



Camera di Commercio  
Nuoro

---

# **PIANO DELLE PERFORMANCE**

## **PERIODO DI PROGRAMMAZIONE 2013 – 2015**

### **FOCUS ANNUALE 2013**

---

## **SOMMARIO**

### **CAPITOLO I - OBIETTIVI STRATEGICI E PROGRAMMAZIONE TRIENNALE**

---

- 1.1 DAL PIANO STRATEGICO AGLI OBIETTIVI DI TRIENNIO
- 1.2 INDICATORI E MODELLI DI BENCHMARK NEL MEDIO PERIODO

### **CAPITOLO II - DALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA A QUELLA INDIVIDUALE**

---

- 2.1 RISULTATI E PRE-REQUISITI: UN OBIETTIVO SFIDANTE
- 2.2 OBIETTIVI E RAPPORTO OPERATIVO PER IL 2013

---

# CAPITOLO I

## OBIETTIVI STRATEGICI E PROGRAMMAZIONE TRIENNALE 2013- 2015

---

### 1.1 DAL PIANO STRATEGICO AGLI OBIETTIVI DI TRIENNIO

---

L'evoluzione dello scenario economico-finanziario del Paese e il grande impatto normativo derivante in particolare dalla riforma del pubblico impiego, dalla manovra finanziaria estiva e dai vincoli sulle assunzioni, pesantemente ridotti per effetto delle riforme del Governo Monti, a decorrere dal Luglio 2012, influenzano pesantemente progetti, azioni e iniziative in campo organizzativo e di gestione del personale della Camera di Commercio di Nuoro.

Inoltre, le continue nuove competenze attribuite alle Camere di Commercio (dalla già citata ComUnica al sistema Sistri per la tracciabilità dei rifiuti, dalla procedura di mediazione obbligatoria alla delega dello Sportello Unico per le Attività Produttive – SUAP), trovano l'ente impegnato in una realizzazione efficiente e tempestiva delle varie attività previste dalle normative.

Allo stesso tempo, l'ente camerale prosegue nell'attuazione di importanti iniziative, anche non previste da specifiche norme, mirate allo sviluppo del territorio, nonché interventi fondamentali per aumentare la competitività del sistema imprenditoriale e per interpretare il mandato di ente a supporto dell'economia locale.

Nell'ambito della pianificazione dell'attività della Camera di commercio, sono state evidenziate fasi, suddivise in azioni e documenti, aventi ciascuna caratteristiche specifiche, ma allo stesso tempo interconnesse tra di loro; queste scandiscono, analizzandolo, ogni momento del percorso operativo inizialmente individuato con la pianificazione strategica.

Le linee d'azione che vengono prese in considerazione ai fini della redazione del piano e che rappresentano gli obiettivi strategici dell'ente, come già indicato nei documenti della performance che precedono questa relazione, sono: promuovere il miglioramento della logistica e dei trasporti, potenziare l'innovazione e la creatività come driver di sviluppo economico, realizzare un grande progetto integrato a supporto della vocazione turistica dei territori, favorendone anche la crescita nell'offerta culturale, valorizzare le eccellenze agro-alimentari del territorio, favorire le imprese nella fase di start up, incrementare l'internazionalizzazione del territorio, proseguire nel cammino già tracciato di miglioramento della gestione della struttura e nel perseguimento di una sempre maggiore qualità dei servizi, nonché favorire il corretto funzionamento del mercato.

Garantire inoltre, con il concorso delle nuove unità di personale recentemente acquisite con selezione pubblica ed altre forme di lavoro atipico, il mantenimento degli standard quali/quantitativi dei servizi camerali con particolare riguardo ai servizi di fronte office.

## 1.2 INDICATORI E MODELLI DI BENCHMARK NEL MEDIO PERIODO

A fronte degli indirizzi del D.Lgs. n.150/2009, la Camera di Commercio di Nuoro ha introdotto nel corso del 2012, una serie di “indicatori” di medio periodo che verranno utilizzati nel triennio:

- per monitorare e misurare la qualità complessiva dell’ente;
- sotto il profilo della sua “salute organizzativa” e sotto quello dei servizi percepiti dall’utenza (out-come).

A questi si aggiungono poi i singoli obiettivi di risultato/performance annualmente definiti e correlati agli indirizzi generali degli organi politici ed alla conseguente programmazione pluriennale, perseguendo come già esplicitato dal Piano Performance 2012-2014, una logica di miglioramento continuo, attraverso l’impostazione degli indicatori, per rendere sempre più trasparente e misurabile quanto viene programmato e realizzato dall’ente nella circoscrizione di riferimento.

Si riprendono brevemente gli indicatori di medio periodo: tre di “salute organizzativa” e cinque di “qualità percepita” del servizio, punto di partenza per misurare la portata e le caratteristiche più generali dell’efficacia organizzativa dell’ente e la qualità di quanto fa per l’utenza.

I primi tre sono:

**1. INDICE “RISORSE UMANE”. PREREQUISITO: < 33%**

Misura il rapporto percentuale del totale dei costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) sui proventi correnti.

**2. INDICE “GESTIONALE” DI ASSENTEISMO COMPLESSIVO. PREREQUISITO: < 10%**

È calcolato considerando tutti i tipi di assenza, riferite all’anno precedente e dovuti a scelte o richieste del dipendente autorizzate, come previsto dalle disposizioni contrattuali o dalla legge.

**3. INDICE DI RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE. PREREQUISITO: >70%**

Esprime il tasso di pagamento spontaneo del diritto annuale, con esclusione di annualità pregresse, da parte del tessuto imprenditoriale provinciale.

Gli indicatori economici sono misurati in una scala da 0 a 5, all’interno della quale tutti i prerequisiti si collocano al **livello 3**:

	Indicatori di "salute organizzativa" 2013						
	0	1	2	3	4	5	Pre requisito
<b>Risorse umane</b>	40%	Tra 40% e 35%	Tra 35% e 33%	Tra 33% e 25%	Tra 25% e 20%	Minore o uguale 20%	3
<b>Assenteismo</b>	>12%	Tra 12% e 10%	Tra 10% e 8%	Tra 8% e 6%	Tra 6% e 4%	Minore o uguale 4%	3
<b>Riscossione diritto annuale</b>	<50%	Tra 50% e 60%	Tra 60% e 70%	Tra 70% e 80%	Tra 80% e 90%	90%	3

I cinque indicatori della “qualità percepita del servizio” sono:

1. **TEMPI DI ATTESA DELL’UTENZA DEI SERVIZI DELL’AREA ANAGRAFE ECONOMICA. PREREQUISITO: 15 MINUTI**  
Misura il tempo medio di attesa degli utenti dei servizi dell’Area “Anagrafe economica” ed è calcolato sull’intervallo tra utenti allo sportello.
2. **TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE DEL REGISTRO IMPRESE CON ISCRIZIONE AD EFFICACIA COSTITUTIVA. PREREQUISITO: 2 GIORNI**  
Misura il tempo medio impiegato dal Registro imprese” per elaborare le pratiche la cui iscrizione nel Registro imprese produce direttamente i relativi effetti giuridici.
3. **PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL’UTENZA SUI CONVEGNI E SEMINARI SUL TEMA “PROMOZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO”. PREREQUISITO: 70%**  
Misura la soddisfazione dell’utenza sui seminari/eventi, attraverso la compilazione di questionari di gradimento al termine della singola iniziativa organizzata dall’Area.
4. **PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL’UTENZA SUI SERVIZI DELL’AREA “PROMOZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO”. PREREQUISITO: 80%**  
Misura il grado di soddisfazione dell’utenza sui servizi erogati dall’Area e viene misurata, come definito dalla Carta dei Servizi, con rilevazioni periodiche, anche realizzate attraverso il portale web della Camera di Commercio.
5. **PARTECIPAZIONE DELL’UTENZA AI SEMINARI INFORMATIVI E FORMATIVI ORGANIZZATI DALL’AREA “TUTELA DEL MERCATO E DELLA FEDE PUBBLICA” IN UN ANNO. PREREQUISITO: ALMENO 50 PARTECIPANTI IN MEDIA.**  
Mettendo in rapporto il numero di partecipanti e il numero di seminari organizzati in un anno, l’indicatore misura la partecipazione media dell’utenza dell’Area ai convegni/seminari dedicati.

Anche in questo caso gli indicatori sono evidenziati in una scala da 0 a 5, dove si articolano i valori dei prerequisiti.

	<b>Indicatori di “qualità del servizio” 2013</b>						
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Pre requisito</b>
<b>Servizi anagrafe economica: tempi di attesa (minuti)</b>	> 25	Tra 25 e 20	Tra 20 e 15	Tra 15 e 10	Tra 10 e 5	Minore o uguale 5	3
<b>Accettazione registro imprese: tempi di evasione pratiche (giorni)</b>	> 5	Tra 5 e 4	Tra 4 e 3	Tra 3 e 2	Tra 2 e 1	Minore o uguale 1	3
<b>Promozione/Sviluppo del territorio:</b>	< 55%	Tra 55%	Tra 65%	Tra 70%	Tra 80%	Maggiore o uguale	3

<b>soddisfazione utenza per eventi</b>		e 65%	e 70%	e 80%	e 90%	90%	
<b>Promozione/Sviluppo del territorio:soddisfazione utenza per servizi</b>	< 55%	Tra 55% e 65%	Tra 65% e 70%	Tra 70% e 80%	Tra 80% e 90%	Maggiore o uguale 90%	3
<b>Tutela del mercato e fede pubblica: media partecipanti ai seminari</b>	< 20	Tra 20 e 35	Tra 35 e 50	Tra 50 e 65	Tra 65 e 80	Maggiore o uguale 80	3

---

# CAPITOLO II

## DALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA A QUELLA INDIVIDUALE

---

### 2.1 RISULTATI E PRE-REQUISITI: UN OBIETTIVO SFIDANTE

---

A partire dal 2011 la Camera di commercio di Nuoro, proseguendo in un'impostazione generale adottata già da alcuni anni nell'ambito delle proprie metodologie di misurazione e valutazione, ha voluto porsi un obiettivo particolarmente ambizioso: vedere realizzati, ogni anno, almeno il 75% degli standard di rendimento attesi, sia con riferimento agli indicatori appena descritti, che per gli obiettivi strategici.

Raggiungere il 75% di tali fattori significa ogni anno:

- garantire il raggiungimento dei "prerequisiti" in almeno due su tre indicatori di "salute organizzativa";
- garantire il raggiungimento dei "prerequisiti" in almeno quattro su cinque indicatori di "qualità del servizio all'utenza";
- raggiungere importanti risultati positivi in almeno otto dei dieci obiettivi strategicamente più rilevanti per l'ente.

Ciò non esclude l'intenzione di ricercare continui miglioramenti negli standard di rendimento e, quindi, la possibilità di migliorare ulteriormente i risultati, nonché modificarli e affinarli nel tempo. Neppure è esclusa, inoltre, l'intenzione di pervenire ad una formulazione di obiettivi strategici sempre più mirata, per renderli più sfidanti, con risultati maggiormente tangibili e misurabili, con conseguente miglioramento degli "outcome" per l'utenza.

L'approccio al miglioramento continuo, all'evoluzione dinamica nella definizione di indicatori e standard di risultati attesi, deriva da una cultura che deve sempre più essere orientata alla qualità e alla certificazione di strumenti, prodotti e processi proprio in ottica di qualità.

### 2.2 OBIETTIVI E RAPPORTO OPERATIVO PER IL 2013

---

Come già detto, le linee strategiche si traducono ogni anno in specifici obiettivi per l'ente e, a cascata, per il management e per tutto il personale.

Le risorse decentrate totali finalizzate a finanziare gli istituti premiali di tutto il personale (in via prevalente, performance e risultato individuale) ammontavano, per l'anno 2012, a circa 212.000,00 euro: si tratta in sostanza della cifra stanziata nel 2010 ed ulteriormente ridotta, in dipendenza delle cessazioni di personale, come previsto dall'articolo 9 comma 2bis del DL.

78/2010; va tenuto presente che, anche per i prossimi anni, la determinazione delle risorse in argomento dovrà seguire gli stessi criteri.

Per l'anno in corso la quantificazione delle risorse porta ad un ammontare di 217.000 euro circa con riferimento alle risorse stabili, determinate ai sensi delle disposizioni di legge e di CCNL vigenti; non sono al momento in conto risorse di parte variabile poiché è in corso la verifica delle condizioni che ne giustificano lo stanziamento.

### *SELEZIONE DEGLI OBIETTIVI ANNUALI*

---

Il modello gestionale e organizzativo da cui hanno origine le azioni e le politiche della Camera di Commercio ruota attorno a tre parametri, prescelti anche in considerazione delle limitanti difficoltà rappresentate da carenze strutturali di risorse e da vincoli normativi, che sono:

- QUALITÀ DEI RISULTATI
- RAZIONALIZZAZIONE DEI COSTI
- CONTINUA RICERCA DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA

Seguendo la logica a cannocchiale, la Camera di Commercio di Nuoro ha, quindi, provveduto a delineare i propri obiettivi strategici, misurati dagli indicatori strategici (prevalentemente di output e outcome), che forniscono una stima della performance organizzativa dell'ente nel complesso e producono effetti diretti sia sullo svolgimento delle attività che sull'erogazione dei servizi.

Le loro modalità di svolgimento attese generano gli obiettivi operativi, a loro volta misurati dagli indicatori operativi (principalmente di output e di efficienza ed efficacia), che misurano la performance a livello di unità organizzativa; in questo modo è possibile connettere la performance complessiva con quella delle unità organizzative, associando obiettivi e indicatori con le stesse unità.

Il Sistema di Gestione e Valutazione della CCIAA di Nuoro, finalizzato a politiche di:

#### **VALORIZZAZIONE DEL MERITO - COMPETENZA PROFESSIONALE - EFFICACIA ORGANIZZATIVA**

si pone come obiettivi strategici:

- **il miglioramento della gestione della struttura e perseguimento di una sempre maggiore qualità dei servizi offerti;**
- **il mantenimento e miglioramento degli standard quali/quantitativi dei servizi camerali, con particolare riguardo ai servizi di front-office;**
- **offrire aiuto alle imprese nella fase di start up;**
- **sostenere l'occupazione qualificata, in particolare per professionalità strategiche per il sistema produttivo;**

- **offrire servizi efficienti alle imprese e favorire il corretto funzionamento del mercato;**
- **incrementare l'internazionalizzazione del territorio;**
- **stimolare l'innovazione e la creatività come driver di sviluppo economico**
- **promuovere lo sviluppo e la modernizzazione della logistica e dei trasporti;**
- **valorizzare le eccellenze del territorio.**

Nelle schede che seguono, per ogni obiettivo strategico sono riportati gli obiettivi operativi, accanto ai quali sono stati individuati gli indicatori da utilizzare per la loro misurazione.

Alcune attività/obiettivi, evidenziate in verde, configurano interventi e lavorazioni estese su più anni, mentre per gli interventi non ancora definiti nel concreto, e per i quali sono previste a breve le determinazioni della nuova Giunta camerale, si è utilizzato il colore giallo.

**OBIETTIVO STRATEGICO 1: miglioramento della gestione della struttura e perseguimento di una sempre maggiore qualità dei servizi offerti**

<b>OBIETTIVO OPERATIVO:</b> gestione struttura conforme ai principi di efficacia ed efficienza, attraverso la razionalizzazione delle risorse e la valorizzazione del patrimonio immobiliare.		
<b>AZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>ATTIVITA'</b>
1. Misurare e valutare la performance secondo modello di gestione Riforma Brunetta; (aggiornare i sistemi di valutazione del personale e dell'organizzazione)	Livello di applicazione	1) redazione Piano della Trasparenza 2) Progetto Ministeriale "mettiamoci la faccia" misurazione periodica della customer satisfaction tramite emoticon
2. Potenziare le iniziative di trasparenza, integrità e visibilità dell'ente; supporto all'O.I.V.	Livello trasparenza sito istituzionale	1) Monitoraggio ed aggiornamento della sezione 'Trasparenza, Valutazione e merito' 2) Adeguamento alle disposizioni del D.lgvo N°33/2013
	redazione documenti di rendicontazione sociale	3) Redazione e pubblicazione bilancio sociale
	attività di monitoraggio	4) circa 6 incontri per verifica attività in

	condotte con l'OIV	corso
3. Effettuare analisi sulla motivazione professionale dei dipendenti	indice 'gestionale' di assenteismo complessivo	1) mantenimento di uno standard di presenza attestato intorno al 90%
	risultati analisi complessiva sul benessere organizzativo	in fase di elaborazione
4. Coinvolgere maggiormente gli stakeholder nelle attività dell'Ente	risultati questionario su indice di gradimento delle azioni proposte dalla Camera	in fase di elaborazione
	distribuzione materiale informativo attività camerali	1) produzione e divulgazione materiale informativo in occasione di ogni manifestazione ed implementazione dell'informazione on line
5. Coordinare un sistema di comunicazione integrata; implementare i servizi di relazione con il pubblico; migliorare livello di comunicazione sito internet e nuova rete intranet	frequenza dell'aggiornamento del sito istituzionale e di pubblicazione degli atti	1) aggiornamento quotidiano del sito istituzionale
	diffusione attività ente	2) costante diffusione comunicati stampa sulle attività dell'Ente
6. Riorganizzare dei servizi contabili e di provveditorato (revisione straordinaria, informatizzazione procedure, nuovo inventario con archivio informatico, controllo e revisione affidamento di	num. risorse aggiuntive da adibirsi al servizio del registro delle imprese e 'ragioneria e provveditorato'	1) Ristrutturazione dei servizi afferenti al settore

servizi)		
	grado di efficienza nell'implementazione dell'archiviazione informatica aggregata al protocollo generale	2) Mantenimento ed implementazione dello standard attualmente attestato al 90%
7. Ottimizzare riscossione diritto annuale con applicazione sanzioni tributarie (ripulitura archivi)	numero di comunicazioni inviate per tardivo/omesso versamento del diritto annuale (mailing)	1) Circa 28.000 comunicazioni da schedulare
8. Individuare soluzioni e incentivi per favorire la diffusione della cultura ambientale; Rivalutare il patrimonio immobiliare dell'ente con attenzione all'efficienza energetica (ricognizione straordinaria e nuova rivalutazione)	numero iniziative promosse sul tema	1) Attività formazione SISTRI e MUD 2) Formazione per l'impresa ai diversi livelli
	ricavo ottenuto dalla vendita di energia al gestore dell'impianto fotovoltaico installato nel dicembre 2010	1) Monitoraggio dell'efficienza del sistema
9. Misurare la qualità della salute organizzativa	risultato misurazione indice risorse umane	1) Mantenimento dell'indicatore relativo entro il 22-23%
	risultato misurazione indice gestionale di assenteismo complessivo	2) Raggiungimento di un livello di presenza del personale attestato intorno al 90%
	risultato misurazione indice di riscossione del diritto annuale	3) Raggiungimento di un indice minimo del 70%
10. Misurare la qualità del servizio offerto	risultato Misurazione: - tempi attesa utenza per servizi Anagrafe economica - tempi evasione pratiche R.I. con iscrizione ad efficacia costitutiva % soddisfazione utenza convegni e seminari su 'promozione e sviluppo del	1) attivazione dei relativi strumenti di monitoraggio e controllo (rilevazione statistiche su pratiche, accessi, tempi)

	territorio' - % soddisfazione utenza sui servizi area 'promozione e sviluppo del territorio'; - partecipazione utenza ai seminari informativi e formativi dell'area 'tutela del mercato e fede pubblica' in un anno	
11. Rafforzare intesa con la Camera di Commercio di Oristano	Numero iniziative avviate in collaborazione tra le due Camere di Commercio	1) gestione Autorità Pubblica di Controllo per vini a D.O. e I.G. dal 31.07.2012

**OBIETTIVO STRATEGICO 2: mantenimento e miglioramento degli standard quali/quantitativi dei servizi camerali, con particolare riguardo ai servizi di front-office**

**OBIETTIVO OPERATIVO:** garanzia livello adeguato di assistenza all'utenza attraverso sportello giornaliero e assistenza telefonica, con la trasformazione di alcuni servizi di front-office in servizi quasi esclusivamente gestiti per via telematica

AZIONE	INDICATORE	ATTIVITA'
1. Aggiornare costantemente l'archivio del Registro Imprese	numero pratiche evase e numero imprese cancellate	1) Definizione pendenze per attuazione DPR. 247
2. Attuare la semplificazione amministrativa (SUAP, SCIA, COMUNICA) e informare utenti e istituzioni sulle novità normative	numero eventi di aggiornamento organizzati	1) Realizzazione di sessioni formative
	numero giorni evasione pratiche R.I.	2) Mantenimento standard di riferimento come da normativa vigente
	grado di aumento utilizzo firma digitale	3) Implementazione del trend anno precedente
3. Valorizzare patrimonio immobiliare	Valorizzazione dello stabile e degli ambienti	1) Realizzazione lavori di manutenzione ordinaria e dell'impianto di

		condizionamento 2) Predisposizione nuovo sistema di videosorveglianza
	Valorizzazione dei servizi della nuova biblioteca-pinacoteca	3) Aggiornamento e revisione catalogo librario, compresa la sistemazione del "fondo Alberti" 4) Riordino e catalogazione archivio storico; apertura al pubblico con ingresso libero e connessione internet gratuita
	completamento riacquisizione e recupero stabile camerale di V.le del lavoro	5) Realizzazione del 100% delle riacquisizioni e programmazione degli interventi conseguenti
4. Implementare servizi di front-office	num. ore aggiuntive di apertura sportelli al pubblico	1) Possibilità di incremento delle ore di apertura degli sportelli
	attività sede decentrata di Tortoli	2) Prosecuzione delle attività con apertura sportello una volta alla settimana

### **OBIETTIVO STRATEGICO 3: favorire lo sviluppo del sistema delle imprese**

**OBIETTIVO OPERATIVO:** promozione interesse generale per il sistema delle imprese, tramite la cura dello sviluppo all'interno delle economie locali e supporto alle imprese nella fase di start up, accesso al credito

<b>AZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>ATTIVITA'</b>
1. Realizzare interventi rapidi ed efficaci in tema di accesso al credito e di sostegno all'occupazione	numero iniziative promosse sul tema	1) ricognizione del fondo di controgaranzia 'confidi' 2) attuazione di interventi per la concessione di incentivi e contributi per finanziare la formazione e l'occupazione
2. Effettuare interventi	numero iniziative promosse	1) iniziative formative e

<p>da programmare in uno spazio temporale più ampio per consentire alle imprese di riscoprire e potenziare i propri fattori di competitività (sostegno all'innovazione, alla crescita dimensionale e valorizzazione ricchezze intangibili: capitale umano e proprietà intellettuale)</p>	<p>sul tema</p>	<p>di supporto all'impresa in tema di: benessere organizzativo, attività specifiche di settore (sommelier corsi comparto oleario - commercializzazione dei prodotti alimentari sui mercati interno ed estero)</p>
<p>3. Garantire monitoraggio dati aggiornati su incentivi finanziari, fiscali e contributivi, per costante informazione sulle opportunità d'impresa circa le agevolazioni esistenti tramite pubblicazione sul sito internet camerale dei bandi degli altri Enti</p>	<p>numero incontri promossi per l'illustrazione di opportunità per le imprese</p>	<p>1) Programmazione di iniziative ad hoc</p>
<p>4. Fungere da stimolo per le PMI locali a condividere conoscenze, rischi d'impresa e modelli di business, per evitare gli effetti negativi di un ridotto dimensionamento in un mercato sempre più globale (incontri promossi per la sensibilizzazione dei piccoli imprenditori verso</p>	<p>numero iniziative promosse sul tema</p>	<p>1) Programmazione di iniziative ad hoc</p>

l'associazionismo e la creazione di clusters e filiere).		
--	--	--

**OBIETTIVO 4: offrire servizi efficienti alle imprese e favorire il corretto funzionamento del mercato**

**OBIETTIVO OPERATIVO:** trasformazione delle procedure burocratiche in processi di produzione di servizi al sistema delle imprese e alla collettività per la creazione del valore; tutela del corretto funzionamento del mercato ; monitoraggio scenario economico/statistico e ricerche

AZIONE	INDICATORE	ATTIVITA'
1. Comunicare informazioni su diritti e doveri di consumatori e imprese e promozione accordi fra associazioni di categoria e dei consumatori.	numero iniziative promosse sul tema	
2. Servizio di Mediazione civile e commerciale, per composizione delle controversie civili e commerciali.	livello di operatività del servizio	1) Monitoraggio della normativa di settore per l'attivazione di eventuali azioni di promozione del servizio
3. Servizio ispettivo e di Metrologia legale e di tutela e controllo del mercato, per la tutela del consumatore e della fede pubblica.	livello di operatività del servizio	1) Attivazione di tutti i livelli di servizio
4. Implementazione delle attività afferenti al settore economico e della gestione d'impresa	numero iniziative promosse sul tema	1) Realizzazione di iniziative a favore delle imprese del territorio, con il coinvolgimento delle associazioni di categoria,

## OBIETTIVO STRATEGICO 5: Incrementare l'internazionalizzazione del territorio

<b>OBIETTIVO OPERATIVO:</b> assunzione ruolo di primo piano nel favorire l'accesso e l'espansione delle imprese sui mercati esteri, attraverso la fornitura di servizi di assistenza, informazione e promozione		
<b>AZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>ATTIVITA'</b>
5. Sviluppare adeguati strumenti di stimolo e supporto alla presenza delle pmi, nei mercati esteri tramite attività di ausilio alla partecipazione a manifestazioni internazionali di promozione delle produzioni locali	numero dei corsi e delle azioni di carattere formativo e informativo promossi	1) Attivazione di percorsi 2) formativi in materia di internazionalizzazione, 3) commercializzazione dei prodotti alimentari sul mercato interno/estero
6. Garantire l'arrivo di missioni dall'estero, per consentire alle aziende, suddivise per singoli comparti, di ricevere i buyer esteri per la creazione di sinergie tra gli operatori esteri e sardi qualitativamente validi	numero iniziative promosse sul tema	1) Promozione su "vetrine" internazionali delle aziende e delle peculiarità del territorio

**OBIETTIVO STRATEGICO 6: stimolare l'innovazione e la creatività come driver di sviluppo economico**

<b>OBIETTIVO OPERATIVO:</b> facilitare il processo di innovazione dei processi produttivi e delle strategie promozionali, per favorire la differenziazione e l'incremento qualitativo dei prodotti; favorire una cultura aziendale che si apra alla certificazione di qualità e di processo con l'utilizzo della rete informatica come strumento di promozione e di commercializzazione (tecniche di e-commerce ed e-marketing)		
<b>AZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>ATTIVITA'</b>
1. Migliorare l'informazione e la formazione su processi innovativi e strategie promozionali	numero iniziative promosse sul tema	1) Programmazione di interventi formativi ed attivazione di percorsi di finanziamento rivolti ad aziende giovani e innovative
2. Monitorare il settore agrituristico e introdurre le certificazioni di qualità	numero processi di certificazioni di qualità avviati a seguito di incontri formativi/informativi sul tema e numero attività di promozione realizzate	
3. Creare stimolo e interesse su processi di innovazione e promozione nei giovani	numero bandi realizzati	1) implementazione del rapporto Scuola/lavoro

**OBIETTIVO STRATEGICO 7: promuovere lo sviluppo e la modernizzazione della logistica e dei trasporti**

<b>OBIETTIVO OPERATIVO:</b> sensibilizzazione verso il miglioramento della rete delle infrastrutture, dato il ruolo rivestito dalla dotazione infrastrutturale per la crescita economica e sociale, anche con il ricorso a partenariati		
<b>AZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>ATTIVITA'</b>
1. Sensibilizzazione a fini di miglioramento della rete delle infrastrutture, con sostegno anche attraverso partenariati	numero partecipazioni ad incontri sul tema	1) Attività di formazione ed analisi

	numero partenariati attivi	2) Consolidamento e/o implementazione delle attuali partecipazioni
2. Miglioramento delle politiche di decentramento territoriale e di razionalizzazione nell'erogazione dei propri servizi	grado di efficienza nell'attivazione dello sportello camerale in Ogliastro, con sede a Tortoli	1) monitoraggio

### OBIETTIVO STRATEGICO 8: valorizzare le eccellenze del territorio

**OBIETTIVO OPERATIVO:** valorizzazione della tradizione e delle specificità territoriali come ricchezza economica e sociale in cui la capacità distintiva costituisce un importante fattore di competitività delle imprese

AZIONE	INDICATORE	ATTIVITA'
1. Valorizzazione delle eccellenze del territorio mediante percorsi tematici suscettibili di generare effetti positivi sui diversi comparti produttivi; supporto culturale alle manifestazioni economiche; valorizzazione della vocazione turistica dei territori, per favorire la crescita nell'offerta culturale e il superamento di ostacoli logistici, stagionali, infrastrutturali, economici e culturali	Numero di eventi realizzati	Realizzazione di eventi come da atti programmatori all'esame della nuova Giunta camerale
2. Monitorare e sviluppare progetti di filiera per	numero attività formazione/ convegni avviate; numero iniziative avviate per	

<p>promuovere i settori agroalimentare e turistico; effettuare analisi di fattibilità su nuove iniziative, anche con l'utilizzo delle nuove tecnologie; nuovi percorsi di tracciabilità di oli e vini</p>	<p>promozione turistico comparto</p>	
<p>3. Promuovere iniziative volte al sostegno della cultura</p>	<p>numero attività formazione/ convegni avviate; numero iniziative avviate per la promozione</p>	<p>Realizzazione di eventi come da atti programmatori all'esame della nuova Giunta camerale</p>

Per conseguire il raggiungimento degli obiettivi strategici, all'interno della già citata logica a cannocchiale, gli obiettivi di dettaglio affidati alle strutture operative camerali hanno riguardato, nella precedente gestione annuale, fondamentalmente i seguenti ambiti:

- LA COLLABORAZIONE ED INTEROPERATIVITÀ TRA I DIVERSI UFFICI CAMERALI;
- LA GESTIONE DOCUMENTALE E L'ACQUISIZIONE DELLE NOZIONI DI BASE ED AVANZATE SULLA STESSA E SULLE RELATIVE PROCEDURE INFORMATICHE;
- IL COORDINAMENTO E CONTROLLO DELLE RISORSE UMANE ASSEGNATE A CIASCUNA STRUTTURA;
- LA GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PERSONALE;
- LA GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE;
- IL MIGLIORAMENTO DELL'ASSISTENZA AGLI UTENTI;
- LA VIGILANZA ISPETTIVA, IL SERVIZIO METRICO ED IL CONTROLLO DEL MERCATO;
- LA COLLABORAZIONE ISTRUTTORIA PER LA CONCESSIONE DI CONTRIBUTI ED AGEVOLAZIONE ALLE IMPRESE;
- LE RILEVAZIONI CENSUARIE
- L'ATTIVAZIONE DELLA STRUTTURA DI CONTROLLO VINI E LA VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI ALIMENTARI DI QUALITÀ;

per l'anno 2013, gli ambiti sopra descritti saranno confermati ed ulteriormente implementati con una serie di attività di dettaglio derivanti dalle disposizioni di riforma attivate dal governo Monti:

- **ATTIVAZIONE, PER QUANTO DI COMPETENZA DI CIASCUNA UNITÀ OPERATIVA, DI TUTTI GLI ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SPENDING REVIEW, TRASPARENZA, ACCESSIBILITÀ ED ANTICORRUZIONE.**

La realizzazione dei piani sin qui esposti interesserà in maniera congiunta ed equilibrata ed in un'ottica di condivisione quanto più aperta possibile, l'operato di tutte le unità operative.

Dato atto della peculiarità delle singole funzioni gli obiettivi saranno poi, a discesa, adattati alle stesse con indicazione, in apposita scheda di dettaglio, delle singole procedure e lavorazioni assegnate alle strutture ed a ciascun operatore, anche in aderenza alle previsioni del CCDIA in vigore. A titolo esplicativo si riporta di seguito un elenco (non esaustivo) delle lavorazioni afferenti ai singoli uffici che saranno portate a compimento nel generale rispetto dei seguenti principi:

- ⇒ interoperabilità e fungibilità di mansioni e funzioni;
- ⇒ orientamento al risultato ed alla qualità della prestazione

⇒ soddisfacimento dell'utenza e risposta alle esigenze del territorio

**REGISTRO DELLE IMPRESE** si sottolinea, preliminarmente, l'importanza dell'**Assistenza telefonica**: attività necessaria poiché le attività di front office hanno fatto registrare negli ultimi anni una notevole contrazione delle presenze allo sportello. Tenuto conto delle novità legate a ComUnica ed alle altre disposizioni in materia, nonché degli inevitabili disagi connessi alla particolare configurazione geografica del territorio di riferimento della Camera di Commercio di Nuoro, tutto il personale è impegnato a fornire l'assistenza in parola, con esclusione, ovviamente, di attività di "consulenza" specifica nei confronti degli operatori del settore;

- **ATTIVITÀ DI SPORTELLO**: sarà svolta a rotazione in turni settimanali; tutto il personale è tenuto all'acquisizione delle conoscenze necessarie per l'espletamento delle relative operazioni nella più volte richiamata ottica della interscambiabilità dei ruoli;
- **ISTRUTTORIA E DEFINIZIONE PRATICHE** (di qualunque tipologia) ogni addetto svolgerà l'intero procedimento per ciascuna delle pratiche scaricate e distribuite giornalmente dal sistema automatizzato e/o pervenute durante il turno di sportello assegnato;

**UFFICIO ALBI E RUOLI** : tutte le attività afferenti alle funzioni d'ufficio ovvero: albi, ruoli e registri minori, attività regolamentate da leggi speciali, commercio intern, adempimenti connessi alle transazioni commerciali con il mercato estero, industria (visto licenze molini e pareri) brevetti e marchi, sanzioni etc. saranno svolte secondo i principi di fungibilità e collaborazione tra diverse figure ed uffici, più volte richiamate;

**RAGIONERIA**: tutte le attività afferenti alla gestione economico-finanziaria e patrimoniale dell'ente saranno svolte secondo le sotto descritte linee operative e, per quanto di competenza, in collaborazione con l'ufficio personale;

miglioramento delle procedure di lavorazione ed abbattimento dei tempi di lavoro

rispetto delle scadenze anche in relazione all'introduzione di modifiche organizzative interne all'U.O. di riferimento

interscambio, tra tutti gli addetti all'U.O., delle nozioni relative alle attività espletate al fine di garantire la massima fungibilità operativa;

**INTERNAZIONALIZZAZIONE PROMOZIONE E GESTIONE DELLE ISTANZE DI CONTRIBUTO:**

favorire l'accesso e l'espansione delle imprese sui mercati esteri, attraverso la fornitura di servizi di assistenza, informazione e promozione; l'addetto all'ufficio espletterà altresì il turno di apertura settimanale dello sportello territoriale di Lanusei; curerà inoltre l'intero procedimento collegato alle istanze di contributo su bandi camerali e/o di enti terzi;

**MEDIAZIONE – PROGETTI FONDO PEREQUATIVO**: cura dei relativi procedimenti amministrativi, compreso il controllo e rendicontazione dei progetti; cura delle attività connesse alla promozione del servizio di mediazione; l'addetto all'ufficio è altresì incaricato della segreteria del C.I.F. (comitato imprenditoria femminile)

**STATISTICA – MUD – VINI ED OLI**: assumono particolare rilievo le attività connesse alla gestione dell'organismo di controllo vini, la cui gestione dovrebbe essere condotta in forma associata con la CCIAA di Oristano;

**SERVIZIO DI METROLOGIA LEGALE**: assume grande rilievo anche per le attività ispettive connesse; l'ispettore metrico, al fine di completare ed affinare la preparazione teorica con un'adeguata esperienza sul campo, condurrà un periodo di affiancamento pratico in collaborazione con il proprio omologo della CCIAA di Oristano;

**AFFARI GENERALI – SEGRETERIA E COMUNICAZIONE:** oltre alle attività curriculari di assistenza agli organi istituzionali e di gestione dei relativi adempimenti, si occupa di tutti gli adempimenti burocratici connessi e derivanti dall'attività dei medesimi, cura altresì l'U.R.P. e la comunicazione esterna;

**PERSONALE:** gestione giuridico-economica di tutti gli affari del personale (anche in collaborazione con il servizio di ragioneria); ne cura altresì gli aspetti connessi a relazioni ed interazioni con enti terzi ivi comprese le rilevazioni periodiche e le altre comunicazioni di legge;

**SERVIZI AUSILIARI** (centralino – autista): servizio al centralino camerale con rilascio di informazioni di carattere generale all'utenza; particolare cura delle chiamate dirette al Presidente ed agli Organi Camerali, collaborazione con gli uffici camerali per minuti acquisti, consegna di materiale, ricezione della corrispondenza in arrivo e consegna agli uffici della posta di competenza, spedizione della posta in uscita; conduzione, cura e controllo degli autoveicoli camerali, fotocopie;

**PROTOCOLLO/ARCHIVIO:** gestione documentale completa con l'obiettivo del raggiungimento del 100% dell'archiviazione ottica dei documenti protocollati; verifica delle richieste di accesso da parte degli uffici camerali e del rispetto, da parte degli stessi, delle istruzioni impartite per l'accesso, prelievo e resa dei fascicoli d'archivio, controllo periodico dello stato dei locali e materiali d'archivio, verifica cura e controllo delle attività connesse al progetto di ristrutturazione dell'archivio storico dell'ente.

**BIBLIOTECA:** gestione della struttura con particolare riferimento alla ri-catalogazione del patrimonio librario; programmazione di eventi e promozione della fruibilità anche per scopi culturali; revisione e catalogazione del "fondo Alberti"

Ogni anno, come precedentemente specificato, il personale è valutato in base a tre parametri, a loro volta declinati in elementi oggetto di specifica valutazione. I punteggi attribuiti alle voci di ciascun parametro sono poi sommati secondo il loro peso ponderale; il risultato finale dà quindi conto di un'analisi valutativa condotta con il maggior dettaglio possibile.

Nella tabella che segue sono esposti, appunto, criteri e voci sopra descritti.

Come appare evidente, nell'impostare i propri sistemi di valutazione, per la Camera di Nuoro non rilevano solamente i meri risultati quantitativi della prestazione ma, con parametri differenziati per categoria e funzioni, assumono particolare importanza le valutazioni sulla qualità della prestazione organizzativa ed individuale. La tabella seguente riporta l'indicazione del peso ponderale attribuito a ciascuno degli elementi oggetto di valutazione, differenziato per categoria di appartenenza:

<b>ELEMENTI DI VALUTAZIONE</b>	<b>PUNTEGGIO</b>					
	Max Punt	Peso ponderale			Punti attribuiti	Punti totali
		B	C	D		
<b>VALUTAZIONE QUANTITATIVA</b>						
apporto individuale all'effettivo raggiungimento degli obiettivi, sia in termini di realizzazione di specifici programmi che per quanto attiene il generale andamento dell'unità organizzativa di appartenenza	5	35	30	25		
<b>QUALITA' DELLA PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA</b>						
apporto e crescita professionale espressa	5	8	6	7		
risultati ottenuti con interventi formativi	5	4	4	4		
capacità propositiva e di problem-solving	5	5	6	10		
attitudine a contribuire al lavoro di gruppo ed alla riduzione della conflittualità	5	10	10	8		
doti di leadership eventualmente richieste per la posizione occupata	5	0	6	8		
capacità relazionali espresse nei confronti dell'utenza esterna/interna	5	10	8	8		
<b>QUALITA' DELLA PRESTAZIONE INDIVIDUALE; MOTIVAZIONE E FLESSIBILITA' PROFESSIONALE</b>						
capacità dimostrata di contribuire all'ottimizzazione dei processi generale dell'Ente e del servizio di appartenenza	5	13	15	15		
doti di fungibilità e sostituzione di altre figure in caso di necessità	5	15	15	15		
<b>TOTALE</b>		100				

MODALITA' DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO CONSEGUITO

rapporto tra punti attribuiti e massimo attribuibile per il valore ponderale di ciascun parametro, ovvero:

$$PT=(PA/MP)*PP$$

<b>LEGENDA: corrispondenza livello della valutazione e relativo punteggio</b>	
<b>Livello</b>	<b>Punti</b>
Scarso	1
Basso	2
Medio	3
Medio-alto	4
Alto	5