



Camera di Commercio
Roma

Rapporto sui risultati attesi di Bilancio

del

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di Bilancio

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

Anno 2019

Premessa

Il **Rapporto sui risultati anno 2019** rendiconta, in occasione del Bilancio Consuntivo 2019, i risultati raggiunti dagli indicatori inseriti dall'Ente nel **Piano degli Indicatori e dei risultati attesi di Bilancio 2019 (PIRA)**, che era stato predisposto quale allegato ai Documenti di Programmazione Finanziaria per l'anno 2019, come previsto dal Decreto M.E.F. del 27.03.2013 recante "Criteri e modalità di predisposizione del Budget economico delle Amministrazioni pubbliche in contabilità civilistica", in attuazione del D. Lgs. 91 del 31.05.2011 (Decreto che ha disciplinato l'armonizzazione dei sistemi contabili delle P.P.A.A.).

Il citato Piano degli Indicatori era stato redatto in osservanza delle linee guida generali definite con il D.P.C.M. del 18.09.2012, i cui contenuti sono stati declinati per le Camere di Commercio dalla Circolare MISE 148123 del 12.09.2013 e successivamente dalla Circolare MISE n. 87080 del 9.06.2015 e gli indicatori presentati nel Piano, come previsto dall'art. 5 del D.P.C.M del 18.09.2012, sono stati coerenti con quelli che inseriti successivamente nel Piano della Performance 2019 -2021, di cui ne ha fatto parte integrante.

Durante l'anno, le variazioni di Bilancio non hanno comportato alcuna variazione nei Target e Indicatori del Piano predisposto dall'Ente.

.....

Il Rapporto sui Risultati Anno 2019 ha evidenziato risultati 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).

L'Ente ha orientato tutte le sue attività a politiche di sostegno dell'economia del territorio, in particolare quelle che sono risultate effettivamente costruttive e propositive, nella consapevolezza che una gestione costantemente ispirata ai valori di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità e pari opportunità possa contribuire alla costruzione di quel benessere sociale di cui il cittadino-imprenditore è il principale artefice. Per tale motivo molta attenzione è stata posta alla soddisfazione dell'utenza e dei soggetti economici: tale Rapporto sui Risultati evidenzia gli ottimi livelli raggiunti nel 2019 dagli indicatori di *customer satisfaction*, ottenuti grazie alla qualità delle attività svolte nonché all'efficienza delle stesse, come dimostrato dagli indicatori che hanno monitorato i tempi medi impiegati dagli uffici dell'Ente nel rendere i propri servizi all'utenza.

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

Il processo di riforma ha rimodulato le loro attività istituzionali, come era stato prefigurato dal D. L.gs. 219/2016, "Riordinamento delle CCIAA" (che ha riformulato la Legge 580/1993 sulla base della delega

contenuta nella Legge 124/2015) in particolare con il Decreto MISE del 7.3.2019, che ha definito i servizi che le Camere sono tenute a svolgere e gli ambiti prioritari degli interventi promozionali.

Nell'ambito di tale processo di riforma, e dello strategico ricollocamento auspicato dal Legislatore, la Camera di Commercio di Roma ha trovato una nuova spinta propulsiva, individuando nuove occasioni e possibilità per dare più valore al proprio supporto ai soggetti economici del territorio, limitando alcuni ambiti di intervento e ampliandone altri.

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

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

Tale incremento è stato dunque destinato, dal 2017 al 2019, alla realizzazione di tre grandi progetti a favore delle imprese del territorio: i primi due relativi ad 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 riguardante più direttamente gli interventi economici attuati dalla Camera "sul territorio" e "per il territorio", lungo le direttrici che hanno contraddistinto in questi ultimi anni le strategie dell'Ente. I tre progetti su cui sono state destinate le risorse sono stati, dunque:

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

La Camera di Commercio di Roma ha utilizzato e valorizzato tali ulteriori risorse disponibili per supportare il suo territorio e i protagonisti della sua economia, nonché tutti i suoi stakeholder, con lo spirito costruttivo di cooperazione e collaborazione con le altre Istituzioni locali che le è sempre stato proprio.

MISSIONE 011 – Competitività e sviluppo delle imprese

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

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

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

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

Indicatore 1.01

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

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

Pertanto, alla luce di tale politica virtuosa dell'Ente, si è raggiunta nel 2019 una percentuale di spesa destinata agli interventi economici rispetto alle entrate derivanti dal Diritto Annuale maggiore del 50%, pari al **61%**, confermando una policy volta ad "una cultura del fare", e dimostrando la fattibilità delle valide scelte politiche espresse in sede di programmazione.

Tale policy è stata possibile **grazie anche all'aumento del 20% del Diritto Annuale**, previsto 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".

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 stanziato per gli interventi economici a favore del tessuto economico locale e la capacità della Camera di rispettare,

nell'esercizio, la programmazione delle attività e delle iniziative previste a favore del tessuto economico provinciale. Ovviamente, più il grado percentuale dell'indice è elevato, più l'azione dell'Ente è concreta e le scelte politiche espresse in sede di programmazione sono valide e rispettate nell'esercizio, in un'ottica comunque di equilibrio tra la volontà di massimizzare gli investimenti a supporto del tessuto economico, e la necessità di operare costantemente una scelta oculata e ponderata degli stessi investimenti.

A consuntivo, per l'anno 2019, in questo specifico settore è stato investito l'ammontare totale delle risorse economiche stanziato, con una percentuale di utilizzo pari all'**88,12%**.

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

Indicatore 2.01

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

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

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

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

Si rileva che nell'Aggiornamento del Preventivo le risorse per interventi economici destinate al tema della Cultura sono state incrementate di 500.000 euro. Tale *policy* è stata possibile **grazie anche al citato 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, destinato in parte, alla realizzazione del terzo progetto che riguarda più direttamente gli interventi economici attuati dalla Camera “sul territorio” e “per il territorio”.

La percentuale del 100% raggiunta per il 2019 rappresenta il livello di *performance* e l'attenzione dell'Ente per tali temi.

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

Indicatore 3.01

La Camera di Commercio di Roma ritiene fondamentale conoscere quale sia il *feedback* delle iniziative da essa intraprese, per quanto riguarda gli eventi fieristici. Per tale motivo 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 2019, è stata rilevata una percentuale di questionari positivi pari al 97,72%

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

Indicatore 4.01

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

Per tale motivo nel corso del 2019 sono state attivate ben otto iniziative di supporto alle imprese in termini di sicurezza, a fronte di un numero pari a 5 come obiettivo iniziale programmato dall’Ente.

In primis, all’interno del sito istituzionale nella sezione “Sicurezza digitale” della pagina web “Osservatorio sulla sicurezza dedicata alle imprese”, è stato pubblicato un nuovo spazio dedicato alla “Cybersecurity” che, oltre alle indicazioni di massima su come fronteggiare un attacco informatico, offre anche una panoramica sulle specifiche Direttive Europee: NIS (2016/1148) Network and Information security – Linee guida per la gestione dei rischi cyber e PSD (Payment Services Directive) 2 - SCA (Strong Customer Authentication) (2015/2366).

A seguito dell’istituzione del Numero Unico Europeo per il soccorso pubblico (112) sono state, inoltre, aggiornate le pagine del sito di pertinenza all’argomento, compresa la sezione dei “Quiz per verificare il livello di sicurezza dell’impresa”.

Nel corso del mese di marzo, nelle giornate dedicate al progetto Alternanza Scuola Lavoro, in cui la Camera ha ospitato gli allievi dell’istituto Tecnico Falcone – Pertini di Roma, è stato illustrato il progetto di “Sicurezza partecipata e dedicata alle imprese” attraverso il sito ad esso dedicato. Gli argomenti trattati sono stati l’evoluzione nel corso degli anni del progetto stesso, l’organizzazione dei contenuti delle pagine del sito e la verifica delle nozioni attinenti mediante i test appositamente predisposti e fruibili on-line.

Su iniziativa di UnionCamere, è stato costituito il “Comitato di Indirizzo dell’Osservatorio provinciale per la lotta alla contraffazione e all’abusivismo” il cui obiettivo è contrastare sia l’aumento del fenomeno della contraffazione nel settore del commercio, che dell’abusivismo nel settore dei servizi.

E’ stato pubblicato sul periodico camerale “Roma Crea Notizie on-line” un servizio speciale, promosso dallo stesso Comitato, dedicato alla quarta edizione della Settimana Anticontraffazione (17-23 giugno 2019), a supporto dell’iniziativa realizzata a cura della Direzione Generale Lotta alla Contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi del Ministero dello Sviluppo Economico.

Nel corso dei seminari “Imprenditorialità e gestione dell’impresa” dedicati agli imprenditori di nazionalità non italiana, il 23 novembre 2019 si è tenuta presso l’Università Roma Tre una giornata formativa dal titolo “Sicurezza e legalità del business” dedicata ai temi della sicurezza e della legalità nell’esercizio delle attività imprenditoriali.

E’ stata, infine, realizzata la terza edizione della ricerca “Effetti di dieci anni di crisi all’esposizione dell’indebitamento patologico e al rischio usura per imprese e famiglie produttrici” sui temi dell’indebitamento patologico a rischio usura, curata dal Prof. M. Fiasco.

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

Indicatore 5.01

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

Con la costante attività di monitoraggio sulle principali tematiche che investano specifici settori del sistema economico locale, si realizza 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.

L’Ufficio ha realizzato nel 2019 un numero pari a 23 Studi/Ricerche/Report, di cui 11 pubblicazioni.

Tra le pubblicazioni, alcune di esse, 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. Con gli studi semestrali “Startup e PMI innovative a Roma” si svolge l’analisi di questo nuovo ecosistema di imprese, che conferma la propria crescita, nonostante la crisi.

Lo studio “Le imprese straniere della provincia di Roma” analizza l’evoluzione di questa particolare tipologia di impresa, negli anni 2012 – 2018, in un costante confronto col dato nazionale.

Il report “L’imprenditoria femminile nella Città metropolitana di Roma. Caratteristiche e dinamiche di medio periodo” si propone di mettere in luce l’effettiva partecipazione delle donne nel tessuto

imprenditoriale della Città metropolitana di Roma, analizzandone caratteristiche strutturali e relative specificità in termini dinamici, attraverso un'analisi di medio periodo: il quinquennio 30 giugno 2014 – 30 giugno 2019.

Si conclude citando il *report* "Le imprese edili della Città metropolitana di Roma Capitale", che presenta una dettagliata fotografia del settore delle costruzioni, mettendone in evidenza la struttura e le dinamiche evolutive e confrontandole con il dato nazionale, nel periodo 2012 - 2018.

Tra i report, si citano i report mensili "Sedi d'impresa e Unità locali".

Missione 011		Competitività e sviluppo delle imprese							
Programma		"Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo"							
Area Dirigenziale		Area III "Promozione e Sviluppo" - Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche"							
Stakeholder		Imprese, cittadini, turisti, Istituzioni Locali.							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica dell'obiettivo				Risorse finanziarie - Euro			
						Anno 2019 Preventivo Aggiornato	Consuntivo 2019	Anno 2020	Anno 2021
		1	Sostenere i soggetti del tessuto economico della provincia con interventi diretti e indiretti			Totale Interventi Economici 23.185.624,12	Totale Interventi Economici 20.431.072,33	Totale Interventi Economici 19.500.000	Totale Interventi Economici 19.500.000
		2	Promuovere iniziative e eventi CULTURA e TURISMO			>= 2.000.000	2.783.613	>= 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 2019	Risultato 2019	Target 2020	Target 2021
1.01	Incidenza costo totale degli interventi di promozione economica su entrata da Diritto Annuale	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Bilanci	Interventi di promozione economica $\frac{\quad}{\quad} * 100$ Diritto Annuale al netto del Fondo Sval. Crediti	>50%	61%	> 50%	> 50%
1.02	Grado di utilizzo del Budget stanziato per gli interventi economici della Camera di Commercio di Roma	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area "Promozione e Sviluppo" - Bilanci	Valore "utilizzo di Budget" relativo agli interventi economici 2019 $\frac{\quad}{\quad} * 100$ Valore di Budget relativo agli interventi economici 2019	>65%	88,12%	>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 2019 $\frac{\quad}{\quad} * 100$ Valore di Budget relativo agli interventi economici per cultura e turismo 2019	>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 $\frac{\quad}{\quad} * 100$ Totale questionari somministrati alle imprese e compilati	>=90%	97,72%	>=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. iniziative in ambito di sicurezza Partecipate per le imprese	>=5	8	>=5	>=5
5.01	Effettuare Studi e Ricerche in ambito socio economico e statistico	Indicatore di realizzazione fisica	N.	Area "Registro Imprese e Analisi Statistiche"	Numero di Studi e Ricerche effettuati in ambito socio economico e statistico	>10	23	>10	>10

Missione 012 - Regolazione dei mercati

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

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

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

Indicatore 1.01

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

In tale ambito, uno dei principali obiettivi dell’Ente è il monitoraggio dei processi ai fini del mantenimento della certificazione di Qualità.

Nell’ambito del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015, nei giorni 19-20 novembre 2019 si è svolto l’ *audit* esterno, effettuato da una professionista incaricata dalla società IMQ - Istituto per il marchio di qualità, aggiudicatrice per il triennio 2018-2020 dell’attività di certificazione. Le visite sono state precedute da incontri preparatori tra la Direzione; la Responsabile; i referenti della Struttura Sanzioni e Qualità e le Strutture interessate dalla certificazione. ***L’obiettivo è stato raggiunto: l’ audit si è concluso positivamente e ha interessato per la prima volta - come richiesto lo scorso anno proprio dall’auditor - anche uno dei processi trasversali della Camera: quello degli approvvigionamenti. Non sono state rilevate “non conformità”.***

Ad ogni modo, proprio nello spirito della norma ISO, sono state formulate cinque raccomandazioni per il miglioramento del Sistema, soprattutto in materia di formalizzazione della tenuta della documentazione, di approfondimento dei rischi di processo e di verifica dei processi gestionali del sistema.

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"*).

Si rammenta che il monitoraggio della *customer satisfaction* si effettua attraverso la somministrazione di questionari, con modalità differenti a seconda del tipo di servizio prestato. Per i servizi erogati a sportello, i questionari vengono somministrati in forma cartacea agli utenti, che li compilano e li restituiscono sul momento (metodologia P.A.P.I. - *Paper and Pen Interviewing*). Per i servizi telematici di lavorazione delle pratiche, i questionari vengono somministrati a campione per via telematica con metodologia C.A.W.I. (*Computer Assisted Web Interviewing*); le risposte sono registrate automaticamente sul *cloud*. In occasione dell'ultimo *audit* interno, anche per il processo "assistenza start-up", si è ritenuto di adottare la metodologia C.A.W.I., in quanto ritenuta più immediata ed efficace anche per gli utenti.

Alla luce dei valori registrati nei 4 trimestri, il risultato ottenuto è stato pari a un valore medio annuale di 5,4, quale livello di customer satisfaction degli utenti in scala da 1 a 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 nel 2019 con un tempo medio di 4,3 giorni, pertanto inferiore al termine legale di 5 giorni.

Il calcolo ha tenuto conto dei dati estrapolati dal sistema "Priamo" attraverso la funzionalità "Tempi di lavorazione per classi di durata". Il dato complessivo di Area, calcolato sulle pratiche legate alla tempistica del DPR n. 581/1995 ed escludendo le istanze legate a tempistiche diverse (es. abilitazioni, startup e revisioni periodiche), ha restituito un valore medio annuale pari a **4,3** giorni.

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

Indicatore 2.01

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

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

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

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

Infatti, nel corso del 2019 è stata ulteriormente incrementata l’attività di assistenza qualificata alle *start-up* innovative, permettendo il raggiungimento di n. 1.110 imprese dall’entrata in vigore del D.L. n. 179/2012. Nel corso dell’anno appena trascorso, infatti, 140 imprese hanno richiesto il supporto della Camera (costituzione o modifica statutaria), facendo registrare un *trend* positivo che fa segnare un incremento di poco superiore al 57% rispetto al 2018, durante il quale gli interventi di assistenza interessarono 89 imprese.

Quanto, poi, alle effettive costituzioni n. **69** imprese sono state riconosciute start-up innovative con l’iscrizione nella Sezione Speciale del Registro delle Imprese, mentre, per le restanti società, l’ufficio ha, comunque, fornito un’assistenza specialistica, chiedendo agli imprenditori di riformulare gli atti costitutivi e gli statuti sulla base delle disposizioni normative vigenti. Si rileva, inoltre, che, nel 2019, diverse *start-up* innovative hanno richiesto l’assistenza qualificata anche per modifiche statutarie: gli statuti di n. **9** di queste imprese sono stati modificati con la procedura di cui all’art. 25 del CAD con l’autentica del Conservatore.

Si rileva, dunque, un incremento percentuale pari al 10 % rispetto all'anno precedente, nel quale furono, invece, costituite 66 startup innovative e furono richieste ed attuate 5 modifiche statutarie (78 autentiche del Conservatore nel 2019 su un totale, nel 2018, di 71 autentiche).

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

Indicatore 3.01

Anche per l'anno 2019 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 2019 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.

L'obiettivo dell'Area, un livello di soddisfazione degli utenti medio superiore a 4 *nel 2019 è stato pienamente raggiunto, con una media di soddisfazione rilevata dai questionari somministrati agli utenti pari a 4,8, superiore all'anno scorso.*

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 sono, anche nel 2019, svolte in tempi minori rispetto ai tempi previsti da Norme e Piani di Controllo, raggiungendo un risultato pari a n. 10 giorni in media impiegato per il loro svolgimento, ma si rileva l'esiguità dei campioni presentati e analizzati.

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

Indicatore 5.01

Durante il 2019 gli *audit* per la qualità, svolti dall'Istituto Italiano del Marchio di Qualità p.A. (IMQ SpA con socio unico), hanno confermato la certificazione di qualità degli uffici in qualità dell'Area VI, in particolare della Struttura “*Metrologia legale*”, relativamente all'assegnazione dei marchi di identificazione dei metalli preziosi. Non sono state rilevate "non conformità" gravi né osservazioni.

L'Obiettivo, anche per l'anno 2019, 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 2019, per gli uffici in Qualità dell'Area VI “Attività Abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie” 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. Il Target è un **livello di soddisfazione** risultante dai Questionari sottoposti agli utenti, pari a 5,9 (scala 1-6).

Indicatore 5.03

Per quanto riguarda la media giorni di evasione delle pratiche inerenti i Protesti , il *target* da raggiungere per l'anno 2019 si attestava 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.

Tale target voleva dimostrare 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 2019 la media dei giorni necessari per evadere le pratiche inerenti la cancellazione protesti è stata di 3,58 giorni

Missione 012		Regolazione dei mercati							
Programma		Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori							
Area Dirigenziale		Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche", Area V "Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico", Area VI "Attività abilitative ed Ispettivo sanzionatorie"							
Stakeholder		Imprese, cittadini, produttori, utenti.							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica			Risorse Finanziarie				
					Anno 2019	Consuntivo	Anno 2020	Anno 2021	
		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 2019	Risultato 2019	Target 2020	Target 2021
1.01	Registro Imprese: Mantenimento della Certificazione di Qualità	Indicatore di risultato	Si/no	Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche"	SI / NO	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita Ispettiva di Certificazione di Qualità in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita Ispettiva 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	5,40	>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	4,3	< 4,8	<4,8
2.01	Registro Imprese : Incremento attività di assistenza alle Start Up innovative costituito in forma di SRL con modello standard tipizzato	Indicatore di risultato	%	Registro Imprese	$N. \text{ interventi assistenza Start Up anno } n \times 100$ N. interventi assistenza start up anno n. - 1	110%	110%	110%	110%
3.01	Laboratorio Chimico: Mantenimento della Certificazione di Qualità	Indicatore di risultato	Si/no	Area V	SI / NO	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia, in assenza di "non conformità" gravi	Esito positivo della Visita per il mantenimento della Qualità svolta da Accredia in assenza di "non conformità" gravi	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	4,80	> 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	10	< 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	5,90	>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	$\frac{\text{Sommatoria giorni tra la data di presentazione dell'istanza e la data di effettiva cancellazione/sospensione nell'anno "n" (al netto delle sospensioni)}}{N^{\circ} \text{ di istanze evase (chiusure) nell'anno "n"}}$	≤ 4,5	3,58	≤ 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

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

Indicatore 1.01

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

Tale funzione vada esercitata nel sostegno alla competitività delle imprese e del territorio attraverso attività di informazione, formazione supporto organizzativo e assistenza a favore delle imprese per la preparazione ai mercati internazionali, **escludendo espressamente le attività promozionali direttamente svolte all'estero**: l'obiettivo per l'anno 2019 è stato raggiunto con in una percentuale di utilizzo pari a **80,63%**

Area Dirigenziale		Area III "Promozione e Sviluppo"								
Stakeholder		Imprese, Enti ed Istituzioni del sistema camerale e non								
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse finanziarie				
						Preventivo 2019	Consuntivo 2019	2020	2021	
		1	Sostegno alla competitività delle imprese e allo sviluppo economico del territorio				Euro 1.781.800	Euro 1.436.800		
Indicatori		Tipologia	Unità di Misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Risultato 2019	Target 2020	Target 2021	
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"	Somme utilizzate nel 2019 Somme stanziare nel 2019	>80%	80,63%	>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 impegnata da anni in un costante processo di informatizzazione e digitalizzazione, che ha coinvolto e continua a coinvolgere tutti i suoi uffici e i procedimenti in atto, sia per quanto riguarda il normale dispiegarsi dell'attività amministrativa così detta interna, sia per l'attività che più o meno direttamente coinvolge gli *stakeholder* esterni.

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

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

Programma: Indirizzo Politico

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

Indicatori 1.01 e 1.02

Il D.lgs. 150/2009 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.

L’Ente ha prontamente adeguato i suoi processi per garantire il rispetto della novella legislativa.

Anche nel corso del 2019 la Camera ha adottato il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019-2021 (P.T.P.C.T.)**, con Delibera n. 6 del 22 gennaio 2019, secondo le direttive indicate nel Piano Nazionale Anticorruzione adottato dall’ANAC con Delibera n. 831 del 3 agosto 2016, aggiornato 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 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 2019, 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

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., di cui la Giunta ha preso atto con delibera n. 116 del 23 luglio 2019 e nella Relazione annuale di sintesi, approvata dalla Giunta con delibera n. 199 dell'17 dicembre 2019, pubblicate 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 2020 – 2022, approvato dalla Giunta il 28 gennaio 2020 con delibera n. 4.**

Missione 032		Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche							
Programma		Indirizzo Politico							
Area Dirigenziale		Staff del Segretario Generale - Struttura 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 2019	Risultato 2019	Target 2020	Target 2021
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 sono effettuati i suoi pagamenti, ha razionalizzato le procedure di liquidazione delle fatture e dei mandati di pagamento. In un contesto in cui gran parte delle Pubbliche Amministrazioni sono solite adempiere ai propri obblighi contrattuali nei confronti delle imprese fornitrici con notevole ritardo, causando così ulteriore instabilità alla imprese coinvolte, già costrette a confrontarsi con uno scenario economico caratterizzato da prospettive future incerte e, soprattutto, da difficoltà di accesso al credito, il tema dei tempi di pagamento ha assunto oggi un ruolo ancora più importante.

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

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

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

La Camera di Commercio di Roma, anche con riferimento all’anno 2019, ha raggiunto un *livello di eccellenza dei tempi di pagamento dei fornitori, pari ad un numero medio di giorni al di sotto inferiore ai 30 giorni previsti dal Legislatore: una media di 19,28 giorni.*

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

Indicatori economici finanziari (2.01 - 2.02)

I *target* degli indicatori individuati anche per l’anno 2019, tratti dal Sistema Pareto, vogliono mostrare la volontà dell’Ente di finanziare le sue attività a sostegno delle imprese e del territorio, diminuendo sempre i costi di struttura.

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

Indicatori finanziari (3.01 e 3.02)

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

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

Il risultato raggiunto, pari ad una percentuale di incidenza dei costi di funzionamento, al netto di oneri da versare al MEF e delle quote associative, pari al 10,71% , e un’incidenza dei costi del personale pari al 18,61%, dimostra l’alto livello di economicità, efficienza e performance dell’Ente, la cui policy è la diminuzione dei costi di struttura in favore di un potenziamento del supporto economico al territorio ed ai soggetti economici.

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

Indicatore 4.01

I dipendenti in servizio presso la Camera di Commercio di Roma **erano pari a 367 unità, al 1 ottobre 2018**, compresi i Dirigenti dell’Ente, mentre al **31 dicembre 2019 erano 336**. Le imprese iscritte al Registro Imprese nella città di Roma erano invece al 31 dicembre 2019 pari a un numero di 503.362.

Risultato raggiunto pari a **0,67**.

Missione 032		Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche							
Programma		Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza							
Area Dirigenziale		Area II "Amministrazione Finanziaria e Patrimoniale", Area I "Affari Generali e del Personale"							
Stakeholder		Interni (Dipendenti dell'Ente, Organi Sindacali e CUG) e Esterni (imprese fornitrici di beni e servizi all'Ente, cittadini)							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse Finanziarie			
						Preventivo 2019	Consuntivo 2019	2020	2021
1		Mantenimento dell'eccellenza nei tempi medi di pagamento dei fornitori di beni e servizi della Camera di Commercio di Roma							
2		Monitorare lo "Stato di Salute" 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: 18.814.313,30 Euro Costi di funzionamento (*): 10.825.380,13 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 2019	Risultati 2019	Target 2020	Target 2021
1.01	Tempi medi di pagamento dei fornitori	Indicatore di risultato	N. medio giorni	Area "Amm.Finanziaria e Patrimoniale" - Bilanci	Valore assoluto	< 30	19,28	< 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%	83,93%	> 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%	70,07%	< 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%	10,71%	< 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%	18,61%	<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	0,67	<1	<1

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