



Camera di Commercio
Nuoro

Allegato sub C) alla deliberazione della Giunta camerale n. 8 del 26 gennaio 2011

CCIAA NUORO

Piano delle Performance

Periodo di programmazione 2011-2013

1. Presentazione del piano e indice

La Camera di Commercio di NUORO assegna una importanza fondamentale al miglioramento delle performance dell'Ente.

A tal fine, analogamente alle altre Camere di Commercio italiane, ha adottato la disciplina del decreto 254/05 che rende obbligatoria una prassi di programmazione e di gestione amministrativo-contabile rigorosa, articolata su un ciclo annuale di pianificazione e controllo. In aggiunta a ciò, si è volontariamente data strumenti per monitorare la qualità dei servizi erogati alle imprese e per valutarne il livello conseguito, fino alle performance individuali.

In questo quadro, l'applicazione del Dlgs 150/09 rappresenta una tappa importante nel percorso di armonizzazione degli strumenti e dei sistemi messi a punto nel corso degli ultimi dieci anni, in un quadro normativo coerente per tutto il sistema-paese.

Nello specifico del Piano della Performance 2011, essendo al momento stati già approvati i documenti di programmazione, Relazione Previsionale e Programmatica 2011, Preventivo Economico 2011 e Budget Direzionale 2011, il documento assumerà forma transitoria nel senso che richiamerà (in allegato) le suddette deliberazioni degli Organi senza ripeterle nuovamente e ne integrerà soltanto le parti mancanti.

1.1 Legenda e abbreviazioni

Nel testo sono utilizzate le seguenti abbreviazioni:

OS = Obiettivi Strategici

OO = Obiettivi Operativi

Il presente Piano Triennale delle Performance, per il primo anno di attuazione, si articola secondo l'Indice di seguito descritto:

1.2 Indice

1. Presentazione del Piano e indice

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni

2.1 Chi siamo

2.2 Cosa facciamo

2.3 Come operiamo

3. Identità

3.1 L'amministrazione "in cifre"

3.2 Mandato istituzionale e Missione

3.3 Albero della performance

4. Analisi del contesto

4.1 Analisi del contesto esterno

4.2 Analisi del contesto interno

5. Obiettivi strategici

6. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

6.1 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale

7. Il processo seguito e le azioni di miglioramento del Ciclo di gestione delle performance

7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano

7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

7.3 Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle performance

8. Allegati tecnici

Piano Pluriennale, RPP, Bilancio Previsionale, Budget direzionale

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini

Chi siamo

La Camera di Commercio di NUORO è un ente autonomo di diritto pubblico che svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese e i consumatori, e promuove lo sviluppo dell'economia provinciale. Essa vanta una tradizione di forte impegno per lo sviluppo dei diversi settori economici, delle infrastrutture ma anche della cultura e della formazione tecnica e commerciale.

Organi della Camera di Commercio di NUORO sono: il Presidente, la Giunta, il Consiglio, e il Collegio dei Revisori dei Conti. Il Consiglio elegge la proprio interno il Presidente e la Giunta, e nomina il Collegio dei Revisori dei Conti. Il Consiglio è composto da 22 rappresentanti dei settori maggiormente presenti sul territorio (Agricoltura, Artigianato, Assicurazioni e servizi alle Imprese, Commercio, Credito, l'Industria, Trasporti e Spedizioni, Turismo) e da due rappresentanti delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e delle associazioni di tutela degli interessi dei consumatori. La struttura amministrativa della Camera è guidata dal Segretario Generale e dai dirigenti.

Cosa facciamo

Oggi la Camera di Commercio di NUORO è l'interlocutore delle oltre XXXXXX imprese del territorio, e in coerenza con quanto disposto dalla Legge di riordino delle Camere di Commercio n. 580/1993, svolge le seguenti funzioni di interesse generale per la cura e lo sviluppo del sistema imprenditoriale:

- Funzioni amministrative attraverso attività anagrafiche (tenuta e gestione di registri, albi, ruoli, elenchi) e certificative e attività di certificazione per l'estero;
- Funzioni di regolazione del mercato a garanzia della correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e utenti, anche con l'esercizio di attività ispettive e di tutela;
- Funzioni di sviluppo e di promozione interna e all'estero, nonché attività di documentazione economica e di rilevazione statistica.

Come operiamo

Le norme danno mandato alle Camere di Commercio di espletare una vasta azione di promozione del territorio, anche attraverso strumenti

diversificati: gestione diretta di servizi, attribuzione in delega di alcuni servizi ad aziende da esse costituite e controllate ("aziende speciali"), creazione di organismi specialistici insieme con altre istituzioni territoriali.

La Camera di Commercio di NUORO si avvale della propria Azienda Speciale ASPEN per svolgere attività di NUORO.

3. Identità

3.1 L'amministrazione in cifre

La Camera di Commercio di NUORO opera su unica sede

Gli orari di apertura al pubblico sono di 18 ore settimanali

I dipendenti in servizio della Camera di Commercio di NUORO sono 18, compreso il Segretario Generale di cui 4 uomini e 14 donne, suddivisi nei profili professionali come di seguito:

- n. 1 dirigenti (Segretario Generale)
- n. 8 dipendenti cat. D
- n. 6 dipendenti cat. C
- n. 3 dipendenti cat. B

Di questi, 2 dipendenti sono attualmente in servizio a tempo parziale.

L'ammontare complessivo delle spese sostenute dalla Camera DESCRIVERE ANDAMENTO DELLE SPESE NEGLI ULTIMI ANNI E QUELLO PREVISTO DAL PIANO PLURIENNALE.

Le spese previste per il personale nell'anno appena iniziato ammontano a circa XXXXXXXX e risultano essere costanti fino al 2013 per effetto del congelamento del trattamento economico del personale per il triennio 2011/2013 sul livello del trattamento spettante nel 2010 (disposto dall'art. 9 della legge 122/2010). Si tenga inoltre conto che le assunzioni di personale previste nel quinquennio saranno compensate dalle cessazioni previste per lo stesso periodo, mantenendo costante il livello dei costi per il personale.

DESCRIVERE GLI INVESTIMENTI PREVISTI IN IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE (PARTECIPAZIONI ED ALTRO) SE RILEVANTI.

3.2 Mandato istituzionale e Missione

Il mandato istituzionale

La Camera di Commercio di NUORO, secondo quanto stabilito dagli art. 1 e 2 del Dlgs 23/2010 di riforma delle Camere di Commercio,

svolge (art.1), «nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese e delle economie locali, nonché, fatte salve le competenze attribuite dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato alle amministrazioni statali, alle regioni, e agli enti locali, funzioni nelle materie amministrative ed economiche relative al sistema delle imprese. Le camere di commercio, singolarmente o in forma associata, esercitano, inoltre, le funzioni ad esse delegate dallo Stato e dalle regioni, nonché i compiti derivanti da accordi o convenzioni internazionali, informando la loro azione al principio di sussidiarietà».

Più specificamente (art. 2), «le camere di commercio, singolarmente o in forma associata, svolgono in particolare le funzioni e i compiti relativi a:

- a) tenuta del registro delle imprese, del Repertorio Economico Amministrativo, ai sensi dell'articolo 8 della presente legge, e degli altri registri ed albi attribuiti alle camere di commercio dalla legge;
- b) promozione della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche;
- c) promozione del territorio e delle economie locali al fine di accrescerne la competitività, favorendo l'accesso al credito per le PMI anche attraverso il supporto ai consorzi fidi;
- d) realizzazione di osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;
- e) supporto all'internazionalizzazione per la promozione del sistema italiano delle imprese all'estero, raccordandosi, tra l'altro, con i programmi del Ministero dello sviluppo economico;
- f) promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico per le imprese, anche attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche;
- g) costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
- h) predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- i) promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti;
- j) vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati d'origine delle merci;
- k) raccolta degli usi e delle consuetudini;
- l) cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni».

La missione

La Camera di Commercio di NUORO ha la **missione** di DESCRIVERE MISSIONE ES: impegno a valorizzare un'etica del lavoro vissuta come fattore di promozione individuale e intensamente praticata sia dal lavoratore dipendente che dall'imprenditore.

Tale Missione della Camera di Commercio si concretizza nell'impegno a valorizzare al massimo gli asset produttivi della provincia, dal livello di istruzione e di aggiornamento professionale dei lavoratori e degli imprenditori, alla valorizzazione dei capitali investiti, fino alla diffusione dell'innovazione tecnologica.

La visione

La Camera di Commercio ha il compito di erogare servizi diretti alle imprese. Le politiche dell'informazione, dell'innovazione, della valorizzazione e commercializzazione delle produzioni locali, sono state individuate quali ambiti specifici di intervento in relazione alle potenzialità e alle competenze dell'Istituzione camerale. In questa direzione si pone l'attività descritta nelle pagine che seguono e che conferma la volontà dell'Ente camerale di porre in essere strumenti finalizzati a uno sviluppo nel quadro dei moderni processi di produzione e nel contesto di una competitività che si presenta sempre più incalzante.

La Camera di Commercio di NUORO supporta le imprese nello sviluppo della loro attività in Italia e nel mondo. Attraverso un costante dialogo con le imprese stesse e con le organizzazioni imprenditoriali al fine di una crescita equilibrata dell'economia provinciale. Come pubblica amministrazione delle imprese della provincia svolge con criteri manageriali ed avvalendosi di strumenti tecnologici d'avanguardia:

- attività promozionali e di qualificazione del sistema economico (contributi e servizi di orientamento);
- servizi di regolazione del mercato;
- analisi e studi economici;
- servizi di certificazione e di pubblicità delle informazioni relative al sistema delle imprese;
- attività di sviluppo delle infrastrutture territoriali.

La Camera di Commercio di NUORO è quindi sia la "casa delle imprese" sia l'istituzione dedicata a garantire in ambito provinciale la tutela del mercato e della fede pubblica e cioè il corretto e trasparente svolgersi delle transazioni commerciali a tutela delle imprese, dei consumatori e dei lavoratori.

3.3 Albero della performance

INSERIRE DIAGRAMMA CON SCHEMA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI E OPERATIVI

4. Analisi del contesto

TUTTO IL CAPITOLO 4 PUO' ESSERE RIPRESO DAI DOCUMENTI DI PROGRAMMAZIONE PLURIENNALE E DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA.

4.1 Analisi del contesto esterno

Contesto economico produttivo della provincia

DESCRIVERE CONTESTO ECONOMICO PROVINCIALE ES. settori economici prevalenti, propensione all'internazionalizzazione delle imprese, impatti della crisi economica e quadro macroeconomico (variazione PIL, tasso di inflazione, ecc), opportunità di sviluppo, ecc.

Infrastrutture

DESCRIVERE LA SITUAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE DELLA PROVINCIA E GLI SVILUPPI PREVISTI

Il contesto sociale e ambientale della provincia

DESCRIVERE LA SITUAZIONE DEMOGRAFICA E AMBIENTALE DELLA PROVINCIA ES: abitanti, maschi, femmine, stranieri, tasso di crescita, tasso di natalità, tasso di occupazione/disoccupazione

Il quadro normativo di riferimento

L'evoluzione del quadro normativo nazionale ha inciso in maniera rilevante sull'organizzazione della Camera.

Le funzioni svolte dalla Camera di Commercio sono definite in accordo con quanto stabilito dalla Legge di riordino delle Camere di Commercio (Dlgs n. 23/2010 di riforma della legge n. 580/1993), la quale definisce quali sono le funzioni di interesse generale per la cura e lo sviluppo del sistema imprenditoriale che la Camera deve svolgere.

Il bilancio della Camera è stato influenzato dalla Legge 122/2010, che dispone all'articolo 9 il congelamento del trattamento economico per il triennio 2011/2013 e, all'articolo 12 l'estensione ai dipendenti pubblici delle regole di calcolo del TFR dal 1.1.2011.

Alcune importanti novità normative riguardanti servizi organizzati e gestiti dalle Camere di Commercio hanno o avranno impatto sull'operatività e sull'organizzazione della Camera di NUORO.

Per citare i principali:

Il varo della Comunicazione Unica avvenuta nel 2010 (aprile) che ha assegnato un importante ruolo di "snodo" al Registro Imprese ponendolo al crocevia tra sistema delle imprese da un lato, e altre amministrazioni pubbliche – segnatamente INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate – dall'altro. Tale riforma è da considerarsi ormai a regime, ma alcuni assestamenti della struttura e dei processi del registro possono ancora essere richiesti nel 2011;

- Il riordino dello Sportello Unico sulle Attività Produttive (DPR 160/10) gestito dai Comuni; la norma di riordino individua un ruolo delle Camere di Commercio a supporto/integrazione/supplenza dei Comuni che non siano in grado di gestire in autonomia il SUAP sul proprio territorio; anche questa innovazione richiederà adeguamenti a livello degli uffici della Camera di NUORO che si delinearanno progressivamente nel corso dell'esercizio;
- La riforma dell'istituto della Conciliazione definita dal Dlgs. 28/10, che ne prevede la obbligatorietà per alcune fattispecie (condominio; locazione; risarcimento danni da circolazione di veicoli, da responsabilità medica e da diffamazione a mezzo stampa; comodato; successioni ereditarie; contratti assicurativi, bancari e finanziari, oltre ad una gamma di altre casistiche minori); la nuova normativa, che è in vigore dal 20 marzo 2010, prevede l'obbligatorietà della mediazione come condizione di procedibilità in giudizio civile a partire dal 20 marzo 2011. L'ampiezza delle fattispecie soggette a mediazione obbligatoria lascia immaginare che possa esserci un incremento significativo della domanda di servizi, il che fa presumere che anche su questo terreno la Camera dovrà prevedere nel 2011 un maggior impegno ed un rafforzamento delle strutture di servizio.

Le relazioni istituzionali della Camera

La Camera di Commercio è per sua stessa natura un nodo connesso con una rete istituzionale più ampia. In particolare, nell'ambito del sistema camerale è un nodo in relazione con le altre Camere di Commercio, con l'Unione Regionale, con l'Unioncamere, con le Agenzie di sistema (Infocamere, Tagliacarne, Retecamere, etc.), condividendone missione, visione e strategie. Nell'ambito del sistema territoriale è un nodo in relazione con tutti gli altri attori dello

sviluppo: Regione, Provincia, Comuni, Comunità montane, associazioni di categoria, associazioni sindacali, consumatori, sistema locale della formazione.

DESCRIVERE LE COLLABORAZIONI ATTIVE O IN PROGRAMMA CON GLI ENTI/ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA SUDETTI E LA LORO FINALITÀ

4.2 Analisi del contesto interno

La struttura organizzativa della Camera

Con delibera XXX del XXXXXX la Camera di Commercio di NUORO ha approvato il nuovo organigramma dell'Ente, come risulta dalla figura che segue.

INSERIRE ORGANIGRAMMA

Le risorse tecnologiche

La Camera di NUORO offre i propri servizi soprattutto in formato elettronico, primo fra tutti il registro delle imprese che a partire dal 2010 con l'avvio della Comunicazione Unica esiste soltanto in regime telematico per tutte le imprese (non solo società).

Altra possibilità offerta dalla Camera è la possibilità di utilizzare la firma digitale sulla maggior parte dei servizi digitali offerti alle imprese.

Le risorse umane

Come già indicato, la Camera di NUORO dispone di 18 dipendenti di cui 2 a part time, su una pianta organica che ne prevede in totale 30. La tabella riassuntiva che segue illustra l'organico attuale a fronte dei due anni precedenti e della dotazione organica da piano.

INSERIRE TABELLA CON ANDAMENTO ORGANICO EPIANTA ORGANICA NEGLI ULTIMI TRE ANNI

Le risorse finanziarie

- Proventi Correnti: DESCRIVERE TREND DEI PROVENTI CORRENTI E PREVISIONE PER L'ANNO 2011

- PREVISIONE PER L'ANNO 2011 Oneri Correnti: DESCRIVERE TREND DEGLI ONERI CORRENTI E
- Piano finanziario triennale 2011-2013

5. Obiettivi strategici

Nell'ambito degli obiettivi strategici sono state individuate XXXXX aree strategiche, in linea con quanto descritto nella Piano della Programmazione Pluriennale. Le aree strategiche delle Camere di Commercio di NUORO quindi sono:

1.
2.
3.
4.

Le aree strategiche sono le medesime sintetizzate nell'albero delle performance al § 3.3, a cui si rinvia.

Di seguito vengono descritti gli obiettivi strategici individuati per ogni area, i risultati attesi nel triennio di previsione e gli indicatori individuati per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi.

5.1 Area Strategica

PER OGNI AREA STRATEGICA VA PREVISTO UN PARAGRAFO NEL QUALE VANNO INCOLLATE COME IMMAGINI LE SCHEDE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI (SIA LA PARTE DESCRITTIVA SIA QUELLA DEI KPI)

6. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

Il presente capitolo declina ciascun obiettivo strategico (OS) in uno o più obiettivi operativi (OO), che esprimono in termini di attività (eventi, iniziative, programmi, progetti) ciò che l'Ente si impegna a fare per dare attuazione concreta ai suddetti obiettivi strategici.

Per ciascun obiettivo operativo vengono quindi formulati uno o più indicatori di misurazione (KPIs).

Per comodità espositiva, gli OO ed i relativi KPIs sono ordinati ripercorrendo la medesima struttura a albero utilizzata nella illustrazione degli obiettivi strategici dell'Ente.

6.1 Area

OS:

PER OGNI AREA STRATEGICA E OBIETTIVO STRATEGICO VANNO INCOLLATE COME IMMAGINI LE SCHEDE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI (SIA LA PARTE DESCRITTIVA SIA QUELLA DEI KPI)

6.7 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale

Il presente paragrafo rialloca gli obiettivi strategici precedentemente identificati (cfr. § 5) ai dirigenti della Camera e al personale responsabile di unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità.

L'organico della Camera di Commercio di NUORO prevede XX posizioni dirigenziali e XX responsabili di unità organizzativa come evidenziato l'organigramma dell'Ente (§ 4.2). Le tabelle che seguono sintetizzano, per ciascuna delle posizioni dirigenziali e dei responsabili di unità organizzativa, gli obiettivi strategici e operativi attribuiti.

Area Dirigenziale 1 –(dr. Indicare nome)

Tipologia	Obiettivo	Area strategica di riferimento
OS oppure OO	Inserire obiettivo	Inserire area strategica

Resp. Unità XXXXXXXX (dr. Indicare nome)

Tipologia	Obiettivo	Area strategica di riferimento
OS oppure OO	Inserire obiettivo	Inserire area strategica

VA INSERITA UNA TABELLA PER OGNI DIRIGENTE E PER OGNI RESPONSABILE DI UNITÀ ORGANIZZATIVA

7. Il processo seguito e le azioni di miglioramento del Ciclo di gestione delle performance

7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano

Il processo di definizione del Piano delle Performance adottato dalla Camera di Commercio di NUOROX si articola nelle seguenti fasi:

1. Costituzione di un gruppo lavoro per la stesura del Piano delle Performance
2. Realizzazione di un breve programma formativo sugli obblighi previsti dal D. Lgs. 150/2009 e sulle delibere CIVIT relative al ciclo della performance, destinato a tutti i membri del gruppo di lavoro
3. Progettazione, formalizzazione e condivisione di schede da utilizzare per la raccolta strutturata delle informazioni relative agli obiettivi strategici e operativi
4. Analisi dei documenti di programmazione previsti dal decreto 254/05 (ciclo di pianificazione delle Camere di Commercio) per la corretta individuazione delle aree strategiche e degli obiettivi strategici.
5. Compilazione delle schede relative agli obiettivi strategici sulla base dei documenti di programmazione.
6. Compilazione delle schede relative agli obiettivi operativi da parte di ciascuna area organizzativa e azienda speciale.
7. Verifica della coerenza tra obiettivi strategici e obiettivi operativi, come precedentemente definiti.
8. Stesura del Piano delle performance sulla base della documentazione precedentemente prodotta.

Nel processo sono stati coinvolti la Direzione camerale e i responsabili di ciascuna area organizzativa e dell'Azienda Speciale ASPEN.

7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

Come indicato al precedente § 7.1, l'analisi dei documenti di programmazione previsti dal decreto 254/05 ha costituito parte integrante del processo di realizzazione del presente Piano. In particolare, essa è servita da riferimento per la individuazione delle aree strategiche di intervento della Camera di Commercio, che sono dettagliate nel documento di Programmazione Pluriennale della Camera di Commercio di NUORO. Tale documento, a sua volta, costituisce la base su cui i documenti di dettaglio di programmazione economico-finanziaria sono costituiti.

Pertanto la coerenza tra i diversi documenti di programmazione, ed il Piano delle Performance risulta assicurata *ex ante*.

7.3 Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle performance

I tempi con i quali è stato avviato il Ciclo di gestione delle performance hanno reso necessaria una azione di ricostruzione degli obiettivi strategici e operativi a partire dalla documentazione già prodotta nel processo di programmazione.

In relazione al prossimo ciclo di programmazione (fine 2011 in funzione dell'anno 2012), la Camera di Commercio di NUORO si propone di rivedere il processo di produzione del Piano delle Performance in modo da renderlo contestuale al ciclo di programmazione. In questo modo gli obiettivi strategici discenderanno direttamente dal Piano Pluriennale mentre gli obiettivi operativi e quelli dei dirigenti e dei responsabili di unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità dal Budget Direzionale.

Per conseguire questo obiettivo, la Camera di Commercio di NUORO nel corso del 2011 ha in animo di:

- Armonizzare il sistema di Valutazione dei Dirigenti ai requisiti del Dlgs 150/09;
- Armonizzare il sistema di Valutazione del Personale ai requisiti del Dlgs 150/09;
- Armonizzare il sistema ed il processo di Pianificazione e Programma economico-finanziario dell'Ente ai requisiti del Dlgs 150/09.

Attraverso questo percorso, la Camera di Commercio di NUORO si propone di ricostituire la integrazione tra i diversi sistemi gestionali e con il Dlgs 150/09, in modo da minimizzare l'impegno per la produzione dei relativi documenti di reporting.