza Scuola/Lavoro A.S. 2018/2019**, per le PMI che ospitano i tirocinanti.

Per quanto riguarda il terzo progetto, tra le varie iniziative a favore del Turismo e Cultura, l'OIV non può che apprezzare lo straordinario successo della sesta edizione della **Maker Faire**, svoltasi a ottobre 2019. Risultano in aumento (+ 572 mila euro) anche i proventi per Diritti di segreteria, ammontanti a 23 mln di euro, e la voce Contributi, trasferimenti ed altre entrate, pari a 2,4 mln di euro (+ 204 mila euro).

II. 1 INDICATORI FINANZIARI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

In questo Report si riportano alcuni indicatori economici finanziari, di cui molti elaborati secondo il sistema Pareto, calcolati già nella Relazione sulla *Performance* anno 2018, dove ne è stato evidenziato il significato in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell'Ente in maniera esaustiva, alla luce delle indicazioni di Unioncamere relative alle modalità con cui analizzarle gli stessi.

L'OIV rileva *in primis*, anche quest'anno, la bassa incidenza del costo del personale e del costo di funzionamento.

Infatti, quanto all' "**Incidenza degli oneri del personale su Oneri Correnti**", il risultato si conferma meritevole, attestandosi ad una percentuale del **20,5%**, rispetto al 14,02% del 2017, per la diminuzione degli oneri di 50 milioni di euro.

La percentuale di "**Incidenza del costo del personale sui Proventi Correnti** (al netto del Fondo svalutazione crediti)" è nel 2018 è pari a **32,30%**, sempre in miglioramento rispetto anno (34,05%, % nel 2017) confermando la razionale gestione delle risorse disponibili.

L' "**Incidenza dei costi di funzionamento** (al netto delle quote associative e degli oneri da contenimento spesa da versare al MEF) sui proventi correnti (al netto del Fondo svalutazione crediti)" nel 2018 è pari al **17,76%**, in diminuzione rispetto al 2017 (18,43%).

In tal modo, l' "**Indice di efficienza organizzativa**" rileva che i costi di struttura (costo del personale più funzionamento al netto delle quote associative e degli oneri da versare al MEF) sui proventi correnti al netto del fondo svalutazione crediti, incidono del **50,06%**, in diminuzione lieve rispetto al 2017 (52,48%).

L' "**Indice di efficienza produttiva**" attesta che gli interventi economici incidono in misura del **28,89%** sul totale proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti) simile rispetto al precedente anno 2017 (**28,96%**).

L'Indicatore Pareto "**Incidenza del diritto annuale sui Proventi Correnti**", (entrambi al netto del fondo svalutazione crediti) denota che le entrate derivanti dal Diritto Annuale rappresentano nel 2017 il 55,44% del totale dei proventi correnti, similmente al 2017 (55,41%).

L'indicatore Pareto "**Solidità finanziaria**" (rapporto tra il patrimonio netto e il totale passivo) misura, a rappresentazione della solidità finanziaria di un ente, la quantità di finanziamenti provenienti da mezzi propri. Considerato positivo da Unioncamere un rapporto superiore al 50%, quello della Camera di Commercio di Roma nel 2017 si attesta su una percentuale considerevolmente superiore, pari al 62%, simile all'anno 2017 (63,81%).

L'indicatore Pareto “**Margine di struttura finanziaria**” è buono, in quanto è pari al **102,86%**, al di sopra del valore del 100%, valore considerato utile da Unioncamere per la sostenibilità dei debiti “a breve”, mediante la liquidità disponibile, anche se diminuito rispetto al 2017 (**102,45%**).

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

La Camera ha coordinato, nel corso del 2018, le attività promozionali delle Aziende Speciali, curando le fasi di realizzazione dei progetti finanziati con il contributo camerale e inseriti nel programma delle iniziative presentato dalle Aziende.

Nella tabella che segue sono illustrati i costi, sostenuti dalla Camera nel 2018, relativamente alle Aziende Speciali:

Le Aziende Speciali: dati dimensionali e Risorse da Bilancio di Esercizio dal 2016 al 2018

AZIENDA SPECIALE	DIPENDENTI AL 31/12/2018	Contributo CCIAA Anno 2016	CONTRIBUTO CCIAA Anno 2017	CONTRIBUTO CCIAA Anno 2018
FORMA Camera	10	765.000,00	688.000,00	644.000,00
ARBITRA Camera	6	356.682,00	388.470,41	266.015,00
AGRO Camera	9	615.050,63	487.623,84	674.000,00
INNOVA Camera	45*	3.313.671,00	2.304.062,00	1.899.273,78
Totale	70	5.050.403,63	3.868.156,25	3.483.288,78

* Di cui n. 4 unità in aspettativa non retribuita

Fonte: Aziende Speciali della Camera di Commercio di Roma e Bilancio Consuntivo CCIAA 2018

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

II. 3. QUALITA' DEI SERVIZI

Anche per l'anno 2018, l'OIV valuta positivamente l'intero processo di gestione degli *standard* di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni attuate dall'amministrazione per il controllo della qualità dei servizi erogati e alle modalità con cui sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami. Infatti, quale Istituzione al servizio delle imprese, la Camera di Commercio di Roma mira da sempre

all'ottimizzazione dei servizi resi all'utenza, nella consapevolezza del ruolo fondamentale dei cittadini-utenti nei processi decisionali dell'Ente volti al miglioramento della *performance* organizzativa.

In tali ambiti, la **Carta dei Servizi**, anche come aggiornata nel luglio 2017, definisce i livelli di qualità dei servizi erogati dal “**Registro Imprese - Analisi Statistiche**” e dagli uffici dell'Area “**Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie**” per le attività inerenti “**Protesti**” e “**Brevetti e Marchi**” e “**Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi**”. Tali uffici, che si sono impegnati a garantire *standard* di qualità, hanno attivato canali di comunicazione diretta utilizzabili dai cittadini-utenti per esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ente. Attraverso un apposito **Questionario di soddisfazione del cliente**, distribuito agli sportelli o inviato all'indirizzo di posta elettronica degli intermediari che utilizzano la modalità telematica per la presentazione delle istanze, gli utenti hanno potuto esprimere una valutazione compresa tra 1 e 6 rispetto a determinati parametri di soddisfazione (ad esempio, cortesia, professionalità, chiarezza e completezza della comunicazione, rapidità di accesso allo sportello, gestione delle code agli sportelli, qualità del servizio).

Analizzate le risultanze dei questionari, le Strutture competenti possono individuare azioni correttive delle eventuali criticità riscontrate, per riportare i livelli di soddisfazione entro i valori-obiettivo.

Nella logica della maggiore prossimità al cittadino-utente, è attivo anche un servizio di gestione dei reclami, che prevede la possibilità di inviare segnalazioni all'Ente attraverso la compilazione di un modulo *ad hoc*, disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito. Attraverso questo modulo è possibile segnalare reclami e/o suggerimenti per i servizi erogati dal Registro Imprese (Area “Registro Imprese e Analisi statistiche”) e da diversi servizi resi dall' Area “Attività abilitative ed ispettivo - sanzionatorie”. Entro 30 giorni dalla segnalazione, l'Ufficio competente comunica all'interessato l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

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

L'OIV rileva con favore che i risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono stati monitorati da indicatori presenti nel “Piano della Performance 2018 - 2020”, concorrendo alla valutazione della performance dell'Ente: l'OIV ha rilevato positivamente che la soddisfazione degli utenti è stata pari, nella scala da 1 a 6, a una media di 5,6, per l'Area “Registro Imprese”, mentre per l'Area VI “Attività abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie” è pari a 5,82.

La visita per il mantenimento della **Certificazione della Qualità** effettuata dall'Ente certificatore, a valere sull'anno 2018, ha confermato il “Mantenimento della Qualità”, in assenza di “non conformità gravi”, con lievi “elementi di miglioramento”, relativamente all'anno 2018, per ambedue le Aree citate.

L'OIV prende atto con favore che anche l'esito della citata visita è monitorato da un indicatore nel “Piano della Performance 2018 - 2020” per quanto riguarda l'Area “Registro Imprese e Analisi Statistiche” e l'Area

“Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie”, concorrendo pertanto alla misurazione e valutazione della *performance* dell’Ente.

Oltre alle due Aree citate, si menziona il **Laboratorio Chimico Merceologico**, che, **accreditato da ACCREDIA** secondo la Norma ISO/iec 17025, agisce secondo le procedure previste dal Manuale Qualità di Accreditemento ACCREDIA. Pertanto, la modalità di raccolta dei *feedback* è utilizzata anche nell’ambito dell’attività di analisi chimico-merceologica, sia per il settore agro-alimentare che industriale, e si avvale di un apposito questionario per misurare, in una scala da 1 a 5, il **livello di soddisfazione dell’utenza** rispetto a congruità dei prezzi, tempi di attesa per il rilascio dei rapporti di prova, chiarezza e completezza delle informazioni riportate sui rapporti di prova, livello di recepimento delle necessità da parte del personale del Laboratorio, livello del servizio nel suo complesso. Le modalità di rilevazione sono previste nella procedura gestionale 4.7/1 "Gestione Comunicazioni" prevista dal Manuale Qualità del Laboratorio. Tale procedura prevede un questionario di rilevamento e un numero minimo di 30 schede l'anno.

Anche nel 2017 ACCREDIA ha attestato che “Il Laboratorio è conforme ai requisiti per l’accreditamento”. Gli stessi risultati dei questionari di *customer satisfaction* somministrati dal Laboratorio Chimico agli utenti sono stati monitorati da un indicatore nel 2017: la media dei risultati dei questionari è stata pari, in una scala da 1 a 5, a 4,77.

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

III - LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

I 24 indicatori (KPI) hanno misurato il livello di conseguimento degli obiettivi strategici perseguiti nel 2018. La Relazione sulla Performance 2018 rendiconta i risultati conseguiti dagli indicatori degli obiettivi strategici definiti nel Programma Pluriennale 2016 – 2020, approvato con delibera 18 del 12 ottobre 2015, dal Consiglio insediatosi l’8 agosto 2015.

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

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

Con il Piano della *Performance* 2018 – 2020, approvato dalla Giunta con delibera n. 8 del 22 gennaio 2018, sono stati individuati i KPI dei nuovi Obiettivi Strategici definiti dal Programma Pluriennale citato, gli obiettivi operativi e i loro indicatori nell’ambito dei Programmi definiti dalla Relazione Previsionale e Programmatica 2018 (delibera del Consiglio n. 18 del 17 ottobre 2017), in coerenza con le risorse previste nel Bilancio Preventivo 2018 (delibera del Consiglio n 22 del 27.11.2017 e s.m.i).

L’OIV rileva che gli obiettivi strategici del Programma Pluriennale sono ben modulati sulle varie attività della politica camerale e, tra queste attività, alcune, in ragione della loro rilevanza e/o migliore misurabilità sotto un profilo quantitativo, sono state monitorate e valutate da indicatori (KPI) identificati nel Piano della

Performance: tale connessione è stata ben illustrata schematicamente nell'Albero della *Performance* contenuto nel Piano e nella Relazione sulla *Performance* citati.

Si evidenzia con favore che l'Ente, anche nel 2018, nel processo di pianificazione degli obiettivi nel documento "Piano della Performance 2018 - 2020", come dal 2014, ha evidenziato ben 6 KPI, uno per ciascuna Area Dirigenziale, ricondotti specificatamente Programma Operativo "**Azioni volte alla prevenzione della Corruzione – Amministrazione Trasparente**" (afferente l'Obiettivo Strategico A.3 "Semplificazione Amministrativa e ottimizzazione dei servizi – Digitalizzazione"). Tali KPI sono stati oggetto di misurazione e valutazione, e il loro conseguimento ha influito nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente, **realizzando anche per l'anno 2018 un collegamento effettivo del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza con il Piano della Performance.**

Tutti i 24 KPI sono stati monitorati trimestralmente dalla Struttura Pianificazione e Controllo di Gestione sono stati a tale cadenza, visionati dall'OIV che ha potuto esaminarne andamento e criticità eventuali.

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

.....

Per quanto riguarda l'illustrazione del grado di raggiungimento dei 24 KPI, inerenti le correlate Aree strategiche, Obiettivi strategici e Programmi operativi, si rimanda alla tabella a pagina 11.

Per il grado di conseguimento della *Performance* dell'intero Ente e delle sue strutture dirigenziali, si rinvia alla tabella a pagina 12.

Le risorse economiche destinate alle Aree strategiche, Obiettivi strategici e Programmi operativi, sono rappresentate a pagina 13.

AREA STRATEGICA A: "TUTELA DELLA COMUNITA' ECONOMICA"						
Obiettivo Strategico	Programma Operativo	Key Performance Indicator (KPI)	Grado di Raggiungimento KPI (valore compreso tra 0 e 100)	Risultato Programma Operativo	Risultato Obiettivo strategico	NOTE
A.1 Pubblicità legale	A.1.1 - Massima qualità dei dati del registro imprese	KPI 2	100,00%	77,96%	77,96%	
		KPI 3	92,00%			
		KPI 4	41,88%			
A.3 - Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi (digitalizzazione)	A.3.1. Azioni volte alle politiche del Personale	KPI 2	59,50%	75,18%	80,72%	
		KPI 3	80,50%			
		KPI 4	85,54%			
	A.3.2. Azioni volte al regolare svolgimento delle	KPI 2	71,52%	79,83%		
		KPI 3	78,57%			
		KPI 4	89,41%			
A.3.3 Azioni volte alla Promozione Economica	KPI 2	100,00%	100,00%			
A.3 - Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi (digitalizzazione)	A.3.7. Azioni volte alla Prevenzione della corruzione - Amministrazione trasparente	KPI 1: Area I	100,00%	92,50%	92,50%	
		KPI 1: Area II	77,50%			
		KPI 1: Area III	100,00%			
		KPI 1: Area IV	100,00%			
		KPI 1: Area V	77,50%			
		KPI 1: Area VI	100,00%			
A.4 - Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa	A.4.1 - Sanzioni amministrative, brevetti e marchi	KPI 2	0,00%	38,81%	69,54%	
		KPI 3	77,61%			
	A.4.2 - Contrattualistica e concorrenza	KPI 4	95,30%	95,30%		
	A.4.7 - Certificazione di prodotto - Laboratorio	KPI 2	45,82%	72,16%		
	KPI 3	98,50%				
A.4.6 contrasto alla contraffazione	KPI 4	100,00%	100,00%			
AREA STRATEGICA C " SOSTEGNO ALLO SVILUPPO DI OPPORTUNITA' IMPRENDITORIALI"						
Obiettivo strategico	Programma	KPI	Grado di Raggiungimento KPI (valore compreso tra 0 e 100)	Risultato Programma Operativo	Risultato Obiettivo strategico	NOTE
C.1 Creazione di nuove imprese, accompagnamento delle Start-up e formazione imprenditoriale	C.1.2 Alternanza scuola lavoro	KPI 3	100,00%	100,00%	100,00%	
AREA STRATEGICA D " SVILUPPO DELLE FILIERE"						
Obiettivo strategico	Programma	KPI	Grado di Raggiungimento KPI (valore compreso tra 0 e 100)	Risultato Programma Operativo	Risultato Obiettivo strategico	NOTE
C.2 Sostegno alla competitività delle imprese e marketing territoriale	C.2.2 - Eventi a rilevante impatto ambientale	KPI 4	66,25%	66,25%	66,25%	

REALIZZAZIONE DI KPI E OBIETTIVI OPERATIVI PER STRUTTURA

PERFORMANCE 2018			
Struttura Dirigenziale	tipo obiettivo	% performance raggiunta	
STAFF del Segretario Generale	obiettivo 1	100,00%	92,10%
	obiettivo 2	91,30%	
	obiettivo 3	85,00%	
AREA I - Affari generali e del personale	operativo 1	92,61%	85,27%
	operativo 2	100,00%	
	operativo 3	100,00%	
	operativo 4	64,00%	
	KPI1	100,00%	
	KPI2	59,50%	
	KPI3	80,50%	
	KPI4	85,54%	
AREA II - Amministrazione finanziaria e patrimoniale	operativo 1	100,00%	88,19%
	operativo 2	88,51%	
	operativo 3	100,00%	
	operativo 4	100,00%	
	KPI1	77,50%	
	KPI2	71,52%	
	KPI3	78,57%	
	KPI4	89,41%	
AREA III - Promozione e sviluppo	operativo 1	55,00%	80,79%
	operativo 2	64,78%	
	operativo 3	86,50%	
	operativo 4	96,31%	
	KPI1	77,50%	
	KPI2	100,00%	
	KPI3	100,00%	
	KPI4	66,25%	
AREA IV - Registro Imprese e analisi statistiche	operativo 1	64,00%	77,25%
	operativo 2	59,20%	
	operativo 3	60,90%	
	operativo 4	100,00%	
	KPI1	100,00%	
	KPI2	100,00%	
	KPI3	92,00%	
	KPI4	41,88%	
AREA V - certificazione prodotto Laboratorio Chimico	operativo 1	100,00%	70,81%
	operativo 2	0,00%	
	operativo 3	55,00%	
	operativo 4	89,65%	
	KPI1	77,50%	
	KPI2	45,82%	
	KPI3	98,50%	
	KPI4	100,00%	
AREA VI - Attività abilitative ed ispettivo - sanzionatorie	operativo 1	100,00%	75,68%
	operativo 2	77,50%	
	operativo 3	77,50%	
	operativo 4	77,50%	
	KPI1	100,00%	
	KPI2	0,00%	
	KPI3	77,61%	
	KPI4	95,30%	
MEDIA ENTE		80,40%	

IV LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO

IV.1 RISORSE ECONOMICHE DESTINATE PER AREE STRATEGICHE, OBIETTIVI STRATEGICI E PROGRAMMI OPERATIVI NEL 2018

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma		Preventivo 2018	Consuntivo 2018
Area Strategica A "Tutela della comunità economica"	Ob. Strategico A 2 "Legalità e sicurezza"	A.2.1	Azioni per la sicurezza delle imprese del territorio - Sicurezza Partecipata	20.000,00	-
	Risorse Ob. Strategico A2			20.000,00	-
	Ob. Strategico A4 "Regolamentazione dei Mercati e strumenti di giustizia alternativa"	A.4.8	Programma dell'Azienda Speciale "Arbitra Camera"	486.000,00	266.015,00
	Risorse Ob. Strategico A 4			486.000,00	266.015,00
	Risorse per Area Strategica A			506.000,00	266.015,00
Area strategica B "La CCIAA fonte autorevole di dati economici"	Ob. Strategico B 1 "Osservatori tematici"	B.1.3	Iniziative per l'informazione economica e Osservatori	50.000,00	-
	Risorse Ob. Strategico B 1			50.000,00	-
	Risorse per Area Strategica B			50.000,00	-
Area strategica C "Sostegno allo sviluppo di opportunità imprenditoriali"	Ob. strategico C1 "Creazione di nuove imprese, accompagnamento delle Start Up e formazione imprenditoriale"	C.1.1	Servizi per la creazione di nuove imprese e accompagnamento delle Start Up - Bando Start Up	600.000,00	600.000,00
		C.1.2	Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni - Alternanza Scuola Lavoro	844.431,58	843.490,00
		C.1.3	Programma dell'Azienda Speciale Forma Camera	644.000,00	644.000,00
	Risorse Ob. Strategico C 1			2.088.431,58	2.087.490,00
	Ob. strategico C2 "Sostegno alla competitività delle imprese e marketing territoriale"	C.2.1	Competitività delle imprese e marketing territoriale	4.445.000,00	4.676.389,32
		C.2.2	Eventi a rilevante impatto territoriale	1.485.000,00	1.014.012,19
		C.2.3	Digitalizzazione, innovazione e trasferimento tecnologico	3.213.192,54	2.792.016,00
		C.2.4	Programma dell'Azienda Speciale Innova Camera	2.919.000,00	1.899.273,00
	Risorse Ob. Strategico C 2			12.062.192,54	10.381.690,51
	Ob. Strategico C 3 "Accesso al credito"	C.3.1	Iniziative per l'accesso al credito delle PMI	6.000.000,00	1.493.738,78
	Risorse Ob. Strategico C 3			6.000.000,00	1.493.738,78
Risorse Area Strategica C			20.150.624,12	13.962.919,29	
Ob. Strategico D1 "Valorizzazione delle Filiere Produttive"	D.1.1	Iniziative per la valorizzazione del patrimonio culturale e lo sviluppo del turismo	2.590.000,00	2.375.075,00	
	D.1.2	Programma Azienda Speciale AgroCamera	644.000,00	674.000,00	
	Risorse Ob. Strategico D 1			3.234.000,00	3.049.075,00
Risorse Area Strategica D			3.234.000,00	3.049.075,00	
Arete Strategiche A+ B + C + D Totale risorse utilizzate per interventi volti all'esterno di promozione economica				23.940.624,12	17.278.009,29

IV.2 AZIONI REALIZZATE

Di seguito si illustrano alcune delle azioni, articolate per temi, rappresentative della politiche dell'Ente che hanno concorso alla realizzazione degli obiettivi strategici i cui risultati sono stati misurati e monitorati attraverso i 24 KPI, riportati, dopo monitoraggio trimestrale da parte della Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione" e dell'OIV, nel *report* finale denominato "Report di misurazione e valutazione Obiettivi Organizzativi e Individuali Operativi – Anno 2018", ed infine nella "Relazione sulla *performance*" Anno 2018.

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

POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE /INFORMAZIONE

- Sono state erogate un numero di 2.850 ore di formazione al personale, sia facendo ricorso a personale competente *in house* sia con docenti esterni, anche partecipando alle Linee Formative organizzate da Unioncamere (KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ:

- Si evidenzia la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Roma, confermata, sia dai giudizi emersi dai Questionari di *Customer Satisfaction* compilati dagli utenti, sia dagli Enti Certificatori di Qualità.
- In particolare:
 - 1) Per gli uffici dell'**Area IV** "Registro Imprese e Analisi Statistiche" è stata confermata, per l'anno 2018, la **certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001/2008, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI dell'Obiettivo Strategico A 1 "Pubblicità Legale") senza alcuna raccomandazione
 - 2) Per gli uffici in Qualità **dell'Area VI**, "Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie", è stata confermata, per l'anno 2018, la **certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001/2008, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI dell'Obiettivo Strategico A 4 "Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa") "senza non conformità gravi".

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION:

Si rileva l'ottimo livello di soddisfazione degli utenti delle Aree certificate in Qualità, in particolare:

- 1) Per gli uffici in Qualità dell'Area V "Laboratorio Chimico – Attività certificative" la media dei questionari sottoposti agli utenti, in una scala da 1 a 5, è stata pari a ben 4,77 (KPI dell'Obiettivo Strategico A 4 "Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa")
- 2) Per gli uffici in Qualità dell'Area VI, "Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie", la media dei questionari sottoposti agli utenti, in una scala da 1 a 6, è stata pari a ben 5,82
- 3) Per gli uffici in Qualità dell'Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche" la media dei questionari sottoposti agli utenti, in una scala da 1 a 6, è stata pari a ben 5,6 (KPI dell'Obiettivo Strategico A 1 "Pubblicità Legale").

RIDUZIONE DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO DI COMPETENZA

- Esattamente 6 KPI sono stati individuati dalla Camera di Commercio di Roma, consapevole della necessità di contrarre i costi di struttura alla luce della diminuzione del D.A., assegnandoli uno a ciascuna Area Dirigenziale, inerenti la riduzione delle spese di funzionamento di propria competenza, di una percentuale dal 10% (valore atteso) al 20% (valore di eccellenza). Tutte le Aree hanno raggiunto l'obiettivo previsto, ad eccezione dell'Area V (riduzione di solo il 7,96%) e dell'Area VI (nessuna riduzione).

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

- Esattamente 6 KPI, di competenza di ciascuna Area Dirigenziale, sono relativi agli adempimenti in materia di Azioni di Prevenzione della Corruzione e di Trasparenza nell'Ente. Nello specifico, tutte le Aree Dirigenziali hanno predisposto nei tempi previsti una Redazione periodica su base semestrale della Relazione Anticorruzione e Trasparenza e una annuale, permettendo all'amministrazione sia di monitorare lo stato dell'arte, (e predisporre la Relazione semestrale di monitoraggio e poi quella annuale) sia di predisporre poi il Piano Triennale di prevenzione della Corruzione triennio 2019 – 2021 evidenziando aree di rischio e attività di prevenzione (N. 6 KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 “Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione”)

INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

- E' stato predisposto il **Bando “Alternanza Scuola Lavoro”** nel mese di aprile 2018, che ha previsto la concessione di voucher per le PMI che ospitino studenti nell'ambito dei programmi formativi da stipulare con Istituti scolastici o Centri di formazione professionali (KPI dell'Obiettivo Strategico C1 “Creazione di nuove imprese *Start Up* e formazione imprenditoriale”)

REALIZZAZIONE EVENTI PER LE IMPRESE

- Sono state realizzati nel 2018 ben 5 eventi/iniziative/attività di condivisione delle attività della Camera a sostegno delle imprese (KPI dell'obiettivo strategico C.2 “Internazionalizzazione e marketing territoriale”)

EVASIONE TEMPESTIVA DELLE RICHIESTE DI CERTIFICAZIONE

- Il Laboratorio Chimico, Autorità Pubblica di Controllo stimato su tutto il territorio ha conseguito un risultato ottimo reattivamente ai tempi di erogazione dei servizi: la media dei giorni impiegati per rilasciare Certificazioni di prodotto (KPI dell'Obiettivo Strategico A.4. Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa”) è stata:

per abbacchio Romano IGP: 21 gg

per olio Dop Sabina 11 gg

per Vini D.O. Lazio: 9 gg

Per il dettaglio dei 24 KPI degli obiettivi strategici degli obiettivi operativi si rimanda agli allegati della Relazione sulla Performance Anno 2018.

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

RIDUZIONE DEI TEMPI DI PAGAMENTO AI FORNITORI

- I **tempi di pagamento ai fornitori sono stati ridotti a 18,83** giorni in media, risultato davvero ottimo considerato che il termine previsto dalla legge è di 30 giorni (Area II "Amministrazione Finanziaria e Patrimoniale")

RAZIONALIZZAZIONE DELLE RISORSE: RECUPERO CREDITI NON RISCOSSI

- L'Ente ha recuperato nel 2018 **l'85,07% dei Crediti** non riscossi al netto dei crediti da Diritto Annuale (Area I "Affari Generali e del Personale")

MONITORAGGIO TRASPARENZA AZIENDE SPECIALI

- Sono state realizzate attività di indirizzo e monitoraggio in materia di adempimenti realizzati in tema di **Trasparenza dalle Aziende Speciali** della CCIAA di Roma rendicontate in Relazioni trimestrali (KPI dell'Obiettivo Strategico A.3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione" (Area III "Promozione e Sviluppo").

INCREMENTARE SOMME RECUPERATE DA ESCUSSIONI

- E' stato recuperato un ammontare pari al 18,26% delle somme anche mediante accordi con i Confidi e Istituti Bancari (Area III "Promozione e Sviluppo").

RAZIONALIZZAZIONE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE

- In data 24 settembre 2018 marzo è stato predisposto e condiviso con il Segretario Generale il "**Piano straordinario di revisione delle Società Partecipate** direttamente e indirettamente dalla Camera di Roma" elaborato per la successiva approvazione dagli Organi di Governo" (Area III "Promozione e Sviluppo").

REGOLAMENTO DI ACCESSO E SVOLGIMENTO ALLE FIERE A CUI L'ENTE PARTECIPA

- L'Ente ha predisposto il nuovo **Regolamento di accesso e svolgimento alle fiere a cui partecipa**, approvato dalla Giunta il 5 marzo 2018" (Area III "Promozione e Sviluppo").

RIDUZIONE DEI TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE TELEMATICHE DEL REGISTRO IMPRESE

- **Il tempo medio di evasione delle pratiche telematiche del Registro Imprese è stato nel 2018 di 4,4 giorni**, risultato ottimo considerato che la tempistica prevista dalla normativa per la conclusione del procedimento è 5 giorni, frutto dell'impegno e dell'efficienza dimostrata da tutto il personale del Registro Imprese (Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche").

SUPPORTO ALLE START UP INNOVATIVE IN FASE DI COSTITUZIONE CON MODELLO STANDARD TIPIZZATO

- Sono state assistite e costituite **78 start up innovative nel 2018**, secondo procedura art. 25 del Codice Amministrazione Digitale (CAD), a fronte delle 67 del 2017, denotando un aumento del 16,4% annuale.

Inoltre la Camera ha prestato assistenza alle *start up* innovative anche in caso di costituzione secondo la procedura ex art. 24 CAD (Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche").

RIAPERTURA DELLA BIBLIOTECA STORICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

- Il 4 giugno 2018 il Segretario Generale ha potuto comunicare alla **Giunta l'avvenuta riapertura della Biblioteca storica della Camera**, disponibile al pubblico 3 giorni settimanali dalle 9 alle 13.00 per visite dei privati per tesi universitarie e ricerche varie su ditte in attività dai primi del 1900 (Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche").

ANALISI IN AMBITO PROTOCOLLO DI CONTRASTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI CONTRAFFATTI

- Le Analisi sui prodotti richieste dalle forze dell'Ordine sono state realizzate dal Laboratorio Chimico dell'Ente in una media di **solli 5,5 giorni, rispetto ai 20 giorni previsti** dal Protocollo siglato con la Prefettura di Roma, con una *performance* migliore del precedente anno (Area V "Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico").

MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ DA ENTE ACCREDIA

- Per l'**Area V** "Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico" è stata confermata, per l'anno 2018, la **certificazione di qualità** dall'ENTE ACCREDIA, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (Area V "Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico")

EVASIONE TEMPESTIVA DELLE ISTANZE DI CANCELLAZIONE DEI PROTESTI

- La media dei giorni per evadere le istanze di cancellazione dei protesti è stata di 3,5 giorni, risultato eccellente, a fronte di una previsione di legge di 20 giorni (Area VI "Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie").

V- IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI

L'OIV ha verificato che su 24 KPI degli obiettivi strategici monitorati, il valore raggiunto a fine anno non risulta in linea con il valore atteso solo per 3 KPI.

Si tratta dei KPI di 2 Aree Dirigenziali, l'Area V "Laboratorio Chimico Merceologico – Certificazione di Prodotto" e l'Area VI "Attività abilitative ed Ispettivo sanzionatorie" relativi alla diminuzione percentuale dell'ammontare dei costi di funzionamento di propria competenza rispetto all'anno precedente.

In particolare, l'Area V non ha diminuito i costi di competenza

L'Aera VI in quanto, nello svolgimento delle sue funzioni istituzionali, non può esimersi dalle spese necessarie anche per il pagamento di canoni per servizi agli utenti.

Per quanto riguarda il KPI "*Aumento della percentuale annua dell'importo incassato del Diritto Annuale al 31/12/2018 rispetto al dovuto previsto dal Legislatore*", dell'Obiettivo Strategico A 1 "Pubblicità Legale", si rileva il mancato raggiungimento della percentuale attesa in sostanziale continuità con la percentuale raggiunta nelle annualità precedenti. Al riguardo, si evidenzia che la competente tecnostruttura ha messo in campo una serie di interventi, alcuni dei quali espleteranno i loro principali effetti già a partire dall'anno 2019.

In primis, a partire dalla seconda metà del 2018, l'avvio di un "**Progetto speciale Diritto Annuale**" approvato dalla Giunta con delibera n. 129/2018 del 18/09/2018, che ha già restituito, qualche risultato nel I semestre di attività, mentre per altre iniziative occorre attendere la fisiologica maturazione.

Tra le misure produttive di effetti quasi immediati sono da menzionare “l’incremento del numero degli atti di accertamento ed irrogazione di sanzioni” per le imprese inadempienti, relativamente alle annualità scadute e non ancora iscritte a ruolo, e il “blocco della certificazione”, innalzato da due a cinque anni, che ha consentito un buon recupero non solo sulle annualità non ancora iscritte a ruolo, ma anche su quella in corso, contribuendo a creare una più corretta cultura contributiva.

L’OIV ha preso atto con favore che l’ufficio ha avviato, nel mese di dicembre 2018, un *mailing* massivo finalizzato a segnalare gli omessi versamento del Diritto Annuale 2018 e ad avvisare le imprese sulla possibilità di adempiere tramite “ravvedimento operoso”.

Da ultimo, si evidenzia il progressivo incremento del numero delle imprese inattive cancellate al fine di eliminare dal Registro Imprese quelle posizioni inoperanti, e pertanto non più tenute al pagamento del Diritto Annuale che ha prodotto per il 2018 la cancellazione immediata di n. 1573 società di capitali, con apposito provvedimento del Conservatore, ai sensi dell’art. 2490 c.c.

Per quanto riguarda i 24 obiettivi operativi monitorati, l’OIV ha preso atto che per solo 1 obiettivo il valore raggiunto a fine anno non risulta in linea con la percentuale di conseguimento atteso (pari al 55%).

Infatti, per quanto riguarda l'obiettivo operativo relativo all' aumento dei ricavi rispetto all'anno precedente nell'Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico", non è stato conseguito in quanto sono diminuite le richieste di certificazioni. Per quanto riguarda il vino, alcuni produttori hanno scelto di non certificare i loro vini persistendo le condizioni di difficoltà economica in cui gli stessi si trovano; inoltre, la vendemmia laziale del 2017 (con il vino da certificare nel 2018) ha visto una forte diminuzione del vino raccolto, come confermato dai dati ISTAT. Per quanto riguarda l'olio, da settembre 2018 la Camera di Commercio di Roma, con il suo Laboratorio Chimico Merceologico, non è più Organismo di Certificazione dell'olio DOP Sabina.