



Camera di Commercio  
Bergamo

# **Piano della performance 2012**

## **schede strategiche e operative**



# **AREA STRATEGICA 1**

## **Attività istituzionali – Regolazione Mercato**

**SCHEDE STRATEGICHE**



## Scheda Obiettivo Strategico 1 (OS 1)

<b>AREA STRATEGICA 1 ATTIVITA' ISTITUZIONALI</b>	REGOLAZIONE DEL MERCATO
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Potenziamento delle nuove attività istituzionali in tema di regolazione del mercato divenute obbligatorie in seguito al riordino della normativa sulle Camere di Commercio. L'Ente, già Organismo di Conciliazione iscritto al Ministero, ha ulteriormente ampliato il suo bacino d'utenza sottoscrivendo la Convenzione con gli ordini professionali della provincia (Avvocati, Commercialisti e Notai) ed è impegnato nell'adozione di una nuova organizzazione più funzionale al volume delle procedure da gestire. L'atteso pronunciamento della corte costituzionale in merito alla legittimità della normativa sulla mediazione obbligatoria potrebbe modificare radicalmente lo scenario fin qui tracciato.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Rafforzare le azioni dirette alla soluzione dei conflitti tra imprese, e tra imprese e consumatori, per contribuire alla costruzione di un mercato equilibrato, trasparente e corretto.
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Promozione e diffusione della cultura dell'arbitrato e della mediazione e quindi incremento delle procedure gestite. Miglioramento dell'organizzazione interna e conseguente riduzione dei tempi di gestione delle procedure.
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Cooperazione (accordi-convenzioni) con ordini professionali e associazioni di categoria e dei consumatori, per loro partecipazione all'organismo di mediazione della CCIAA. Attività promozionale verso l'esterno dei nuovi servizi. Adozione di apposito software per la gestione delle domande con attivazione di interfaccia internet per consentire il deposito telematico delle domande. Organizzazione corsi periodici di aggiornamento per mediatori operanti presso l'organismo. Attività formativa per il personale addetto all'ufficio.
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Aggiornamento Regolamento Organismo di mediazione
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Progettazione percorsi di aggiornamento
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Ufficio arbitrato e conciliazione - Bergamo Formazione
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 1 (OS 1)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Aggiornamento Regolamento Organismo di mediazione
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Delibera di Giunta
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura la capacità della Camera di guidare il mercato verso comportamenti di leale concorrenza tra imprese
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Approvazione Regolamento da parte di Giunta e Consiglio
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	Albo pretorio on line
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	responsabile ufficio arbitrato e conciliazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Progettazione percorsi di aggiornamento
<b>Algoritmo di calcolo</b>	
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Predisposizione percorsi di aggiornamento, ai sensi del D.M. 145/2011, per i mediatori iscritti nell'Organismo.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Proposta percorsi di formazione
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	consolidamento attività
<b>Fonti dei dati</b>	Scheda proposta formativa
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	responsabile ufficio arbitrato e conciliazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 2 (OS 2)

<b>AREA STRATEGICA 1 - ATTIVITA' ISTITUZIONALI</b>	REGOLAZIONE DEL MERCATO
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	La Camera di Commercio di Bergamo eroga il servizio di rilascio di atti, documenti e visti a valere all'estero, come previsto da una serie di norme, accordi, convenzioni nazionali ed internazionali che regolamentano la complessa materia degli scambi con l'estero. Tali servizi si rivolgono a coloro che svolgono o che intendono svolgere attività commerciali all'estero, i quali, per operare, debbono munirsi di detti documenti.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Adeempiere all'obbligo di rilascio di atti, documenti e visti a valere all'estero, nel rispetto dei principi che regolano l'attività amministrativa nonché dei criteri introdotti dal sistema di qualità certificata adottata dall'Ente.
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Favorire la conoscenza tra gli operatori delle norme e degli strumenti operativi che facilitino il rilascio dei documenti richiamandosi al principio della trasparenza e certezza delle regole
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Realizzazione delle azioni strutturate individuate annualmente nelle Relazioni Previsionali e Programmatiche
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	numero di documenti rilasciati
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Servizio Promozione Estero
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 2 (OS 2)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	numero documenti rilasciati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$n^{\circ}$ documenti rilasciati x 100/n <sup>o</sup> documenti richiesti
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime l'attività operativa dell'Ufficio
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	100
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	stabile
<b>Fonti dei dati</b>	software per la gestione dell'attività (XAC, ecc.)
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Capo Ufficio Commercio Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il numero di documenti rilasciati annualmente è strettamente connesso all'andamento congiunturale dei mercati



### Scheda Obiettivo Strategico 3 (OS 3)

<b>AREA STRATEGICA 1 - ATTIVITA' ISTITUZIONALI</b>	REGOLAZIONE DEL MERCATO
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	I recenti interventi legislativi che hanno riguardato le Camere di Commercio, in particolare la riforma del DPR 580/93, l'allargamento delle competenze in materia di mediazione, la richiesta di sviluppare una pianificazione dell'attività di vigilanza, ne hanno ridefinito e rafforzato il ruolo di Ente pubblico terzo e neutrale.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Tutelare il mercato guidandolo verso comportamenti di leale concorrenza tra imprese potenziando il monitoraggio-vigilanza del mercato
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Promuovere la regolazione del mercato contribuendo a rendere il mercato equilibrato e trasparente rafforzando il servizio di vigilanza e prevenzione
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Diffusione report sugli esiti dei controlli effettuati nel corso dell'anno precedente in attuazione del progetto VIMER
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Pubblicazione e diffusione risultati relativi al monitoraggio-vigilanza del Mercato
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	ufficio metrico, delle attività ispettive e sanzionatorie - ufficio Camera Arbitrale e servizio di conciliazione
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	

### Scheda Obiettivo Strategico 3 (OS 3)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Report attività svolta
<b>Algoritmo di calcolo</b>	numero report prodotti
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Comunica gli esiti dell'attività di vigilanza sia in applicazione di accordi nazionali che su iniziativa locale
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	1
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilev.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilev.
<b>Fonti dei dati</b>	vimer /eureka
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	colitti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

**Schede operative relative a**

**OS 1 – OS 2- OS 3**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 1.01 - OO 1.02

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Rafforzare le azioni dirette alla soluzione dei conflitti tra imprese, e tra imprese e consumatori, per contribuire alla costruzione di un mercato equilibrato, trasparente e corretto.
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	intervenire sull'organizzazione interna, sia a livello regolamentare che di procedure operative, per migliorare l'efficienza dell'ufficio.
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 1.01</b>	<b>MIGLIORAMENTO SERVIZI ALL'UTENZA</b>
Descrizione	Percentuale pratiche gestite entro gli standard
Unità operativa di riferimento	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE
Responsabile	D'OTTAVIO
Obiettivi operativi (OO 2.01)	calendarizzare il primo incontro della procedura entro 15 giorni dal deposito per almeno il 70% delle domande
Risultati attesi	Ridurre drasticamente i tempi di calendarizzazione del primo incontro
Budget	
Risorse umane coinvolte	D'OTTAVIO, GILARDI, CAPONE, FAGGIOLI, AGAZZI, PERSICO
<b>KPI 1.01.1</b>	Percentuale pratiche gestite entro gli standard

<b>OO 1.02</b>	<b>Aggiornamento Regolamento Organismo di mediazione</b>
Descrizione	Adeguamento alle nuove normative e chiarimenti forniti dal Ministero della Giustizia al termine del 2011
Unità operativa di riferimento	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE
Responsabile	D'OTTAVIO
Obiettivi operativi (OO 2.02)	Nuovo regolamento approvato entro il mese di marzo
Risultati attesi	Maggiore chiarezza dell'iter del procedimento, dei compiti del responsabile dell'Organismo in particolare in occasione della nomina dei mediatori.
Budget	
Risorse umane coinvolte	D'OTTAVIO
<b>KPI 1.01.2</b>	Nuovo testo Regolamento Organismo di mediazione

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 1.01 - OO 1.02

<b>KPI 1.01.1</b>	Percentuale pratiche gestite entro gli standard
<b>Algoritmo di calcolo</b>	(domande con incontro fissato entro 15 giorni dal deposito/domande depositate)*100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Misura della percentuale delle domande di mediazione depositate alla CCIAA che sono istruite nei termini.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Almeno il 70%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non disponibile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	Trend costante o in aumento
<b>Fonti dei dati</b>	Programma gestione procedure di mediazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	mensile
<b>Responsabile della rilevazione</b>	responsabile ufficio arbitrato e conciliazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 1.01.2</b>	Aggiornamento Regolamento Organismo di mediazione
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Delibera di Giunta
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura la capacità della camera di guidare il mercato verso comportamenti di leale concorrenza tra imprese
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Regolamento sottoposto a Giunta e Consiglio
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	Testo nuovo regolamento sottoposto alla Giunta camerale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	responsabile ufficio arbitrato e conciliazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 1.03 - OO 1.04

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Rafforzare le azioni dirette alla soluzione dei conflitti tra imprese, e tra imprese e consumatori, per contribuire alla costruzione di un mercato equilibrato, trasparente e corretto.
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Modificare l'organizzazione interna introducendo il nuovo software e procedere, successivamente, alla divulgazione della procedura internet per il deposito delle domande di mediazione. Organizzazione, in collaborazione con Bergamo Formazione, di
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 1.03</b>	<b>TELEMATIZZAZIONE PROCEDIMENTI</b>
<b>Descrizione</b>	Adozione nuovo software e attivazione procedura internet
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE
<b>Responsabile</b>	D'OTTAVIO
<b>Obiettivi operativi (OO 2.01)</b>	Adozione nuovo software entro il mese di febbraio e attivazione procedura internet entro il mese di luglio
<b>Risultati attesi</b>	diminuzione tempi di istruttoria pratiche, predisposizione ed invio comunicazioni
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	D'OTTAVIO, AGAZZI, CAPONE, FAGGIOLI, GILARDI
<b>KPI 1.01.3</b>	Adozione nuovo software e attivazione procedura internet

<b>OO 1.04</b>	<b>FORMAZIONE</b>
<b>Descrizione</b>	Progettazione percorsi di aggiornamento
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE - BERGAMO FORMAZIONE
<b>Responsabile</b>	D'OTTAVIO
<b>Obiettivi operativi (OO 2.02)</b>	predisposizione offerta formativa e divulgazione ai mediatori
<b>Risultati attesi</b>	mantenimento standard professionale mediatori
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	D'OTTAVIO, CAPONE, GILARDI, BERGAMO FORMAZIONE
<b>KPI 1.01.4</b>	Progettazione percorsi di aggiornamento

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 1.03 - OO 1.04

<b>3) KPI OO 1.03</b>	Adozione nuovo software e attivazione procedura internet
<b>Algoritmo di calcolo</b>	verifica utilizzo software
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'ufficio dovrà modificare la propria organizzazione interna in quanto l'adozione del nuovo software consentirà all'Organismo di gestire più agevolmente il carico di richieste.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	adozione nuovo software
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	diffusione utilizzo procedura internet
<b>Fonti dei dati</b>	Software di gestione domande di mediazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile rilevazione</b>	responsabile ufficio arbitrato e conciliazione
<b>Responsabile rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI OO 1.04</b>	Progettazione percorsi di aggiornamento
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Schede percorsi di aggiornamento
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Predisposizione percorsi di aggiornamento, ai sensi del D.M. 145/2011, per i mediatori iscritti nell'Organismo.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Proposta percorsi di formazione
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	consolidamento attività
<b>Fonti dei dati</b>	Bergamo Formazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile rilevazione</b>	responsabile ufficio arbitrato e conciliazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	



## Scheda Obiettivi Operativi OO 2.01 - OO 2.02

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Adempiere all'obbligo di rilascio di atti, documenti e visti a valere all'estero, nel rispetto dei principi che regolano l'attività amministrativa nonché dei criteri introdotti dal sistema di qualità certificata adottata dall'Ente.
<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Favorire la conoscenza tra gli operatori delle norme e degli strumenti operativi che facilitino il rilascio dei documenti, erogando servizi nel rispetto degli standard qualitativi adottati.
<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	A) Ripartizione dei compiti operativi e procedure interne dell'ufficio tra le risorse umane allo stesso assegnate, al fine di conseguire il rispetto degli standard qualitativi B) Iniziative di diffusione tra l'utenza delle norme che presiedono il rilascio dei documenti e promozione dei sistemi telematici di richiesta dei certificati di origine
<b>OO 2.01</b>	<b>RIPARTIZIONE DI COMPITI OPERATIVI E PROCEDURE INTERNE DELL'UFFICIO TRA LE RISORSE UMANE ALLO STESSO ASSEGNATE, AL FINE DI CONSEGUIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD QUALITATIVI</b>
Descrizione	Razionale distribuzione delle attività ed attenta gestione delle presenze, nell'ottica dell'osservanza dei principi e degli standard del sistema qualità dell'Ente
Unità operativa di riferimento	Ufficio Commercio Estero
Responsabile	Ferrari
Obiettivi operativi (OO 2.01)	rispetto degli standard indicati nelle pratiche operative dell'ufficio
Risultati attesi	assenza di scostamenti dallo standard dovuti a criticità ascrivibili all'organizzazione o all'attività dell'ufficio
Budget	
Risorse umane coinvolte	Binotto, Cortinovis, Gentile
KPI 2.01.1	tempo medio di attesa dell'utenza allo sportello su base mensile
KPI 2.01.2	tempo di evasione delle richieste telematiche dei certificati d'origine
KPI 2.01.3	tempi di evasione delle procedure relative ai carnet
<b>OO 2.02</b>	<b>INIZIATIVE DI DIFFUSIONE TRA L'UTENZA DELLE NORME CHE PRESIDONO IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E PROMOZIONE DEI SISTEMI TELEMATICI DI RICHIESTA DEI CERTIFICATI DI ORIGINE</b>
Descrizione	Iniziative per favorire la conoscenza da parte degli utenti del quadro normativo e regolamentare relativo alla richiesta ed all'emissione dei documenti, in modo da minimizzare il tempo di erogazione del servizio allo sportello nonché le eventuali contestazioni. Favorire contestualmente la diffusione delle procedure telematiche, che facilitano e velocizzano le procedure di richiesta ed istruttoria dei certificati di origine. Tale azione sarà realizzata attraverso: a) adozione di un nuovo sistema telematico per la gestione delle procedure on line di richiesta dei certificati d'origine b) realizzazione di un evento formativo per illustrare all'utenza il complesso normativo che presiede il rilascio dei certificati di origine, nonché le potenzialità ed i benefici del nuovo sistema telematico c) migrazione del parco utenti alla nuova piattaforma d) elaborazione e pubblicazione sul sito web camerale delle FAQ relative ai certificati di origine
Unità operativa di riferimento	Ufficio Commercio Estero
Responsabile	Ferrari
Obiettivi operativi (OO 2.02)	Erogare un servizio nel rispetto dei principi di buon andamento dell'attività amministrativa, nonché del sistema qualità
Risultati attesi	travaso del data base degli utenti iscritti al servizio telematico nel nuovo sistema gestionale. Incremento del grado di conoscenza delle norme da parte degli utenti.
Budget	
Risorse umane coinvolte	Binotto, Cortinovis, Gentile
KPI 2.02.1	numero di eventi formativi realizzati
KPI 2.02.2	numero di posizioni utenti riversati nella nuova piattaforma di gestione dei certificati di origine
KPI 2.02.3	pubblicazione sul sito web camerale delle FAQ relative ai certificati di origine
Note	Per la realizzazione dell'Azione B esiste una criticità legata alla difficoltosa disponibilità di un dispositivo di firma digitale per gli operatori degli uffici esteri aziendali

## Scheda Obiettivi Operativi OO 2.01 - OO 2.02

<b>KPI 2.01.1</b>	tempo medio di attesa dell'utenza allo sportello su base mensile
<b>Algoritmo di calcolo</b>	1) calcolo media giornaliera (tempo di attesa per utente/numero utenti) 2) media mensile (media giornaliera/tot. utenti del mese)
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime la capacità dell'ufficio di erogare un servizio fluido ed efficace. Il dato è verificato su base mensile e monitorato all'interno del SQ
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	≤ 15 minuti, con la sola eccezione dei mesi di picco di lavoro, per i quali lo standard si ritiene raggiunto se è rispettato per il 75%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	≤ 30 minuti
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	≤ 13 minuti, con la sola eccezione dei mesi di picco di lavoro, per i quali lo standard si ritiene raggiunto se è rispettato per il 75%
<b>Fonti dei dati</b>	sistema di gestione code
<b>Periodicità di rilevazione</b>	mensile
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Commercio Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 2.01.2</b>	tempo di evasione delle richieste telematiche dei certificati di origine
<b>Algoritmo di calcolo</b>	numero di giorni intercorrenti tra quello di inoltro della richiesta telematica dell'utente e quello chiusura della pratica da parte dell'operatore (emissione del certificato o rigetto della domanda)
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime la capacità dell'ufficio di erogare un servizio telematico efficace. Il dato è verificato su base mensile e monitorato da RU all'interno del SQ
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	3 gg. lavorativi
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	---
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	stabile
<b>Fonti dei dati</b>	MIXCO (sistema di gestione telematica dei certificati di origine)
<b>Periodicità di rilevazione</b>	mensile
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Commercio Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 2.01.3</b>	tempo di evasione delle procedure relative ai carnet
<b>Algoritmo di calcolo</b>	numero di giorni intercorrenti tra le diverse fasi, come dettagliato nella pratica operativa PO COE 05
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime la capacità dell'ufficio di erogare un servizio fluido ed efficace, tanto verso l'utenza quanto verso i diversi soggetti coinvolti nelle procedure di autorizzazione e rilascio (INA Assitalia ed Unioncamere nazionale) . Il dato è verificato per ogni pratica da RU
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	come da PO COE 05
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	come da PO COE 05
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	stabile
<b>Fonti dei dati</b>	software di gestione dei carnet + comunicazioni e documentazione inerente ad ogni pratica
<b>Periodicità di rilevazione</b>	controllo puntuale per ogni pratica

<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Commercio Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 2.02.1</b>	numero di eventi formativi realizzati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il dato è un indicatore dell'attività di diffusione della conoscenza degli utenti, in modo da favorire l'adozione di procedure snelle
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	1
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	1
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	---
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS Promozione Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 2.02.2</b>	numero di posizioni utenti riversati nella nuova piattaforma di gestione telematica dei certificati di origine
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il grado di informatizzazione dell'utenza dell'ufficio
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	150
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	---
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	MIXCO software di gestione telematica
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Commercio Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Esiste una criticità legata alla scarsa disponibilità di un dispositivo di firma digitale per gli operatori degli uffici esteri aziendali

<b>KPI 2.02.3</b>	pubblicazione sul sito web camerale delle FAQ relative ai certificati di origine
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il dato è un indicatore dell'attività di diffusione della conoscenza degli utenti, in modo da favorire l'adozione di procedure snelle
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	1
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	---
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	---
<b>Fonti dei dati</b>	sito web camerale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS Promozione Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 3.01 - OO 3.02 - OO 3.03 - OO 3.04

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Tutelare il mercato guidandolo verso comportamenti di leale concorrenza tra imprese potenziando il monitoraggio-vigilanza del mercato
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	monitorare e vigilare intevendendo per contrastare comportamenti lesivi della fede pubblica e della leale concorrenza a tutela di utenti e consumatori
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 3.01</b>	<b>vigilanza mercato</b>
<b>Descrizione</b>	Progetto SVIM-convenzione Unioncamere-protocollo MISE. Eseguire e comunicare report degli interventi svolti nell'ambito del piano previsto dalla convenzione. Proseguire nel secondo semestre gli interventi in materia di sicurezza, conformità, valutazione rischi dei prodotti.
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO METRICO DELLE ATTIVITA' ISPETTIVE E SANZIONATORIE
<b>Responsabile</b>	MEDINA
<b>Obiettivi operativi</b>	Copertura piano vigilanza, divulgazione degli esiti e consolidamento attività.
<b>Risultati attesi</b>	Realizzare i controlli previsti dalla convenzione entro il 30/6/2012. Condivisione dei risultati della vigilanza del mercato.
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	DE VIVO,GROSSI,LEONARDO,MEDINA
<b>KPI 3.01.1</b>	N° controlli realizzati
<b>KPI 3.01.2</b>	Report attività svolta
<b>KPI 3.01.3</b>	N° prodotti controllati (al di fuori della Convenzione Unioncamere)

<b>OO 3.02</b>	<b>Vigilanza sui laboratori: applicazione regolamento 2012</b>
<b>Descrizione</b>	effettuare verifiche su strumenti con portata sup. a Kg.30 contestuali alla verifica da parte dei laboratori su loro comunicazione
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO METRICO DELLE ATTIVITA' ISPETTIVE E SANZIONATORIE
<b>Responsabile</b>	MEDINA
<b>Obiettivi operativi</b>	snellimento procedure
<b>Risultati attesi</b>	copertura pari al 40% degli strumenti da sottoporre a verifica
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Medina, DE VIVO,LEONARDO
<b>KPI 3.02.1</b>	Percentuale di copertura assicurata alle richieste

<b>OO 3.03</b>	<b>manifestazioni a premio</b>
<b>Descrizione</b>	riorganizzazione del servizio inerente referente, addetto, regolamento di disciplina, procedure e controlli, pratica operativa SQ
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Responsabile tutela dei consumatori e fede pubblica
<b>Responsabile</b>	COLITTI
<b>Obiettivi operativi</b>	monitorare il rispetto della pratica operativa del SQ derivante da riorganizzazione interna del servizio
<b>Risultati attesi</b>	Rispetto standard SQ
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	PREVITALI
<b>KPI 3.03.1</b>	Rispetto standard SQ

<b>OO 3.04</b>	<b>notificazione atti tramite PEC</b>
<b>Descrizione</b>	utilizzo nuova procedura
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO METRICO E DELLE ATTIVITA' ISPETTIVE E SANZIONATORIE
<b>Responsabile</b>	COLITTI
<b>Obiettivi operativi</b>	Strutturare la nuova procedura, al fine della semplificazione del procedimento, efficientamento del sistema, riduzione costi
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	GROSSI
<b>KPI 3.04.1</b>	Percentuale notificazioni attraverso PEC

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 3.01 - OO 3.02 - OO 3.03 - OO 3.04

<b>KPI 3.01.1</b>	N° controlli realizzati
Algoritmo di calcolo	percentuale controlli in vimer
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	misura la percentuale dei controlli rendicontati nel software gestionale vimer per accountability attività prevista da convenzione unioncamere
Risultato atteso per l'anno (T)	1
Valore relativo al periodo (T-1)	non rilevante
Valore atteso a tendere (T+1)	non rilevante
Fonti dei dati	vimer piano nazionale
Periodicità di rilevazione	annuale
Responsabile della rilevazione	colitti
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	annuale con termine entro luglio

<b>KPI 3.01.2</b>	Report attività svolta
Algoritmo di calcolo	numero report prodotti
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	Comunica gli esiti dell'attività di vigilanza sia in applicazione di accordi nazionali che su iniziativa locale
Risultato atteso per l'anno (T)	1
Valore relativo al periodo (T-1)	non rilev.
Valore atteso a tendere (T+1)	non rilev.
Fonti dei dati	vimer /eureka
Periodicità di rilevazione	annuale
Responsabile della rilevazione	colitti
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>KPI 3.01.3</b>	N° prodotti controllati (al di fuori della Convenzione Unioncamere)
Algoritmo di calcolo	Somma prodotti controllati
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	misura il numero dei prodotti controllati nell'ambito della vigilanza locale
Risultato atteso per l'anno (T)	Almeno 50 prodotti controllati
Valore relativo al periodo (T-1)	non rilev.
Valore atteso a tendere (T+1)	non rilev.
Fonti dei dati	vimer piano locale
Periodicità di rilevazione	annuale
Responsabile della rilevazione	colitti
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	Attività programmata nel secondo semestre conclusa l'attività del KPI 3.01.1

<b>KPI 3.02.1</b>	vigilanza laboratori percentuale copertura
Algoritmo di calcolo	40% degli strumenti metrologici verificati da laboratori

<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura la percentuale di copertura assicurata
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	0,4
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non ril.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non ril.
<b>Fonti dei dati</b>	verbali di sopralluogo
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	colitti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	condizionatamente alla previa richiesta dei laboratori

<b>KPI 3.03.01</b>	rispetto standard SQ
<b>Algoritmo di calcolo</b>	copertura SQ
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	relazioni periodiche rispetto standard PO REM04 del SQ
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	1
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	relazione periodica rispetto standard
<b>Periodicità di rilevazione</b>	2 all'anno
<b>Responsabile della rilevazione</b>	colitti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 3.04.1</b>	Percentuale di notificazioni atti tramite PEC
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$(\text{atti notificati pec} / \text{tot. atti notificati}) * 100$
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura la percentuale di atti notificati tramite pec sul totale
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	0,3
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non ril.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non ril.
<b>Fonti dei dati</b>	accesa
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	colitti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

# **AREA STRATEGICA 1**

## **Attività istituzionali – e-Government**

**SCHEDE STRATEGICHE**





## Scheda Obiettivo Strategico 4 (OS 4)

<b>AREA STRATEGICA 1 - ATTIVITA' ISTITUZIONALI</b>	e-GOVERNMENT
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	I nuovi compiti assegnati al sistema camerale dalla delibera di Giunta della Regione Lombardia (DGR 9/887 del 1 DICEMBRE 2010 - Attività gestionali connesse all'avvio e allo svolgimento dei percorsi formativi abilitanti nel settore del commercio) richiedono un ripensamento totale dell'organizzazione interna - per assolvere ai compiti di coordinamento, controllo e autorizzazione - ed esterna - rapporti con i soggetti formatori accreditati, individuazione e gestione dei commissari. Il ruolo della Camera evolve da quello di mero soggetto certificatore del possesso del requisito a quello di "certificatore del percorso" di abilitazione. Infatti per le attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande, di agenti e rappresentanti di commercio e di agenti di affari in mediazione, Regione Lombardia ha attribuito alle Camere di Commercio il compito di ricevere le comunicazioni preventive di avvio dei corsi da parte degli Enti accreditati, di nomina dei componenti delle Commissioni d'esame, di verifica della documentazione trasmessa dagli Enti accreditati relativa agli esiti degli esami prima del rilascio degli attestati.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Riorganizzazione del Servizio con acquisizione nuove competenze (incorporazione di personale e di compiti dell'Ufficio Attività Complementari Registro Imprese) e semplificazione dell'accesso ai servizi di sportello da parte degli utenti. Proseguire nell'attività di innovazione tecnologica dei Ruoli e Registri di competenza e gestione dei processi di soppressione dei ruoli derivanti dall'applicazione delle direttive comunitarie sulla libera concorrenza assicurando, attraverso il Repertorio Economico delle Attività produttive (REA) contenuto nel Registro delle Imprese, una chiara e tempestiva informazione agli operatori economici ed ai clienti finali. Gestione dei procedimenti abilitativi del settore commercio (DGR 9/887 del 1.12.2010 della Giunta Regionale e Legge 300/1990).
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Gestione delle attività di competenza delle CCIAA previste dalla DGR 1 dicembre 2010 - n. 9/887 relativa a percorsi abilitanti nel commercio. Tenuta del registro dei protesti levati in provincia di Bergamo. Tenuta Albi e Ruoli (registro delle Persone Giuridiche, ruolo periti ed esperti, ruolo degli stimatori e pesatori pubblici, ruolo dei conducenti). Gestione dei processi di soppressione del ruolo agenti di commercio e agenti d'affari in mediazione, derivanti dall'applicazione delle direttive comunitarie sulla libera concorrenza, assicurando la continuità dell'informazione economica attraverso il Repertorio Economico delle Attività produttive (REA) contenuto nel Registro delle Imprese. Predisposizione dei calendari delle manifestazioni che si svolgeranno sul territorio provinciale nel 2011 e relativi a: "Mercati ambulanti", "Fiere di settore" e "Feste e sagre".
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Definizione nuove procedure di gestione dei percorsi abilitanti. Riorganizzazione interna per acquisizione nuove competenze e semplificazione dell'accesso ai servizi di sportello da parte degli utenti. Gestione dei processi di soppressione del ruolo agenti di commercio e agenti d'affari in mediazione a decorrere dal 12 maggio 2012.
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Predisposizione informativa sulla nuova collocazione dei servizi al pubblico
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 4 (OS 4)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Predisposizione informativa sulla nuova collocazione dei servizi al pubblico
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Informativa sui nuovi servizi
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Predisposizione informativa sulla nuova collocazione dei servizi al pubblico previa opportuna formazione del personale addetto al ricevimento pratiche e rilascio documenti all'utenza.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Predisposizione informativa sulla nuova collocazione dei servizi al pubblico
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	Non applicabile.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	Non applicabile.
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marzia Bonfanti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 5 (OS 5)

<b>AREA STRATEGICA 1 - ATTIVITA' ISTITUZIONALI</b>	e-GOVERNMENT
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Con il D.P.R. 7 settembre 2010 nr. 160 "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive" il legislatore ha attribuito alle Pubbliche Amministrazioni locali il compito di dare completa attuazione allo Sportello Unico per le attività produttive (Suap) quale unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazioni di servizi. Il nuovo Suap, quale struttura destinata a assumere connotazioni di accentuata informatizzazione e integrazione con il sistema della Comunicazione Unica, dovrà avere ricadute positive a vantaggio del sistema delle imprese in termini di accelerazione degli iter procedurali e di maggior coordinamento tra le pubbliche amministrazioni.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Camera di Commercio – ComUnica e Comune-SUAP rappresenteranno i due soggetti/strumenti centrali di riferimento per la semplificazione, l'integrazione e la razionalizzazione dei processi burocratici delle imprese. Su queste basi la Camera di Commercio, intende continuare il progetto di collaborazione con le altre Pubbliche Amministrazioni del territorio, iniziato nel 2011, rafforzando il processo di digitalizzazione dei SUAP e sperimentando anche il flusso di ritorno denominato SURI -Sportello Unico Registro Imprese - che consentirà di realizzare il "fascicolo informatico delle imprese" introdotto dalla legge 106/2011
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Coinvolgimento degli enti locali nella digitalizzazione del SUAP, attraverso azioni di (in)formazione, collaborazione e sperimentazione condivisa. Diminuzione di tempi e i costi per l'attivazione delle nuove imprese, per la variazione di quelle esistenti e per la cessazione delle stesse.
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Informazione ai Comuni del ruolo della Camere di Commercio e delle azioni che si intendono porre in essere sia mediante incontri pubblici che attraverso incontri personalizzati. Coinvolgimento degli intermediari professionali che le imprese utilizzano per la predisposizione e l'invio delle domande. Sperimentazione delle procedure per la formazione del "fascicolo informatico d'impresa" con i SUAP e le altre Pubbliche Amministrazioni del territorio. Aggiornamento periodico dei Comuni che hanno deciso di delegare inizialmente le funzioni di Sportello Unico alla Camera di Commercio con l'obiettivo di portarli ad accreditarsi come SUAP autonomi.
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Percentuale pratiche inviate ai SUAP accreditati
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 5 (OS 5)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Percentuale delle pratiche inviate a SUAP accreditati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Numero pratiche inviate a SUAP accreditati/numero pratiche SUAP totale della Provincia*100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	promuovere sinergie con gli Enti coinvolti (Asl, Arpa, Vigili del Fuoco, Provincia, ecc.) e fra i Comuni in modo che il maggior numero possibile di Comuni della provincia costituisca un Suap comunale/associato
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Almeno il 60% delle pratiche sia destinato a SUAP (singolo o associato) accreditati
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	50%
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	Trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	elenco pratiche inviate a suap accreditati e camerale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	BOLIS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 6 (OS 6)

<b>AREA STRATEGICA 1 - ATTIVITA' ISTITUZIONALI</b>	e-GOVERNMENT
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Ormai da quasi un decennio le attività relative all'anagrafe delle società (Registro delle Imprese) sono gestite dalla Camera di Commercio in modalità telematica; dal 1 aprile del 2010 anche le ditte individuali hanno l'obbligo di utilizzare esclusivamente il canale telematico (ComUnica). Per la sottoscrizione dei modelli di iscrizione, modifica o cancellazione, uniformandosi alle indicazioni fornite dal Ministero dello Sviluppo Economico nel corso dell'estate 2010, l'Ufficio Registro delle Imprese ha iniziato a richiedere esclusivamente la firma digitale dell'obbligato al deposito senza più accettare la procura speciale prevista dalla circolare ministeriale n. 3616/C.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Il miglioramento continuo della qualità dei servizi telematici e della velocità con cui vengono erogati.
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Diminuzione degli errori di istruttoria e di caricamento delle pratiche. Maggiore trasparenza e informazione, certezza dei rapporti giuridici, velocità nella comunicazione degli esiti. Rispetto degli standard del SQ e almeno 4 persone formate su entrambe le tematiche (Albo delle Imprese artigiane e Registro delle Imprese). Minimizzare gli inconvenienti tipici dei cambi di procedura e software e sfruttare il momento (in)formativo "obbligatorio" per compiere il passaggio ad un flusso completamente telematico, riducendo tempi e disagi per imprese e intermediari.
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Completare, entro il primo semestre, il passaggio alla nuova Certification Authority per il rilascio delle firme digitali e telematizzazione del rapporto con gli Intermediari della Registrazione; Diffondere l'utilizzo della PEC quale strumento di comunicazione con le Pubbliche Amministrazioni e tra utenti e PA.
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Percentuale di Intermediari alla Registrazione abilitati alla procedura telematica di rilascio delle CNS
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Servizio Registro Imprese
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 6 (OS 6)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Percentuale di Intermediari alla Registrazione abilitati alla procedura telematica di rilascio delle CNS
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Numero degli intermediari attivati con procedura telematica/degli intermediari attivati*100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	garantire una sufficiente diffusione di intermediari telematici sul territorio che possano fungere da "punto di contatto" tra l'impresa e la Camera
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	≥ 90%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	elenchi forniti da Infocamere
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annua
<b>Responsabile della rilevazione</b>	BOLIS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

**Schede operative relative a**

**OS 4 – OS 5- OS 6**





## Scheda Obiettivo Operativo OO 4.01

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	<p>Riorganizzazione del Servizio con acquisizione nuove competenze (incorporazione di personale e di compiti dell'Ufficio Attività Complementari Registro Imprese) e semplificazione dell'accesso ai servizi di sportello da parte degli utenti.</p> <p>Proseguire nell'attività di innovazione tecnologica dei Ruoli e Registri di competenza e gestione dei processi di soppressione dei ruoli derivanti dall'applicazione delle direttive comunitarie sulla libera concorrenza assicurando, attraverso il Repertorio Economico delle Attività produttive (REA) contenuto nel Registro delle Imprese, una chiara e tempestiva informazione agli operatori economici ed ai clienti finali.</p> <p>Gestione dei procedimenti abilitativi del settore commercio (DGR 9/887 del 1.12.2010 della Giunta Regionale e Legge 300/1990).</p>
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Riorganizzazione del Servizio con acquisizione nuove competenze per incorporazione di personale e di compiti dell'Ufficio ACRI.
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 4.01</b>	<b>MIGLIORAMENTO SERVIZI ALL'UTENZA CON TRASFERIMENTO UFFICI DEL SERVIZIO PRESSO SEDE DI PIAZZA LIBERTA'</b>
<b>Descrizione</b>	Programmazione del trasferimento degli uffici componenti il servizio (ufficio Registri albi e ruoli e ufficio Registro Protesti) presso la sede di Piazza Libertà a seguito di attenta valutazione della tempistica, dei locali, delle postazioni di lavoro, della dislocazione del materiale da spostare ecc. Coordinamento con sede centrale per rapporti interni.
<b>Unità operativa di riferimento</b>	SERVIZIO REGISTRI ALBI E RUOLI
<b>Responsabile</b>	MARZIA BONFANTI
<b>Obiettivi operativi</b>	Trasferimento degli Uffici Registri albi e ruoli e Registro protesti in piazza della Libertà (OO 4.01.1). Formazione di alcune persone dell'ex ufficio ACRI per: il ricevimento delle pratiche relative alla vidimazione licenze di macinazione, qualifica estetiste e parrucchieri e su altre attività di competenza del Servizio registri albi e ruoli (OO 4.01.2).
<b>Risultati attesi</b>	Rilascio all'utenza nello stesso luogo di un maggior numero di servizi. Migliore collocazione fisica degli uffici sia dal punto di vista dell'accessibilità da parte del pubblico, che in un unico ambiente ha la possibilità di fruire di diversi servizi camerali, sia dal punto di vista dell'organizzazione interna con creazione di sportelli polifunzionali che garantiscono una più efficiente utilizzazioni delle risorse - umane e strumentali - e un più efficace coordinamento da parte dei responsabili (OO 4.01.1). Ricezione pratiche relative alla vidimazione licenze di macinazione, qualifiche estetiste e parrucchieri, rilascio visure Ruoli (OO 4.01.2).
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Bonfanti, Previtali, Moioli, Magri, Cola (OO 4.01.1), Bonfanti, Moioli, Magri, Innocenti, Pedroli, Sgro, Turiano, Cola, Previtali e personale URP (OO 4.01.2)
<b>KPI 4.01.1</b>	Trasferimento di un ufficio entro giugno e dell'altro entro settembre
<b>KPI 4.01.2</b>	Predisposizione informativa sulla nuova collocazione dei servizi al pubblico

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivo Operativo OO 4.01

<b>KPI 4.01.1</b>	Trasferimento di un Ufficio entro Giugno e dell'altro entro settembre.
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N^ uffici trasferiti in piazza Libertà a Giugno e a Settembre
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il trasferimento degli Uffici nella sede di Piazza Libertà testimonia il rispetto della programmazione effettuata.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Aver completato il trasferimento degli uffici
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	Non applicabile.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	Non applicabile.
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marzia Bonfanti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 4.01.2</b>	Predisposizione informativa sulla nuova collocazione dei servizi al pubblico
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Informativa sui nuovi servizi
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Predisposizione informativa sulla nuova collocazione dei servizi al pubblico previa opportuna formazione del personale addetto al ricevimento pratiche e rilascio documenti all'utenza.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Predisposizione informativa sulla nuova collocazione dei servizi al pubblico
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	Non applicabile.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	Non applicabile.
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marzia Bonfanti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 4.02 - OO 4.03

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	<p>Riorganizzazione del Servizio con acquisizione nuove competenze (incorporazione di personale e di compiti dell'Ufficio Attività Complementari Registro Imprese) e semplificazione dell'accesso ai servizi di sportello da parte degli utenti.</p> <p>Proseguire nell'attività di innovazione tecnologica dei Ruoli e Registri di competenza e gestione dei processi di soppressione dei ruoli derivanti dall'applicazione delle direttive comunitarie sulla libera concorrenza assicurando, attraverso il Repertorio Economico delle Attività produttive (REA) contenuto nel Registro delle Imprese, una chiara e tempestiva informazione agli operatori economici ed ai clienti finali.</p> <p>Gestione dei procedimenti abilitativi del settore commercio (DGR 9/887 del 1.12.2010 della Giunta Regionale e Legge 300/1990).</p>
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	<p>Gestione delle prime fasi dei processi di soppressione del Ruolo Agenti e rappresentanti di commercio e del Ruolo Agenti d'affari in mediazione. Passaggio della gestione telematica, dall'Ufficio registro Imprese all'Ufficio Registri albi e ruoli, delle pratiche relative alle attività di Agente e rappresentante di commercio e Agente di affari in mediazione.</p>
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 4.02</b>	<b>ISTRUTTORIA PRATICHE TELEMATICHE</b>
<b>Descrizione</b>	<p>Formazione del personale incaricato della gestione delle prime fasi della soppressione dei ruoli sia dal punto di vista normativo che sull'utilizzo dei software di gestione.</p> <p>Gestione telematica delle pratiche relative alle attività di Agente e rappresentante di commercio e Agente di affari in mediazione assegnate da R.I. (OO 4.03.1).</p> <p>Organizzazione incontri (in)formativi su nuove disposizioni derivanti dalla soppressioni dei ruoli (OO 4.03.2).</p>
<b>Unità operativa di riferimento</b>	SERVIZIO REGISTRI ALBI E RUOLI
<b>Responsabile</b>	MARZIA BONFANTI
<b>Obiettivi operativi</b>	Ricevimento e istruttoria istanze telematiche
<b>Risultati attesi</b>	Iscrizione nel Registro delle Imprese delle informazioni relative alle imprese e nel R.E.A. dei requisiti professionali del titolare e/o dei preposti
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Bonfanti, Moioli, Magri, Gaglio, Bolis
<b>KPI 4.02.1</b>	Personale formato

<b>OO 4.03</b>	<b>SEMINARIO INFORMATIVO</b>
<b>Descrizione</b>	
<b>Unità operativa di riferimento</b>	SERVIZIO REGISTRI ALBI E RUOLI
<b>Responsabile</b>	marzia bonfanti
<b>Obiettivi operativi (OO 4.01)</b>	informare sulle principali disposizioni relative all'attività di Agente o rappresentante di commercio e Agente di affari in mediazione.
<b>Risultati attesi</b>	organizzazione seminario su nuove disposizioni derivanti dalla soppressioni dei ruoli
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Bonfanti, Moioli, Magri, Bergamo Formazione
<b>KPI 4.03.1</b>	Organizzazione seminario

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 4.02 - OO 4.03

<b>KPI 4.02.1</b>	Personale formato
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Personale formato
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Indica il numero delle persone in grado di utilizzare il software per la ricezione e l'istruttoria delle pratiche
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Almeno due persone formate
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	Non applicabile.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	Non applicabile.
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marzia Bonfanti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 4.03.1</b>	Organizzazione seminari
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N <sup>^</sup> di incontri informativi organizzati
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Misura la richiesta di incontri di formazione offerti alle imprese e/o loro intermediari.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Organizzazione di almeno un seminario (in)formativo
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilev.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilev.
<b>Fonti dei dati</b>	elenco partecipanti registrati al seminario
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marzia Bonfanti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 4.04 - OO 4.05 - OO 4.06

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Riorganizzazione del Servizio con acquisizione nuove competenze (incorporazione di personale e di compiti dell'Ufficio Attività Complementari Registro Imprese). Proseguire nell'attività di innovazione tecnologica dei Ruoli e Registri di competenza e gestione dei processi di soppressione dei ruoli derivanti dall'applicazione delle direttive comunitarie sulla libera concorrenza assicurando, attraverso il Repertorio Economico delle Attività produttive (REA) contenuto nel Registro delle Imprese, una chiara e tempestiva informazione agli operatori economici ed ai clienti finali. Gestione dei procedimenti abilitativi del settore commercio (DGR 9/887 del 1.12.2010 della Giunta Regionale e Legge 300/1990).
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Servizio registri albi e ruoli
--	--------------------------------

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	Mantenere gli standard di evasione delle pratiche anche durante il periodo di riorganizzazione del Servizio
---	---

<b>OO 4.04</b>	<b>Mantenimento standard Registro informatico protesti</b>
<b>Descrizione</b>	Gestione del registro informatico dei protesti
<b>Unità organizzativa di riferimento</b>	Ufficio protesti.
<b>Responsabile</b>	Marzia Bonfanti
<b>Obiettivi operativi</b>	Iscrizione nel registro dei protesti di assegni, di vaglia cambiari e di tratte accettate levati in provincia di Bergamo e pervenuti dagli Ufficiali levatori, cancellazioni protesti, sospensione protesti, iscrizioni riabilitazioni protesti. Rilascio visure, certificati e attestazioni.
<b>Risultati attesi</b>	Aggiornamento del Registro protesti e gestione sportello protesti.
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Bonfanti, Cola, Previtali.
<b>KPI 4.04.1</b>	N. pratiche (iscrizioni, cancellazioni, sospensioni e iscrizioni riabilitazioni) che rispettano gli standard del Sistema qualità

<b>OO 4.05</b>	<b>Predisposizione calendari fieristici</b>
<b>Descrizione</b>	Predisposizione calendario fieristico provinciale.
<b>Unità organizzativa di riferimento</b>	Ufficio registri, albi e ruoli
<b>Responsabile</b>	Marzia Bonfanti
<b>Obiettivi operativi</b>	Predisposizione dei calendari delle manifestazioni che si svolgeranno sul territorio provinciale nel 2012 e relativi a: "Mercati ambulanti", "Fiere di settore" e "Feste e sagre":
<b>Risultati attesi</b>	Svolgimento delle attività nel rispetto degli standard previsti dal sistema di qualità
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Bonfanti, Magri, Moioli.
<b>KPI 4.05.1</b>	Rispetto standard sistema qualità per calendari fieristico e sagre/mercati

<b>OO 4.06</b>	<b>GESTIONE PERCORSI FORMATIVI ABILITANTI NEL SETTORE COMMERCIO</b>
<b>Descrizione</b>	Percorsi formativi abilitanti nel settore del commercio
<b>Unità operativa di riferimento</b>	SERVIZIO REGISTRI ALBI E RUOLI
<b>Responsabile</b>	MARZIA BONFANTI
<b>Obiettivi operativi</b>	Attività gestionali connesse allo svolgimento dei seguenti percorsi formativi abilitanti nel settore del commercio: attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande - agenti e rappresentanti di commercio e agenti di affari in mediazione.
<b>Risultati attesi</b>	Attività richieste per il regolare inizio e la regolare conclusione dei corsi (ricevimento comunicazioni avvio corsi da parte degli Enti accreditati, nomina dei componenti delle Commissioni d'esame di competenza della CCIAA, verifica della documentazione trasmessa dagli Enti accreditati relativa agli esiti degli esami per il rilascio degli attestati - per quanto riguarda agenti e rappresentanti di commercio e REC - Organizzazione completa degli esami e rilascio attestati per quanto riguarda i mediatori)
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Bonfanti, Previtali, Moioli, Magri.
<b>KPI 4.06.1</b>	Rilascio degli attestati d'esame entro 10 giorni dalla ricezione dei verbali e dell'elenco dei

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 4.04 - OO 4.05 - OO 4.06

<b>KPI 4.04.1</b>	N° pratiche (iscrizioni, cancellazioni, sospensioni e iscrizioni riabilitazioni) che rispettano gli standard del Sistema qualità
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N° pratiche nei termini/pratiche totali * 100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Percentuale di pratiche che hanno rispettato gli standard/Verifica mensile dell'andamento per valutare le cause di eventuali fuori standard.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	95% di pratiche che rispettano gli standard nel corso dell'anno
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	95% di pratiche che rispettano gli standard nel corso dell'anno
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Sistema REPR ed elaborazioni Excel.
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Mensile
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ufficio Protesti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 4.05.1</b>	Rispetto standard sistema qualità interni per calendari fieristico e sagre/mercati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Numero indicatori di qualità rispettati/numeri di indicatori di qualità da rispettare*100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Misura il rispetto degli standard di qualità nella produzione dei calendari fieristici
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	0,75
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Elaborazioni dell'Ufficio registri albi e ruoli
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 4.06.1</b>	Rilascio degli attestati d'esame entro 10 giorni dalla ricezione dei verbali e dell'elenco dei partecipanti (con esclusione degli esami relativi agli agenti di affari di mediazione)
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Numero attestati d'esame rilasciati nei 10 giorni/numero attestati d'esame rilasciati*100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Misura il numero degli attestati d'esame che hanno rispettato il termine di 10 giorni dal ricevimento dei verbali e dell'elenco dei partecipanti
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	0,8
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marzia Bonfanti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 5.01 - OO 5.02

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Camera di Commercio – ComUnica e Comune-SUAP rappresenteranno i due soggetti/strumenti centrali di riferimento per la semplificazione, l'integrazione e la razionalizzazione dei processi burocratici delle imprese. Su queste basi la Camera di Commercio, intende continuare il progetto di collaborazione con le altre Pubbliche Amministrazioni del territorio, iniziato nel 2011, rafforzando il processo di digitalizzazione dei SUAP e sperimentando anche il flusso di ritorno denominato SURI - Sportello Unico Registro Imprese - che consentirà di realizzare il "fascicolo informatico delle imprese" introdotto dalla legge 106/2011
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	COORDINARE L'AZIONE DEI SUAP PROVINCIALI PER FORNIRE ALL'UTENZA SERVIZI SEMPRE PIU' EFFICIENTI ED EFFICACI
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 5.01</b>	<b>TAVOLO DI LAVORO E NOTE CONDIVISE</b>
<b>Descrizione</b>	RIUNIONI PERIODICHE DEI PRINCIPALI SUAP DELLA PROVINCIA PER UNIFORMARE I PROCEDIMENTI E GARANTIRE ALLE IMPRESE UNA EFFETTIVA SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO REGISTRO IMPRESE/URP
<b>Responsabile</b>	Scandura
<b>Obiettivi operativi (OO 5.01)</b>	emanazione di procedure condivise da fornire all'utenza
<b>Risultati attesi</b>	Realizzazione di almeno 4 riunioni ed emanazione di altrettante note di semplificazione
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	SCANDURA/URP
<b>KPI 5.01.1</b>	ORGANIZZAZIONE RIUNIONI TAVOLO DI LAVORO SUAP
<b>KPI 5.01.2</b>	N. NOTE EMANATE

<b>OO 5.02</b>	<b>COORDINAMENTO DEI SUAP PER LA VERIFICA PUNTUALE DELLE PRATICHE</b>
<b>Descrizione</b>	L'attività della Camera di Commercio si sostanzierà in due distinte attività: in primis il coordinamento delle pratiche telematiche contestuali al fine di monitorare il corretto iter delle pratiche fino alla definitiva iscrizione nel Registro delle Imprese e, in parallelo e per il medesimo fine, la verifica periodica dell'operato dei SUAP in surroga (anche per la pratiche "only SUAP").
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO REGISTRO IMPRESE/UFFICIO ALBO IMPRESE ARTIGIANE/UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
<b>Responsabile</b>	SCANDURA/CALVETTI
<b>Obiettivi operativi</b>	Percentuale di pratiche Suap/RI verificate
<b>Risultati attesi</b>	Verificare tutte le pratiche Suap che arrivano sulla scrivania telematica del Registro imprese e dell'Albo artigiani
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	SCANDURA, BENDOTTI, CARENINI, PARIS, GAGLIO (OO 5.02.1), URP (5.02.2)
<b>KPI 5.02.1</b>	PERCENTUALE PRATICHE VERIFICATE
<b>KPI 5.02.2</b>	Verifica mensile scadenza pratiche in carico ai SUAP in surroga

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 5.01 - OO 5.02

<b>KPI 5.01.1</b>	ORGANIZZAZIONE RIUNIONI TAVOLO DI LAVORO SUAP
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica realizzazione riunioni
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	organizzare riunioni periodiche a cui invitare i principali Suap della provincia per giungere alla emanazione di procedure condivise da fornire all'utenza
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	almeno 4 riunioni
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	Verbale riunioni/foglio presenze
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annua
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Scandura
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 5.01.2</b>	EMANAZIONE PROCEDURE CONDIVISE
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Conteggio note emanate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	A seguito degli incontri con i SUAP e le altre PA del territorio, in qualità di co-coordinatore della cabina di regia provinciale (con lo STER di Regione Lombardia), dovranno essere diffuse note esplicative/informative delle procedure uniformate o semplificate.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	emanazione di almeno n° 4 note
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	sito internet istituzionale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Scandura
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 5.02.1</b>	COORDINAMENTO DEI SUAP PER LA VERIFICA PUNTUALE DELLE PRATICHE
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N° pratiche Suap verificate/N° pratiche Suap ricevute
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	A seguito degli incontri con i SUAP e le altre PA del territorio, in qualità di co-coordinatore della cabina di regia provinciale (con lo STER di Regione Lombardia), dovranno essere diffuse note esplicative/informative delle procedure uniformate o semplificate.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	≥ 90%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Scriba



## Scheda Obiettivi Operativi OO 5.01 - OO 5.02

<b>KPI 5.01.1</b>	ORGANIZZAZIONE RIUNIONI TAVOLO DI LAVORO SUAP
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica realizzazione riunioni
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	organizzare riunioni periodiche a cui invitare i principali Suap della provincia per giungere alla emanazione di procedure condivise da fornire all'utenza
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	almeno 4 riunioni
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	Verbale riunioni/foglio presenze
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annua
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Scandura
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 5.01.2</b>	EMANAZIONE PROCEDURE CONDIVISE
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Conteggio note emanate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	A seguito degli incontri con i SUAP e le altre PA del territorio, in qualità di co-coordinatore della cabina di regia provinciale (con lo STER di Regione Lombardia), dovranno essere diffuse note esplicative/informative delle procedure uniformate o semplificate.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	emanazione di almeno n° 4 note
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	sito internet istituzionale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Scandura
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 5.02.1</b>	COORDINAMENTO DEI SUAP PER LA VERIFICA PUNTUALE DELLE PRATICHE
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N° pratiche Suap verificate/N° pratiche Suap ricevute
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	A seguito degli incontri con i SUAP e le altre PA del territorio, in qualità di co-coordinatore della cabina di regia provinciale (con lo STER di Regione Lombardia), dovranno essere diffuse note esplicative/informative delle procedure uniformate o semplificate.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	≥ 90%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Scriba

<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Scandura
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 5.02.2</b>	COORDINAMENTO DEI SUAP PER LA VERIFICA PUNTUALE DELLE PRATICHE
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica mensile scadenza pratiche in carico ai SUAP in surroga
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Al fine di monitorare il corretto iter delle pratiche e l'operato dei SUAP in surroga
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	12 invii mensili
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	Prodigi/PEC suap
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Calvetti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 6.01 - OO 6.02

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Il miglioramento continuo della qualità dei servizi telematici e della velocità con cui vengono erogati.
--	--

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Implementazione di software per la verifica automatica di istanze di iscrizione al Registro Imprese e per la gestione automatizzata delle richieste di cancellazione dal Registro stesso.
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 6.01</b>	<b>IMPLEMENTAZIONE SOFTWARE "QUALITY CHECK"</b>
<b>Descrizione</b>	UTILIZZO DI QC PER L'EVASIONE DI ALCUNE TIPOLOGIE DI PRATICHE (ES CANCELLAZIONI IMPRESE INDIVIDUALI, CESSIONI D'AZIENDA)
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO REGISTRO IMPRESE/ALBO IMPRESE ARTIGIANE
<b>Responsabile</b>	BOLIS
<b>Obiettivi operativi (OO 6.01)</b>	Parametrizzazione degli indicatori, Formazione delle persone all'utilizzo dello strumento informatico, test dell'efficacia del sistema, controllo a a campione delle pratiche sottoposte a QC, controllo a acampione delle pratiche evase dal software
<b>Risultati attesi</b>	Diminuzione degli errori di istruttoria e di caricamento delle pratiche
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	DI MARCO, PARIS, CATTO', MILESI, GAGLIO, CARNI, BIANCO
<b>KPI 6.01.1</b>	Percentuale pratiche sottoposte a QC sul totale ricevute dal RI/AIA

<b>OO 6.02</b>	<b>PREDISPOSIZIONE COMUNICAZIONE TELEMATICA PROVVEDIMENTI (ALLE IMPRESE)</b>
<b>Descrizione</b>	VELOCIZZARE E FACILITARE LA COMUNICAZIONE TRA RI/AIA E LE IMPRESE
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO REGISTRO IMPRESE/UFFICIO ALBO IMPRESE ARTIGIANE
<b>Responsabile</b>	BOLIS
<b>Obiettivi operativi (OO 6.02)</b>	predisporre la procedura, completa delle lettere tipo da utilizzare, per inviare alle imprese, via pec associata al software di gestione delle pratiche telematiche, le informazioni relative alle pratiche trasmesse al Registro imprese e all'Albo delle imprese artigiane che attualmente vengono inviate solo agli intermediari
<b>Risultati attesi</b>	maggior trasparenza e informazione, certezza dei rapporti giuridici, velocità nella comunicazione degli esiti
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Maria Bina Brucchieri, Nadia Gaglio, Nadia Mazzola, Mara Milesi, Ornella Pozzi, Flavia Scandura, Eleonora Vavassori + ufficio Registri Albi e Ruoli
<b>KPI 6.02.1</b>	Procedura di invio telematico provvedimenti

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 6.01 - OO 6.02

<b>KPI 6.01.1</b>	Percentuale pratiche sottoposte a QC sul totale ricevute dal RI/AIA
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N. PRATICHE SOTTOPOSTE A QC/N. PRATICHE RICEVUTE DA RI/AIA
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Diminuzione degli errori di istruttoria e di caricamento delle pratiche
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	≥ 85
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	Scriba
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annua
<b>Responsabile della rilevazione</b>	BOLIS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 6.02.1</b>	COMUNICAZIONI TELEMATICA PROVVEDIMENTI (ALLE IMPRESE)
<b>Algoritmo di calcolo</b>	verifica procedura operativa e modulistica allegata
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	maggior trasparenza e informazione, certezza dei rapporti giuridici, velocità nella comunicazione degli esiti delle domande
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	predisposizione procedura e modulistica
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	Sistema qualità interno
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annua
<b>Responsabile della rilevazione</b>	BOLIS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 6.03 - OO 6.04

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Il miglioramento continuo della qualità dei servizi telematici e della velocità con cui vengono erogati.
--	--

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	FORNIRE ALL'UTENZA SERVIZI DI QUALITA' RISPETTANDO GLI STANDARD STABILITI NEL SISTEMA QUALITA'
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 6.03</b>	<b>TENUTA DEL REGISTRO IMPRESE E DELL'ALBO DELLE IMPRESE ARTIGIANE</b>
<b>Descrizione</b>	Formare reciprocamente le risorse del Registro Imprese e dell'Albo Artigiani
<b>Unità organizzativa di riferimento</b>	UFFICIO REGISTRO IMPRESE/UFFICIO ALBO ARTIGIANI
<b>Responsabile</b>	POZZI/SCANDURA
<b>Obiettivi operativi</b>	Ampliare il numero di addetti in grado di svolgere le attività e in particolare fornire formazione trasversale ad alcuni addetti dei due uffici al fine di contrastare i picchi di ciascun ufficio ed evadere le pratiche nei tempi previsti dal SQ
<b>Risultati attesi</b>	Rispetto degli standard del SQ e almeno 4 persone formate su entrambe le tematiche
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Stefano Bianco, Maria Bina Brucchieri, Marzia Carenini, Patrizia Capoferri, Valeria Carni, Nadia Cattò, Nicoletta Consoli, Maria Cristina Cortesi, Nadia Gaglio, Nadia Mazzola, Mara Milesi, Alessandra Paris, Maria Rossi, Maria Sorrentino, Silvia Zanetti, Carolina Cugnetto, Maria Di Marco, Vito Ortoleva, Valeria Turiano, Carmen Cassis
<b>KPI 6.03.1</b>	Percentuale pratiche che rispettano gli indicatori del SQ
<b>KPI 6.03.2</b>	N° PERSONE FORMATE

<b>OO 6.04</b>	<b>CAMBIO CERTIFICATION AUTHORITY (CA) FIRME DIGITALI</b>
<b>Descrizione</b>	Passaggio, entro il primo semestre, dall'attuale CA alla nuova società aggiudicataria della gara svolta da Infocamere a livello nazionale
<b>Unità organizzativa di riferimento</b>	REGISTRO IMPRESE/ACRI
<b>Responsabile</b>	Bolis
<b>Obiettivi operativi</b>	Programmare le fasi prodromiche (contrattuali e non), organizzare i momenti (in)formativi per il personale, i RAO esterni, le imprese e gli intermediari (circa 1.000) che oggi collaborano con la CCIAA per l'emissione delle firme digitali.
<b>Risultati attesi</b>	Minimizzare gli inconvenienti tipici di un così complesso passaggio e sfruttare il momento (in)formativo "obbligatorio" per compiere il passaggio ad un flusso completamente telematico, riducendo tempi e disagi per imprese e intermediari.
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Bolis, Personale ACRI e personale ICO
<b>KPI 6.04.1</b>	Passaggio a nuova CA nei termini programmati

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 6.03 - OO 6.04

<b>KPI 6.03.1</b>	Percentuale pratiche che rispettano gli indicatori del SQ
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N. PRATICHE che rispettano indicatori del SQ/N. PRATICHE complessive gestite dagli uffici *100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	organizzare l'Ufficio in modo flessibile in modo da far fronte ai picchi di lavoro rispettando gli indicatori del SQ per il maggior numero possibile di pratiche pervenute
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	piu' 5% delle pratiche evase negli standard del SQ
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	statistiche Infocamere
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrali
<b>Responsabile della rilevazione</b>	POZZI/SCANDURA
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 6.03.2</b>	N° PERSONE FORMATE
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio persone formate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Formare unità di personale affinché sappiano svolgere la ricezione/evasione delle pratiche di entrambi gli uffici e poter in tal modo essere usate in modo flessibile durante i picchi di ciascun ufficio
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	4 persone che sappiano ricevere pratiche RI e AIA
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	ulteriori 2 persone formate
<b>Fonti dei dati</b>	protocolli Scriba
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	POZZI/SCANDURA
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 6.04.1</b>	Passaggio a nuova CA nei termini programmati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica prima Carta Nazionale dei Servizi emessa con nuova CA
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Dimostra che, nei tempi concordati con la nuova CA e Infocamere, la Camera è stata in grado di emettere le CNS
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	rispetto data concordata
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	sistema di emissione CNS della nuova CA
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	BOLIS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

# **AREA STRATEGICA 1**

**Attività istituzionali – Analisi e conoscenza**

**SCHEDE STRATEGICHE**





## Scheda Obiettivo Strategico 7 (OS 7)

<b>AREA STRATEGICA 1 - ATTIVITA' ISTITUZIONALI</b>	ANALISI E CONOSCENZA
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Esigenza degli stakeholders dell'ente camerale di conoscere il posizionamento competitivo del sistema economico locale e i punti di forza e di debolezza nell'evoluzione socio-economica della provincia e delle sue imprese.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Potenziare le funzioni di raccolta, elaborazione e diffusione delle informazioni sull'economia locale e il ruolo di osservatorio economico della Camera in un quadro di riduzione, rispetto agli anni passati, delle risorse disponibili
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Rafforzare il ruolo dell'ente camerale come osservatorio privilegiato dell'economia locale garantendo la pubblicazione periodica delle noti congiunturali e il coordinamento delle attività del IX Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit in provincia di Bergamo
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Ottimizzazione del sistema informativo rappresentato da banche dati statistiche, economiche e di informazione giuridica e bibliografica , elaborazione continua dei dati e loro rappresentazione, pubblicazione di report sull'evoluzione dell'economia locale. Selezione e formazione dei rilevatori e coordinamento delle operazioni censuarie.Scadenze: diffusione del report alla conclusione di ciascuna indagine trimestrale (in linea di massima: gennaio/febbraio; aprile/maggio; luglio/agosto; ottobre/novembre); effettuazione delle attività di rilevazione del Censimento entro la fine dell'anno (purché i tempi di approvazione del Piano generale di Censimento siano confermati).
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	N° di report/comunicati diffusi
<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	N° di download dei report ( e altra documentazione) dal sito web camerale
<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	N° citazioni sui media locali
<b>4) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	N° di imprese/istituzioni censite in base a lista ISTAT
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Servizio documentazione economica
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	Costi dei servizi informativi e delle realizzazione delle indagini campionarie commissionate da Unioncamere Lombardia (7mila circa per anno). Costo dei programmi software e delle banche dati (10mila circa per anno). Fondo ISTAT per le attività di Censimento (non ancora definito)
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 7 (OS 7)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	N° report diffusi dal Servizio nel corso di ciascun anno
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio report e rispetto del calendario preannunciato
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'obiettivo minimo delle 5 uscite vale come impegno al rispetto puntuale delle scadenze trimestrali delle note congiunturali e della diffusione del report annuale sulla domanda di lavoro
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	5
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	4
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	5
<b>Fonti dei dati</b>	interna all'ente (URP e servizio di gestione del sito camerale)
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marco Zenoni
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	
<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	N° download dei report e N° accessi ai servizi web degli uffici del Servizio
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio degli accessi e dei download ed evoluzione nel tempo
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'evoluzione nel tempo dell'indicatore e il suo confronto con l'andamento degli accessi complessivi al sito camerale può contribuire a misurare indirettamente il gradimento dell'utenza esterna
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	almeno pari a quelli del periodo (T-1)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non ancora disponibile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	interna all'ente (servizio di gestione del sito camerale)
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marco Zenoni
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	
<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	N° delle citazioni sui media locali
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio degli articoli con citazione dei prodotti informativi del servizio sui media locali
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Rilievo dei servizi informativi riportati dai principali media locali sulla base delle fonti riportate nella Rassegna Stampa
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	mantenimento
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	75
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	interna all'ente (sulla base della Rassegna stampa)
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Marco Zenoni
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	
<b>4) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	N° di imprese/istituzioni censite in base a lista ISTAT
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Unità censite in % su unità da rilevare per Istat
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Conteggio sulla base della documentazione Istat
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	80% almeno delle unità di rilevazione presenti nella lista dell'Istat
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevabile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevabile
<b>Fonti dei dati</b>	Istat
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Paolo Longoni
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

**Schede operative relative a**

**OS 7**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 7.01 - 7.02

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Potenziare le funzioni di raccolta, elaborazione e diffusione delle informazioni sull'economia locale e il ruolo di osservatorio economico della Camera in un quadro di riduzione, rispetto agli anni passati, delle risorse disponibili
--	--

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Realizzazione dell'indagine Excelsior sulla domanda di lavoro in provincia e gestione dei suoi risultati; aggiornamento delle banche dati statistiche ed economiche d'interesse provinciale e ottimizzazione dei servizi di documentazione statistica e bibliografica;
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>1) OO 7.01</b>	
<b>Descrizione</b>	Pubblicazione delle note sulla congiuntura economica e le imprese, previo aggiornamento delle banche dati statistiche ed economiche che alimentano il sistema informativo del servizio; revisione dei servizi di informazione economica sul sito web camerale e monitoraggio della copertura dei media locali sui report diffusi; miglioramento del Bollettino Prezzi Opere Edili
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Servizio Documentazione economica
<b>Responsabile</b>	Paolo Longoni
<b>Obiettivi operativi (OO 7.01)</b>	Diffusione di 4 report a fine gennaio, aprile/maggio (con eventuale integrazione della documentazione relativa alla Giornata dell'economia), luglio/agosto, ottobre/novembre
<b>Risultati attesi</b>	Visibilità dei report sui media locali e apprezzamento da parte degli stakeholders
<b>Budget</b>	Servizi informativi e realizzazione delle indagini campionarie commissionate da Unioncamere Lombardia (7mila circa). Programmi software e banche dati (10mila circa)
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Paolo Longoni, Marco Zenoni, Rita Spinelli, Giuseppina Testa, Annamaria Di Zazzo, Annamaria Sonzogni, Liliana Cuter
<b>KPI 7.01.1</b>	N° report diffusi
<b>KPI 7.01.2</b>	N° accessi/download dal sito web camerale
<b>KPI 7.01.3</b>	N° citazioni dei report sui principali media locali
<b>KPI 7.01.4</b>	N° voci rilevate nel Bollettino Prezzi Opere Edili

<b>2) OO 7.02</b>	
<b>Descrizione</b>	Selezione e formazione rilevatori IX Censimento generale Industria e Servizi e Censimento Istituzioni Non profit; coordinamento della rilevazione censuaria
<b>Unità organizzativa di riferimento</b>	Servizio Documentazione economica
<b>Responsabile</b>	Paolo Longoni
<b>Obiettivi operativi (OO 7.02)</b>	Realizzazione del Censimento con una copertura almeno dell'80% delle posizioni presenti nelle liste censuarie di Istat
<b>Risultati attesi</b>	Buona riuscita del Censimento e valorizzazione del ruolo della Camera nella gestione delle informazioni statistiche su imprese e istituzioni non profit
<b>Budget</b>	Fondo Istat non ancora definito
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Paolo Longoni, Marco Zenoni, Rita Spinelli, Giuseppina Testa, Annamaria Di Zazzo, Annamaria Sonzogni, Liliana Cuter
<b>KPI 7.02.1</b>	N° unità di rilevazione censite a fine anno 2012 (stima n posizioni: 13.000)

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 7.01 - 7.02

<b>KPI 7.01.1</b>	N° report/comunicati diffusi
Algoritmo di calcolo	conteggio report e rispetto del calendario preannunciato
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	L'obiettivo minimo delle 5 uscite vale come impegno al rispetto puntuale delle scadenze trimestrali delle note congiunturali e della diffusione del report annuale sulla domanda di lavoro
Risultato atteso per l'anno (T)	5
Valore relativo al periodo (T-1)	4
Valore atteso a tendere (T+1)	5
Fonti dei dati	Interna (URP e servizio gestione sito web camerale)
Periodicità di rilevazione	Annuale
Responsabile della rilevazione	Marco Zenoni
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>KPI 7.01.2</b>	N° accessi/download dal sito web camerale
Algoritmo di calcolo	Contatore accessi/download al sito web camerale;
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	Misura indiretta del grado di utilità e gradimento dei report diffusi
Risultato atteso per l'anno (T)	mantenimento
Valore relativo al periodo (T-1)	non ancora disponibile
Valore atteso a tendere (T+1)	trend crescente
Fonti dei dati	Interna (servizio gestione sito web camerale)
Periodicità di rilevazione	Annuale
Responsabile della rilevazione	Marco Zenoni
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>KPI 7.01.3</b>	N° citazioni dei report sui principali media locali
Algoritmo di calcolo	conteggio degli articoli con citazione dei prodotti informativi del servizio sui media locali
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	Misura indiretta del grado di utilità e rilevanza dei prodotti informativi del Servizio
Risultato atteso per l'anno (T)	mantenimento
Valore relativo al periodo (T-1)	75
Valore atteso a tendere (T+1)	trend crescente
Fonti dei dati	Rassegna Stampa dell'ente
Periodicità di rilevazione	Annuale
Responsabile della rilevazione	Marco Zenoni
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>KPI 7.01.4</b>	N° voci rilevate nel Bollettino Prezzi Opere Edili
Algoritmo di calcolo	N° voci Bollettino 2011 / N° voci Bolettino 2012
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	Ci si propone un ampliamento delle voci oggetto di rilevazione soprattutto in riferimento al tema della "sicurezza" in edilizia
Risultato atteso per l'anno (T)	5490
Valore relativo al periodo (T-1)	5350
Valore atteso a tendere (T+1)	
Fonti dei dati	Interna
Periodicità di rilevazione	Annuale
Responsabile della rilevazione	Marco Zenoni
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>KPI 7.02.1</b>	N° unità di rilevazione censite a fine anno 2012
Algoritmo di calcolo	Unità censite in % su unità da rilevare per Istat
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	Conteggio sulla base della documentazione Istat
Risultato atteso per l'anno (T)	80% delle circa 13mila posizioni stimate
Valore relativo al periodo (T-1)	nd
Valore atteso a tendere (T+1)	nd
Fonti dei dati	Istat
Periodicità di rilevazione	
Responsabile della rilevazione	Paolo Longoni
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

## **AREA STRATEGICA 2**

**Competitività e sostegno alle imprese  
Internazionalizzazione**

**SCHEDE STRATEGICHE**





## Scheda Obiettivo Strategico 8 (OS 8)

<b>AREA STRATEGICA 2 SOSTEGNO ALLE IMPRESE</b>	INTERNAZIONALIZZAZIONE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	La globalizzazione dell'economia e le recenti crisi economiche e finanziarie evidenziano la necessità di rispondere con politiche e progetti integrati ai bisogni delle imprese bergamasche, soprattutto quelle piccole e medie dimensioni, in materia di internazionalizzazione, realizzando attività promozionali dirette a favorire l'implementazione e la diffusione a tutti i livelli di una cultura dell'internazionalizzazione e la crescita dell'interscambio commerciale.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Incrementare la capacità delle imprese bergamasche di operare in modo strutturato ed efficace sui mercati internazionali, promuovendo e rafforzando il ruolo dell'Ente di guida e coordinamento delle diverse iniziative a sostegno dei processi di internazionalizzazione.
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Diffusione della cultura dell'internazionalizzazione Conoscenza dei mercati internazionali Posizionamento stabile delle imprese sui mercati internazionali
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Progetti di accompagnamento verso l'internazionalizzazione Giornate paese Fiere e missioni commerciali Convegni formativi Ricerche di Partners Esteri e scouting commerciale Workshop di settore o intersettoriali Strumenti BTB (business to business)
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Destinazione ad azioni di internazionalizzazione di risorse nel budget annuale, dato contenuto nella Relazione consuntiva annuale
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Grado di soddisfazione delle imprese in attività a coinvolgimento diretto
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Servizio Promozione Estero
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	Risorse destinate annualmente nel bilancio previsionale
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 8 (OS 8)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Destinazione ad azioni di internazionalizzazione di risorse nel budget annuale, dato contenuto nella Relazione consuntiva annuale
<b>Algoritmo di calcolo</b>	risorse impegnate x 100 / tot. risorse destinate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il grado di realizzazione degli interventi previsti in relazione alle risorse destinate. Il dato è verificato annualmente nella relazione consuntiva
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	impegno del 70% delle risorse destinate (KPI <sup>3</sup> 70%)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Bilancio consuntivo e Relazione allegata
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Capo Servizio Promozione Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il valore delle risorse e le azioni da attuare possono variare in relazione alle risorse umane assegnate e alle decisioni strategiche degli Organi dell'Ente

<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Grado di soddisfazione delle imprese in attività a coinvolgimento diretto
<b>Algoritmo di calcolo</b>	risposte positive x 100 / totale risposte
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il grado di rispondenza alle aspettative delle imprese partecipanti delle attività di sostegno diretto. I dati sono raccolti attraverso appositi questionari di valutazione o altri sistemi di rilevazione e verificati puntualmente per ciascuna iniziativa, anche secondo quanto previsto dal sistema qualità
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	<sup>3</sup> 80%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazioni sistema qualità, software di gestione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Capo Ufficio Internazionalizzazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	possibile influenza sulle valutazioni delle imprese di aspetti non direttamente gestiti o controllabili dall'Ente

**Schede operative relative a**

**OS 8**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 8.01 - OO 8.02 - OO 8.03 - OO 8.04

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Incrementare la capacità delle imprese bergamasche di operare in modo strutturato ed efficace sui mercati internazionali, promuovendo e rafforzando il ruolo dell'Ente di guida e coordinamento delle diverse iniziative e azioni promozionali a sostegno dei processi di internazionalizzazione delle imprese
--	--

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Attuare azioni dirette e indirette a sostegno dei processi di internazionalizzazione delle imprese, nel rispetto dei principi e degli standard di qualità certificata adottati dall'Ente
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	A) azioni dirette per il sostegno delle attività internazionali delle imprese B) attività di assistenza/consulenza C) contributi alle imprese per attività di internazionalizzazione D) gestione contatti operativi con autorità ed organismi esteri ed italiani all'estero
---	--

<b>OO 8.01</b>	<b>AZIONI DIRETTE PER IL SOSTEGNO DELLE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI DELLE IMPRESE</b>
Descrizione	Missioni economiche all'estero, organizzazione della partecipazione a fiere settoriali all'estero, organizzazione di incontri B2B, servizi di ricerca partner e ricerche di mercato, incoming di delegazioni di buyer esteri
Unità operativa di riferimento	Ufficio Internazionalizzazione
Responsabile	Castagnini
Obiettivi operativi (OO 8.01)	Favorire la nascita o il rafforzamento di relazioni economiche internazionali nelle diverse forme (sviluppo commerciale, accordi di cooperazione produttiva o tecnologica con partner esteri, alleanze, joint venture, investimenti diretti, ecc.)
Risultati attesi	Favorire opportunità di business all'estero
Budget	€ 1.120.000,00 (importo cumulato per le azioni A, B, C, D)
Risorse umane coinvolte	Ceraolo, Locatelli, Tribbia
KPI 8.01.1	Utilizzo di risorse del budget annuale per iniziative rientranti nell'Azione A
KPI 8.01.2	Grado di soddisfazione delle imprese
KPI 8.01.3	standard indicati nelle pratiche operative dell'ufficio

<b>OO 8.02</b>	<b>ATTIVITÀ DI ASSISTENZA/CONSULENZA</b>
Descrizione	Sportello LombardiaPoint, banche dati, bollettino opportunità commerciali, Giornate Paese, focus settoriali, corsi o seminari in materia di internazionalizzazione, documentazione Paese.
Unità operativa di riferimento	Ufficio Internazionalizzazione
Responsabili	Ceraolo e Castagnini
Obiettivi operativi (OO 8.02)	Fornire informazioni di primo livello e specialistiche, assistenza o consulenza nelle diverse tematiche di internazionalizzazione (dogana, pagamenti e trasporti, contrattualistica, fiscalità, ecc.), promuovere la conoscenza dei mercati esteri
Risultati attesi	Favorire la diffusione della cultura di internazionalizzazione
Budget	€ 1.120.000,00 (importo cumulato per le azioni A, B, C, D)
Risorse umane coinvolte	Locatelli, Tribbia
KPI 8.02.1	Numero di editoriali trasmessi (comunicati stampa, EsteroNews, CRM, ecc.)
KPI 8.02.2	Numero eventi formativi o seminariali realizzati
KPI 8.02.3	Numero bollettino opportunità commerciali pubblicati

<b>OO 8.03</b>	<b>CONTRIBUTI ALLE IMPRESE PER ATTIVITÀ DI INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>
Descrizione	gestione di bandi di concorso camerali o condivisi (AdP) per l'erogazione di contributi alle imprese
Unità operativa di riferimento	Ufficio Internazionalizzazione
Responsabile	Ceraolo
Obiettivi operativi (OO 8.03)	Erogazione di contributi alle imprese
Risultati attesi	Sostenere finanziariamente le attività internazionali delle imprese
Budget	€ 1.120.000,00 (importo cumulato per le azioni A, B, C, D)
Risorse umane coinvolte	Locatelli, Tribbia
KPI 8.03.1	utilizzo di risorse del budget annuale per iniziative rientranti nell'Azione C

<b>OO 8.04</b>	<b>GESTIONE RELAZIONI ISTITUZIONALI CON AUTORITÀ ED ORGANISMI ESTERI E ITALIANI ALL'ESTERO</b>
Descrizione	Delegazioni istituzionali in e out, associazione a Camere di Commercio Italiane all'Estero ed Estere in Italia, rapporti con Ambasciate italiane ed estere, autorità e organismi vari
Unità operativa di riferimento	Ufficio Internazionalizzazione
Responsabile	Castagnini e Ceraolo
Obiettivi operativi (OO 8.04)	Costruire e mantenere una rete di relazioni che facilitino l'accesso e l'operatività delle imprese sui mercati internazionali
Risultati attesi	
Budget	€ 1.120.000,00 (importo cumulato per le azioni A, B, C, D)
Risorse umane coinvolte	Locatelli, Tribbia
KPI 8.04.1	Analisi e revisione delle adesioni a Camere di Commercio italiane all'estero o estere in Italia

<b>Note</b>	possibili scostamenti in relazione alle indicazioni degli Organi dell'Ente
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 8.01 - OO 8.02 - OO 8.03 - OO 8.04

<b>KPI 8.01.1</b>	utilizzo di risorse del budget annuale per iniziative rientranti nell'Azione A
<b>Algoritmo di calcolo</b>	risorse impegnate/100/tot. risorse destinate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il grado di realizzazione degli interventi programmati in relazione alle risorse destinate. Il dato è monitorato costantemente dai responsabili, al fine di favorire il pieno utilizzo delle risorse assegnate
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	impegno del 75% delle risorse destinate (KPI <sup>3</sup> 75%)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	costante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	bilanci preventivi e consuntivi e relative relazioni allegate, dati di contabilità
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS Promozione Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	possibili scostamenti in relazione alle indicazioni degli Organi dell'Ente

<b>KPI 8.01.2</b>	Grado di soddisfazione delle imprese
<b>Algoritmo di calcolo</b>	risposte positiveX100/totale risposte
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il grado di rispondenza alle aspettative delle imprese partecipanti ad attività dirette di sostegno. I dati sono raccolti attraverso appositi questionari di valutazione o altri sistemi di rilevazione e verificati puntualmente per ciascuna iniziativa, anche secondo quanto previsto dal sistema qualità
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	<sup>3</sup> 80%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	costante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazioni sistema qualità, documentazione degli eventi, software gestionali
<b>Periodicità di rilevazione</b>	puntuale per ogni iniziativa a validazione esterna
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Internazionalizzazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	possibile influenza sulle valutazioni delle imprese di aspetti non direttamente gestibili o controllabili dall'Ente

<b>KPI 8.01.3</b>	Standard indicati nelle pratiche operative dell'ufficio
<b>Algoritmo di calcolo</b>	diverso per ogni standard indicato nella PO PES 01
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il panel di indicatori esprime il grado di efficacia nella realizzazione delle iniziative affidate all'ufficio. Le eventuali criticità sono trattate come menzionato nella citata PO.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	come da PO PES 01
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	---
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	costante
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazioni sistema qualità, software gestionali, documentazioni degli eventi
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Internazionalizzazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	La validazione interna è effettuata costantemente in collegamento con RS e DA, pur senza formalizzazioni scritte

<b>KPI 8.02.1</b>	Numero editoriali trasmessi (comunicati stampa, EsteroNews, CRM, ecc.)
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Conteggio richieste comunicazioni e campagne in INetFlow, Cadmo, CRM, LombardiaPoint
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il numero di iniziative di comunicazione su tematiche di internazionalizzazione ed è verificato tramite i dati estratti dagli applicativi citati al punto precedente
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	min n. 40 editoriali
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	costante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	costante
<b>Fonti dei dati</b>	Applicativi citati
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Internazionalizzazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 8.02.2</b>	Numero eventi formativi o seminari
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Conteggio
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il numero minimo di iniziative di formazione diretta agli operatori economici in tematiche di internazionalizzazione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	min 3 eventi formativi o seminari
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	min. n. 2 eventi formativi o seminari
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Internazionalizzazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 8.02.3</b>	Numero bollettino opportunità commerciali
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Conteggio pubblicazioni su sito web
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime la volontà di far circolare tra le imprese le richieste ed offerte di beni o servizi da e per l'estero
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	pubblicazione min n. 7 edizioni bollettino opportunità commerciali
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	pubblicazione min n. 6 edizioni bollettino opportunità commerciali
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Cadmo, InetFlow, materiale cartaceo
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Internazionalizzazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 8.03.1</b>	utilizzo di risorse del budget annuale per iniziative rientranti nell'Azione C
<b>Algoritmo di calcolo</b>	risorse impegnate x 100 / tot. risorse destinate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il grado di realizzazione degli interventi previsti in relazione alle risorse destinate
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	impegno del 75% delle risorse destinate (KPI <sup>3</sup> 75%)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	stabile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	stabile
<b>Fonti dei dati</b>	bilanci preventivo e consuntivo e relative relazioni, software gestionali
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Internazionalizzazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	possibili scostamenti in relazione indicazioni degli Organi dell'Ente

<b>KPI 8.04.1</b>	Analisi e revisione delle adesioni a Camere di Commercio italiane all'estero o estere in Italia
<b>Algoritmo di calcolo</b>	
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime la capacità di costruire e mantenere una efficiente rete di relazioni istituzionali con particolare riferimento al supporto all'attività operativa internazionale delle imprese
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	n. 1 provvedimento di Giunta
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	n.a.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	stabile
<b>Fonti dei dati</b>	
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS Promozione Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	possibili scostamenti in relazione alle decisioni degli Organi dell'Ente





## **AREA STRATEGICA 2**

**Competitività e sostegno alle imprese  
Innovazione e sviluppo delle imprese**

**SCHEDE STRATEGICHE**



## Scheda Obiettivo Strategico 9 (OS 9)

<b>AREA STRATEGICA 2 SOSTEGNO ALLE IMPRESE</b>	INNOVAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Le imprese si riferiscono alla Camera di Commercio come all'ente che rappresenta i loro interessi in generale e che promuove e stimola l'economia provinciale nel suo complesso. Il tema dell'innovazione nei suoi vari aspetti (tecnologica, organizzativa e di posizionamento) diventa centrale per la tenuta della competitività.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Migliorare la competitività delle imprese del territorio grazie alla leva dell'innovazione, anche con riferimento all'abbattimento dei costi energetici e all'assunzione di manodopera giovanile Svolgere funzioni di coordinamento e di indirizzo dei progetti territoriali realizzati dalle diverse organizzazioni ed enti sui temi dell'innovazione Stabilire rapporti con l'Università, Centri di ricerca, Enti formativi di eccellenza e promuovere le collaborazioni e gli interscambi con le imprese
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Miglioramento dei processi di innovazione del sistema imprenditoriale in tutte le sue declinazioni e nell'ambito di tutte le fasi del "fare impresa"
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Concorsi nell'ambito dell'Accordo di Programma fra Regione e Unioncamere Lombardia, con riferimento anche all'abbattimento dei costi energetici e all'assunzione di manodopera giovanile. Altre interventi di sostegno a iniziative varie proposte da diversi soggetti.
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	destinazione dello stanziamento innovazione
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Servizio Promozione Interna
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	valore degli interventi economici indicato nei bilanci previsionali del triennio. € 2.745.000 per 2011
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 9 (OS 9)

<b>KPI 9.1</b>	destinazione dello stanziamento innovazione
<b>Algoritmo di calcolo</b>	prenotazione di spesa nell'anno/risorse stanziare nell'anno
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore esprime il grado di realizzazione degli interventi previsti, che è in funzione della spesa prenotata. È previsto il controllo dell'andamento della spesa
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	70%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	n.d.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	tendenza in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Contabilità
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Capo Servizio
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 10 (OS 10)

<b>AREA STRATEGICA 2 SOSTEGNO ALLE IMPRESE</b>	INNOVAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Lo scenario di crisi globale che ha riguardato indistintamente tutti i settori economici e tanto il mercato interno quanto quelli esogeni, ha spinto sempre più le imprese a cercare, da un lato, nuovi fattori di differenziazione dei prodotti, diversi dal prezzo, dall'altro strumenti di valorizzazione e tutela dei vantaggi competitivi posseduti. In questo scenario la Camera di Commercio intende proseguire nell'attività di rafforzamento della qualità dei servizi di supporto e valorizzazione della proprietà industriale (p.i.), potenziando lo sportello di valorizzazione della p.i., favorendo l'accesso alle informazioni in via telematica e utilizzando la newsletter camerale ed ottimizzare il canale dei depositi brevettuali telematici riducendo la tempistica di invio all'ufficio nazionale brevetti e marchi (UIBM)
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Sviluppare e accrescere i processi di innovazione attraverso la Proprietà industriale
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Incremento della cultura brevettuale nelle aziende del territorio e riduzione dei tempi necessari al deposito di marchi e brevetti
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Ampliamento dei canali di contatto con le imprese per favorire la diffusione della cultura della tutela della proprietà industriale
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Numero delle informazioni erogate inerenti la p.i.
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	ufficio marchi e brevetti
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 10 (OS 10)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Numero delle informazioni erogate inerenti la p.i.
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Sommatoria pratiche di deposito inviate all'UIBM+risposta a quesiti via mail/lettera/fax+ numero accessi allo sportello camerale a titolo informativo
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Ampliare i canali di contatto con le imprese per favorire da un lato, la diffusione della cultura della tutela della proprietà industriale, dall'altro offrendo un supporto specialistico ad aziende già in fase avanzata;
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	1.000
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	1.000
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	trend costante o in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Telemaco; report attività del PIP; registro Sportello valorizzazione p.i.
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Colitti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 11 (OS 11)

<b>AREA STRATEGICA 2 - SOSTEGNO ALLE IMPRESE</b>	INNOVAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	<p>Per favorire e rafforzare la competitività e l'efficienza del sistema economico locale è necessario sostenere la nascita, il consolidamento e l'ammodernamento delle iniziative imprenditoriali e delle strutture aziendali in tutti i comparti produttivi, incoraggiare la diffusione dell'innovazione tecnologica, investire nello sviluppo del capitale intellettuale valorizzando le risorse umane.</p> <p>Infatti, in questi ultimi anni, assistiamo ad un progressivo depauperamento della capacità delle nostre imprese di generare innovazione, anche a causa delle difficoltà gestionali che impongono di rinunciare al cambio generazionale che spesso è il motore dell'innovazione.</p>
<b>Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)</b>	Rafforzare il sistema economico locale azioni di sostegno ai processi di consolidamento, sviluppo e accrescimento competitivo delle imprese
<b>Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)</b>	Rafforzamento del tessuto imprenditoriale locale e miglioramento qualitativo dell'organizzazione delle aziende, possibile attraverso l'apporto di migliorie nelle diverse aree aziendali di imprese appartenenti ai diversi comparti economici.
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Realizzazione annuale di progetti di assistenza e consulenza sui temi dell'innovazione tecnologica, organizzativa e di posizionamento anche attraverso il coinvolgimento del sistema associativo in rappresentanza dei diversi comparti. Bergamo Formazione opererà inoltre in stretto contatto con l'Area Promozione Interna della Camera di Commercio relativamente al coordinamento e al monitoraggio delle attività realizzate , come previsto dai bAndi camerali
<b>KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)</b>	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Coordianamento e monitoraggio delle attività realizzate dalle Organizzazioni di Categoria
<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Numero di imprese assistite
<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Livello di soddisfazione delle imprese assistite
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	
<b>Budget previsto (Costi esterni)</b>	€ 521.200,00
<b>Note</b>	Gli indicatori 2) e 3) sono applicabili ai progetti gestiti direttamente dall'Azienda Speciale

## Scheda Obiettivo Strategico 11 (OS 11)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Coordinamento e monitoraggio delle attività realizzate dalle Organizzazioni di Categoria
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Redazione reportistica
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Realizzazione di un report per la rilevazione dell'utilizzo dello stanziamento camerale. Il raggiungimento dell'obiettivo annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione e perseguito attraverso attività di assistenza alle Organizzazioni di Categoria e realizzata attraverso contatti/incontri con cadenza mensile
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	10
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevabile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	12
<b>Fonti dei dati</b>	Laura Adobati
<b>Periodicità di rilevazione</b>	mensile
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Area Sviluppo d'Impresa
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Numero di imprese assistite
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$N^{\circ}$ di imprese * 100 / $n^{\circ}$ di imprese assistite nel 2011
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'obiettivo pluriennale, misurato dall'indicatore numerico, sarà monitorato periodicamente; il responsabile dell'unità operativa manterrà relazioni con le locali organizzazioni di categoria e gli Enti della provincia per una puntuale rilevazione dei fabbisogni del territorio al fine di consentire il raggiungimento dell'indicatore dichiarato.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	90
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	(74)100%
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	100
<b>Fonti dei dati</b>	Foglio Excel con rilevazione manuale effettuata dall'area creazione e sviluppo d'impresa
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Laura Adobati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Livello di soddisfazione delle imprese assistite
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$N^{\circ}$ di questionari con valutazione positiva ( $\geq 65\%$ ) / questionari compilati * 100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'obiettivo pluriennale, misurato dall'indicatore numerico, sarà monitorato periodicamente durante la realizzazione delle diverse attività. Il responsabile dell'unità operativa verificherà il corretto e soddisfacente livello qualitativo al fine di consentire il raggiungimento dell'indicatore dichiarato.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	72,00%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	71,88%
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	75,00%
<b>Fonti dei dati</b>	Documentazione cartacea - questionari di rilevazione del grado di soddisfazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Al termine di ogni percorso consulenziale/assistenziale soggetto al monitoraggio qualitativo
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Laura Adobati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il KPI di monitoraggio e valutazione è applicabile esclusivamente ai percorsi erogati direttamente da Bergamo Formazione.



**Schede operative relative a**

**OS 9 – OS 10 – OS 11**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 9.01 - OO9.02 - OO 9.03

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	migliorare la competitività delle imprese del territorio grazie alla leva dell'innovazione
--	--

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	attivazione di strumenti di incentivazione verso l'innovazione diretta e indiretta alle imprese
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

Azione OO 9.01	Bandi di concorso nell'ambito dell'AdP
Descrizione	gestione dei concorsi AdP nel rispetto dei tempi previsti da ciascun bando
Unità operativa di riferimento	Agevolazioni Economiche
Responsabile	Ghezzi
Obiettivi operativi (OO 9.01)	erogazione dei contributi finanziari alle imprese
Risultati attesi	stimolare le imprese a investire per l'innovazione
Budget	470.000,00
Risorse umane coinvolte	Jacomucci
KPI 9.01.1	approvazione dei bandi di concorso e lancio dei concorsi
KPI 9.01.2	tempi di erogazione dei contributi

Azione OO 9.02	Bandi di concorso camerali 2012
Descrizione	Lancio dei bandi previsti dal programma 2012
Unità operativa di riferimento	Agevolazioni Economiche
Responsabile	Ghezzi
Obiettivi operativi (OO 9.02)	erogazione dei contributi finanziari alle imprese
Risultati attesi	stimolare le imprese a investire per l'innovazione
Budget	3.880.000,00
Risorse umane coinvolte	Jacomucci
KPI 9.02.1	approvazione dei bandi di concorso e lancio dei concorsi

Azione OO 9.03	Premio per l'innovazione
Descrizione	attivazione del premio per l'innovazione tecnologica
Unità operativa di riferimento	Agevolazioni Economiche
Responsabile	Ghezzi
Obiettivi operativi (OO 9.03)	premiatura delle imprese con i migliori brevetti
Risultati attesi	stimolo alla brevettazione, valorizzazione della creatività d'impresa
Budget	60.000,00
Risorse umane coinvolte	Jacomucci
KPI 9.03.1	tempi di svolgimento premio innovazione

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 9.01 - 009.02 - OO 9.03

<b>KPI 9.01.1</b>	approvazione dei bandi di concorso AdP e lancio dei concorsi
<b>Algoritmo di calcolo</b>	approvazione dei bandi AdP previsti dalla relazione della Giunta al bilancio preventivo 2012
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'ufficio predispone gli atti per l'approvazione formale da parte degli organi camerali dei bandi di concorso previsti nella relazione al bilancio e ne cura la pubblicizzazione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	approvazione di tutti i bandi previsti dalla relazione 2012 entro il 31 dicembre 2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	n.d.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	mantenimento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Agevolazioni Economiche
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ghezzi
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 9.01.2</b>	tempi di erogazione dei contributi
<b>Algoritmo di calcolo</b>	per ciascun concorso: data del provvedimento di erogazione
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'ufficio predispone gli atti per il pagamento dei contributi, una volta ricevuto il benessere dagli organi incaricati dell'istruttoria di liquidazione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	entro 30 gg dal benessere
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	n.d.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	mantenimento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Agevolazioni Economiche
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ghezzi
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 9.02.1</b>	approvazione dei bandi di concorso e lancio dei concorsi
<b>Algoritmo di calcolo</b>	approvazione dei bandi previsti dalla relazione della Giunta al bilancio preventivo 2012
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'ufficio predispone gli atti per l'approvazione formale da parte degli organi camerali dei bandi di concorso previsti nella relazione al bilancio e ne cura la pubblicizzazione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	approvazione di tutti i bandi previsti dalla relazione 2012 entro il 31 dicembre 2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	n.d.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	mantenimento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Agevolazioni Economiche
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ghezzi
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 9.03.1</b>	tempi di svolgimento premio innovazione
<b>Algoritmo di calcolo</b>	data della premiazione
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'ufficio apre il concorso, riceve le domande fino alla scadenza ed entro il 31 ottobre 2012 organizza la cerimonia di premiazione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	entro il 31 ottobre 2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	mantenimento rispetto della scadenza
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Agevolazioni Economiche
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ghezzi
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 10.01- OO 10.02 - OO 10.03 - OO 10.04

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	
--	--

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 10.01</b>	<b>Potenziamento sportello valorizzazione p.i.</b>
<b>Descrizione</b>	Potenziamento collaborazione presso sportello informativo dell'azienda speciale, ampliando sia il numero degli incontri sia i luoghi (aggiungendo il Polo Tecnologico di Dalmine).
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO MARCHI E BREVETTI
<b>Responsabile</b>	COLITTI
<b>Obiettivi operativi</b>	Informare le piccole imprese offrendo supporto specialistico sulla tutela p.i.
<b>Risultati attesi</b>	diffondere la cultura brevettuale per sviluppare innovazione nelle pmi
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Scali, Vetro, Previtali
<b>KPI 10.01.1</b>	N° degli incontri dedicati allo sportello valorizzazione PI

<b>OO 10.02</b>	<b>miglioramento della qualità del servizio informativo</b>
<b>Descrizione</b>	Riprogettazione GUIDA CONSULTAZIONE ESPACENET con adeguamento alla nuova interfaccia utente. Redazione NUOVE ISTRUZIONI DEPOSITO ON-LINE per invenzioni, modelli di utilità, modelli ornamentali, marchi. Realizzazione di un report dettagliato dell'attività svolta dal P.I.P. nel 2011.
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO Marchi e brevetti
<b>Responsabile</b>	Scali
<b>Obiettivi operativi (OO 10.02)</b>	semplificare i percorsi per attingere alle informazioni e perfezionare le informazioni dedicate all'utenza. Realizzazione del Report e Produzione di piccola brochure illustrativa.
<b>Risultati attesi</b>	Migliorare la qualità del servizio informativo. Rendere pubblico il valore delle attività 2011.
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	previtali, scali, vetro
<b>KPI 10.02.1</b>	Nuova guida Espacenet
<b>KPI 10.02.2</b>	NUOVE ISTRUZIONI DEPOSITO ON-LINE per invenzioni, modelli di utilità, modelli ornamentali, marchi
<b>KPI 10.02.3</b>	Pubblicazione di una brochure illustrativa attività 2011

<b>OO 10.03</b>	<b>organizzazione seminari sulla tutela della PI all'estero</b>
<b>Descrizione</b>	Organizzazione di seminari, anche in collaborazione con l'Ufficio Commercio Estero, per migliorare la conoscenza nelle imprese degli strumenti di tutela a loro disposizione nei mercati esteri
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO Marchi e brevetti/PIP
<b>Responsabile</b>	Colitti
<b>Obiettivi operativi</b>	approfondire tematiche di interesse generale della comunità economica
<b>Risultati attesi</b>	Organizzazione di "seminari Paese" con la presenza di referenti locali che possano fungere da punto di riferimento per le imprese già operanti nel mercato esogeno.
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Previtali e personale ufficio commercio estero
<b>KPI 10.03.1</b>	N^ seminari organizzati

<b>OO 10.04</b>	<b>efficientare sistema di trasmissione domande cartacee</b>
<b>Descrizione</b>	ottimizzare i tempi dei procedimenti (trattare, chiudere e inviare a UIBM) di tutte le pratiche ricevute in formato cartaceo
<b>Unità operativa di riferimento</b>	UFFICIO brevetti e marchi
<b>Responsabile</b>	scali
<b>Obiettivi operativi (OO 10.04)</b>	Chiusura entro il 9° giorno successivo a quello di ricevimento
<b>Risultati attesi</b>	almeno il 70% dei depositi inviati entro 9 giorni
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Scali, previtali, vetro
<b>KPI 10.04.1</b>	70% del tot. Pratiche cartacee = < 9gg.

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 10.01- OO 10.02 - OO 10.03 - OO 10.04

<b>KPI 10.01.1</b>	N° degli incontri dedicati allo sportello valorizzazione PI
Algoritmo di calcolo	conteggio incontri annui dello sportello
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	l'indicatore misura il numero di incontri organizzati
Risultato atteso per l'anno (T)	≥12
Valore relativo al periodo (T-1)	non ril
Valore atteso a tendere (T+1)	trend costante o in crescita
Fonti dei dati	Bergamo Formazione
Periodicità di rilevazione	annua
Responsabile della rilevazione	colitti
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>KPI 10.02.1</b>	Nuova guida Espacenet
Algoritmo di calcolo	non ril.
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	misura la realizzazione della nuova guida
Risultato atteso per l'anno (T)	n. 1 guida
Valore relativo al periodo (T-1)	non ril.
Valore atteso a tendere (T+1)	non ril.
Fonti dei dati	rilevazione manuale
Periodicità di rilevazione	annuale
Responsabile della rilevazione	colitti
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>KPI 10.02.2</b>	NUOVE ISTRUZIONI DEPOSITO ON-LINE per invenzioni, modelli di utilità, modelli ornamentali, marchi
Algoritmo di calcolo	non ril.
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	misura la realizzazione delle nuove guide
Risultato atteso per l'anno (T)	n. 4 istruzioni (una per ciascuna tipologia di deposito)
Valore relativo al periodo (T-1)	non ril.
Valore atteso a tendere (T+1)	non ril.
Fonti dei dati	rilevazione manuale
Periodicità di rilevazione	annuale
Responsabile della rilevazione	colitti
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>KPI 10.02.3</b>	Pubblicazione di una brochure illustrativa attività 2011
Algoritmo di calcolo	non ril.
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	misura la quantità di attività svolta dall'ufficio nell'anno precedente (comunicazione/trasparenza)
Risultato atteso per l'anno (T)	n. 1 pubblicazione
Valore relativo al periodo (T-1)	non ril.
Valore atteso a tendere (T+1)	non ril.
Fonti dei dati	rilevazione manuale

<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	colitti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 10.03.1</b>	N. seminari organizzati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio seminari sulla tutela della PI all'estero
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura il numero di seminari
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	almeno 2 seminari
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non ril.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non ril.
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	colitti
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 10.04.1</b>	efficientamento trasmissione domande cartacee
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$(\text{conteggio invii entro 9 gg.} / \text{totale invii}) * 100$
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura i tempi di evasione delle pratiche cartacee
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	70% pratiche cartacee inviate entro 9 giorni
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	max. 10 giorni
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	intervallo costante o in diminuzione
<b>Fonti dei dati</b>	protocollo telemaco - prot. prodigi
<b>Periodicità di rilevazione</b>	trimestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Scali
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 11.01 - OO 11.02 - OO 11.03

<b>Obiettivo strategico Denominazione</b>	Rafforzare il sistema economico locale azioni di sostegno ai processi di consolidamento, sviluppo e accrescimento competitivo delle imprese
<b>Programma Descrizione e finalità</b>	Realizzazione di iniziative, attraverso il coinvolgimento e il supporto del sistema associativo locale, finalizzate al rafforzamento del tessuto imprenditoriale locale
<b>Azioni Progetti, iniziative, contributi</b>	
<b>OO 11.01</b>	<b>COORDINAMENTO E MONITORAGGIO DEI PERCORSI CONSULENZIALI RIVOLTI ALLE IMPRESE LOCALI, APPARTENENTI AI DIVERSI COMPARTI ECONOMICI, REALIZZATI PER IL TRAMITE DELLE ORGANIZZAZIONI DI CATEGORIA</b>
<b>Descrizione</b>	Realizzazione di percorsi di consulenza/assistenza rivolti alle PMI locali con l'obiettivo di offrire consulenze altamente qualificate, orientate a supportare l'imprenditore in diverse attività d'impresa (organizzative, economiche, promozionali, gestionali, ecc)
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Area creazione e sviluppo d'impresa
<b>Responsabile</b>	Laura Adobati
<b>Obiettivi operativi (OO 11.01)</b>	L'azione si realizzerà attraverso attività di monitoraggio e di coordinamento delle attività di cui le Organizzazioni di Categoria saranno incaricate di realizzare. L'obiettivo si realizzerà attraverso contatti e incontri con i referenti operativi delle Organizzazioni coinvolte e sarà finalizzato sia ad una verifica dello stato di avanzamento delle attività sia ad una verifica dei requisiti formali indicati nei bandi camerali di riferimento.
<b>Risultati attesi</b>	Aumento della professionalità, delle conoscenze e delle competenze dei lavoratori (titolari, dipendenti e collaboratori) occupati nelle imprese con sede nella provincia di Bergamo
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Area creazione e sviluppo d'impresa
<b>KPI 11.01.1</b>	Erogazione di una costante attività di coordinamento e di monitoraggio
<b>OO 11.02</b>	<b>SUPPORTO ALLA NASCITA DELLE NUOVE IMPRESE</b>
<b>Descrizione</b>	La crescita dell'imprenditorialità rappresenta uno degli elementi più significativi per lo sviluppo economico-occupazionale del territorio: le nuove imprese sono infatti portatrici di innovazione e vitalità per ogni sistema economico. Per favorire la nascita di nuove idee imprenditoriali e il loro successivo sviluppo nel tempo saranno messi a disposizione servizi e iniziative che mirano a sostenere la creazione e lo sviluppo delle attività d'impresa.
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Area creazione e sviluppo d'impresa
<b>Responsabile</b>	Laura Adobati
<b>Obiettivi operativi (OO 11.02)</b>	L'azione si perseguirà attraverso i seguenti obiettivi operativi: - individuazione dei destinatari - definizione dell'attività consulenziale/assistenziale - erogazione dei percorsi
<b>Risultati attesi</b>	Aumento delle possibilità di sviluppo delle imprese in fase di start up e aumento del tasso di sopravvivenza delle nuove imprese, con conseguenti riflessi positivi sullo sviluppo dell'economia locale
<b>Budget</b>	€ 152.200,00
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Area creazione e sviluppo d'impresa
<b>KPI 11.02.1</b>	Numero di imprese assistite (nuove imprese)
<b>KPI 11.02.2</b>	Valutazione livello di soddisfazione dei beneficiari dei servizi (nuove imprese)
<b>OO 11.03</b>	<b>ATTIVITA' DI SUPPORTO PER LO SVILUPPO DELLE MICRO, PICCOLE E MEDIE IMPRESE</b>
<b>Descrizione</b>	Supportare, in modo concreto e specialistico, le PMI del territorio mediante l'erogazione di consulenze nei diversi ambiti afferenti alla vita dell'azienda
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Area creazione e sviluppo d'impresa
<b>Responsabile</b>	Laura Adobati
<b>Obiettivi operativi (OO 11.03)</b>	L'azione si perseguirà attraverso i seguenti obiettivi operativi: - individuazione dei destinatari - definizione dell'attività consulenziale/assistenziale - erogazione dei percorsi
<b>Risultati attesi</b>	Acquisizione, da parte delle aziende locali, di modalità operative concrete e progettate "su misura", utili a crescere e ad affrontare in modo più consapevole la realtà con la quale esse devono ogni giorno confrontarsi
<b>Budget</b>	€ 369.000,00
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Area creazione e sviluppo d'impresa
<b>KPI 11.03.1</b>	Numero di imprese assistite (PMI)
<b>KPI 11.03.2</b>	Valutazione livello di soddisfazione dei beneficiari dei servizi (PMI)
<b>Note</b>	Il KPI di monitoraggio e valutazione è applicabile esclusivamente ai percorsi erogati direttamente da Bergamo Formazione.



## Scheda Obiettivi Operativi OO 11.01 - OO 11.02 - OO 11.03

<b>KPI 11.01.1</b>	Coordinamento e monitoraggio delle attività operative realizzate dalle Organizzazioni di Categoria
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Redazione reportistica
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Realizzazione di report per la rilevazione dell'utilizzo dello stanziamento camerale. Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione e perseguito attraverso attività di assistenza alle Organizzazioni di Categoria realizzata attraverso contatti e incontri con cadenza mensile
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	10
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevabile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	12
<b>Fonti dei dati</b>	Comunicazioni di avvio corso; rendicontazione; contatti con i referenti della formazione delle Organizzazioni di Categoria
<b>Periodicità di rilevazione</b>	mensile
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 11.02.1</b>	Numero di imprese assistite (nuove imprese)
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N° di imprese o utenti*100/n° di imprese o utenti assistiti nel 2011
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione e perseguito attraverso azioni di sensibilizzazione del territorio
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	63
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	63 (100%)
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	63
<b>Fonti dei dati</b>	Documentazione cartacea di attestazione realizzazione @attività
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 11.02.2</b>	Valutazione livello di soddisfazione dei beneficiari dei servizi (nuove imprese)
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N° di questionari con valutazione positiva (> = 65%) / questionari compilati * 100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione al termine delle consulenze erogate
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	65% (standard SQ)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	75%
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	65% (standard SQ)
<b>Fonti dei dati</b>	Documentazione cartacea - questionari di rilevazione del grado di soddisfazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il KPI di monitoraggio e valutazione è applicabile esclusivamente alle attività erogate direttamente da Bergamo Formazione.

<b>KPI 11.03.1</b>	Numero di imprese assistite (PMI)
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N° di imprese o utenti*100/n° di imprese o utenti assistiti nel 2011
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione e perseguito attraverso azioni di sensibilizzazione del territorio
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	90
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	74 (100%)
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	100
<b>Fonti dei dati</b>	Documentazione cartacea di attestazione realizzazione @attività
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 11.03.2</b>	Valutazione livello di soddisfazione dei beneficiari dei servizi (PMI)
<b>Algoritmo di calcolo</b>	N° di questionari con valutazione positiva (> = 65%) / questionari compilati * 100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione al termine delle consulenze erogate
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	65% (standard SQ)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	0,7188
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	65% (standard SQ)
<b>Fonti dei dati</b>	Documentazione cartacea - questionari di rilevazione del grado di soddisfazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il KPI di monitoraggio e valutazione è applicabile esclusivamente alle attività erogate direttamente da Bergamo Formazione.

## **AREA STRATEGICA 2**

**Competitività e sostegno alle imprese  
Credito**

**SCHEDE STRATEGICHE**



## Scheda Obiettivo Strategico 12 (OS 12)

<b>AREA STRATEGICA 2 - SOSTEGNO ALLE IMPRESE</b>	CREDITO
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	La facilità di accesso al credito è condizione essenziale per lo sviluppo dell'attività di impresa. Soprattutto nell'ultimo biennio si sono rilevate gravi difficoltà nell'accedere alle fonti di finanziamento esterne.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Favorire l'accesso al credito da parte delle imprese del territorio. Favorire il rapporto tra il sistema bancario e i consorzi fidi operativi sul territorio, in particolare promuovendo interventi a sostegno dei fondi rischi che agiscono tramite l'effetto moltiplicatore.
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Miglioramento e facilitazione del rapporto fra il sistema del credito e le imprese
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Contributi in conto abbattimento interessi o contributi al fondo rischi dei consorzi fidi Azioni positive per favorire l'accesso al credito delle aziende del territorio (anche tramite i consorzi fidi) ai fondi pubblici di controgaranzia regionali, ministeriali, europei
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>KPI 12.01</b>	destinazione dello stanziamento credito
<b>KPI 12.02</b>	volume di indotto credito
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Ufficio agevolazioni economiche
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	valore degli interventi economici indicato nei bilanci previsionali del triennio. € 2.050.000 per 2011/ € 1.500.000 per 2012
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 12 (OS 12)

<b>KPI 12.01</b>	destinazione dello stanziamento credito
<b>Algoritmo di calcolo</b>	prenotazione di spesa nell'anno/risorse stanziare nell'anno
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore esprime il grado di realizzazione degli interventi previsti, che è in funzione della spesa prenotata. E' previsto il controllo dell'andamento della spesa
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	0,7
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	n.d.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	tendenza in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Contabilità
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Capo Servizio
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 12.02</b>	volume di indotto credito
<b>Algoritmo di calcolo</b>	sommatoria dei finanziamenti ottenuti/sommatoria contributi camerali * 100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura l'effetto di stimolo che il contributo camerale ha avuto sull'economia provinciale e l'indotto che ha creato
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	37,2618583
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	tendenza in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Contabilità
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Capo Servizio
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore si applica nel caso di concorsi per abbattimento interessi e non per i contributi ai fondi rischi
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

**Schede operative relative a**

**OS 12**





## Scheda Obiettivo Operativo OO 12.01

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	favorire l'accesso al credito da parte delle imprese del territorio
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	attivazione delle misure previste dal bilancio preventivo (contributi in conto abbattimento interessi, contributi a fondo rischi o altro)
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi
---

Azione OO 12.01	Bandi di concorso a sostegno del credito
<b>Descrizione</b>	attivazione e gestione dei bandi di concorso previsti dal bilancio
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Agevolazioni Economiche
<b>Responsabile</b>	Ghezzi
<b>Obiettivi operativi (OO 12.01)</b>	erogazione dei contributi finanziari
<b>Risultati attesi</b>	facilitare l'accesso al credito
<b>Budget</b>	€ 1.550.000,00
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Jacomucci
<b>KPI 12.01.1</b>	tempi di ammissione concorsi credito
<b>KPI 12.01.2</b>	tempi di erogazione concorsi credito

<b>KPI 12.01.1</b>	tempi di ammissione concorsi credito
<b>Algoritmo di calcolo</b>	per ciascun concorso: data delle lettere di ammissione e di esclusione alle imprese - data di chiusura del concorso
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'ufficio apre il concorso, riceve le domande, esamina le richieste ed entro 60 gg dalla chiusura invia le lettere di ammissione e di esclusione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	55 gg
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	60 gg
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	tendenza al miglioramento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Agevolazioni Economiche
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ghezzi
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 12.01.2</b>	tempi di erogazione concorsi credito
<b>Algoritmo di calcolo</b>	per ciascun concorso: data del provvedimento di erogazione - termine di presentazione delle spese
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'ufficio riceve la documentazione richiesta per la liquidazione del contributo, la esamina e predispone il provvedimento di liquidazione entro 30 gg dalla scadenza fissata alle imprese
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	30 gg
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	30 gg
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	tendenza al miglioramento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Agevolazioni Economiche
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ghezzi
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	si applica quando il bando prevede la rendicontazione delle spese

## **AREA STRATEGICA 2**

**Competitività e sostegno alle imprese  
Marketing Territoriale**

**SCHEDE STRATEGICHE**



## Scheda Obiettivo Strategico 13 (OS 13)

<b>AREA STRATEGICA 2 - SOSTEGNO ALLE IMPRESE</b>	MARKETING TERRITORIALE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	La provincia di Bergamo è ricca di risorse da valorizzare e far conoscere. A tal fine occorre promuovere una politica provinciale di sviluppo del turismo finalizzata a creare un sistema il più possibile coerente e sinergico di eventi e manifestazioni. La partecipazione camerale a Turismo Bergamo dovrà rappresentare un'importante occasione per enfatizzare il ruolo propositivo dell'ente. Oltre all'intervento in ambito di turismo, occorre un marketing territoriale rivolto alle imprese operando, nei ristretti limiti concessi, sul fronte della semplificazione amministrativa e sul tema delle infrastrutture.
<b>Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)</b>	Promuovere e valorizzare la qualità e specificità dell'offerta turistica, il turismo congressuale. Sostenere la crescita dei distretti commerciali. Rendere il territorio attrattivo per le imprese
<b>Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)</b>	Forte identità e visibilità del territorio bergamasco Attrattività del territorio rivolta al turista e alle imprese
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Progetti di promozione turistica ed enogastronomica, anche finanziati da AdP. Fiere turistiche in Italia e all'estero. Marchi di qualità. Realizzazione o promozione di eventi culturali qualificati
<b>KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)</b>	
<b>KPI 13.01</b>	destinazione dello stanziamento territorio
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Servizio Promozione Interna, Servizio Promozione Estero
<b>Budget previsto (Costi esterni)</b>	valore degli interventi economici indicato nei bilanci previsionali del triennio
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 13 (OS 13)

<b>KPI 13.01</b>	destinazione dello stanziamento territorio
<b>Algoritmo di calcolo</b>	prenotazione di spesa nell'anno/risorse stanziate nell'anno
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore esprime il grado di realizzazione degli interventi previsti, che è in funzione della spesa prenotata. È previsto il controllo dell'andamento della spesa
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	70%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	n.d.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	tendenza in crescita
<b>Fonti dei dati</b>	Contabilità
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Capo Servizio
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 14 (OS 14)

<b>AREA STRATEGICA 2 SOSTEGNO ALLE IMPRESE</b>	MARKETING TERRITORIALE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	In provincia di Bergamo sono riconosciute 3 denominazioni di origine (DO): Valcalepio doc, Terre del Colleoni doc e Scanzo docg. L'ufficio Promozione, nell'ambito dei compiti istituzionali, cura l'iscrizione degli esperti e dei tecnici degustatori al relativo albo e si occupa delle operazioni di rivendicazione della DO.
<b>Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)</b>	Promuovere e valorizzare la qualità e specificità dell'offerta enogastronomica
<b>Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)</b>	Garantire produttori e consumatori nel rispetto delle norme previste dai disciplinari di produzione delle DO. Creare una forte identità del territorio bergamasco attraverso i suoi prodotti viticoli
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi per quanto riguarda iscrizione agli albi e controlli per la rivendicazione della DO.
<b>KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)</b>	
<b>KPI 14.01</b>	risposta per iscrizione degustatori
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Uff. promozione ambiente e qualità
<b>Budget previsto (Costi esterni)</b>	il costo delle attività (stimabile in € 3.000,00 annui) è ricompreso nel cap. 331032 indicato nella scheda 13
<b>Note</b>	la legge ha riformato la disciplina della rivendicazione delle dop e si attendono decisioni regionali di applicazione

## Scheda Obiettivo Strategico 14 (OS 14)

<b>KPI 14.01</b>	risposta per iscrizione degustatori
<b>Algoritmo di calcolo</b>	data di comunicazione dell'esito - data di presentazione della domanda completa
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura la capacità dell'ufficio di essere efficiente nel trattamento delle richieste di iscrizione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	30 gg
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	45 gg
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	miglioramento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Promozione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Locati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	



**Schede operative relative a**

**OS 13 – OS 14**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 13.01 - OO 13.02

<b>Obiettivo strategico Denominazione</b>	Marketing territoriale
---	------------------------

<b>Programma Descrizione e finalità</b>	Creare una forte identità e visibilità del territorio bergamasco con positivi riflessi sul prodotto turistico e non turistico della provincia
---	---

<b>Azioni Progetti, iniziative, contributi</b>	
--	--

Azione OO 13.01	Gestione dei marchi di qualità
<b>Descrizione</b>	gestione e promozione dei marchi di qualità camerali
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Promozione ambiente e qualità
<b>Responsabile</b>	Locati
<b>Obiettivi operativi (OO 13.01)</b>	certificazione delle imprese come previsto dai regolamenti dei marchi
<b>Risultati attesi</b>	promozione dei prodotti e dei servizi della provincia
<b>Budget</b>	vedi azione 13.02
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Mariani, Calegari
<b>KPI 13.01.1</b>	certificazione dei marchi
<b>KPI 13.01.2</b>	promozione nuove pietre bergamasche

Azione OO 13.02	Contributi a enti e organizzazioni varie
<b>Descrizione</b>	gestione dei contributi a sostegno di iniziative per la promozione del territorio
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Agevolazioni economiche
<b>Responsabile</b>	Ghezzi
<b>Obiettivi operativi (OO 13.02)</b>	erogazione dei contributi secondo il piano di promozione stabilito dagli organi camerali
<b>Risultati attesi</b>	promozione del territorio tramite il sostegno a importanti iniziative di animazione, culturali e di spettacolo
<b>Budget</b>	stanziamento del cap. 331032
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Jacomucci
<b>KPI 13.02.1</b>	liquidazione dei contributi
<b>Note</b>	

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 13.01 - OO 13.02

<b>KPI 13.01.1</b>	certificazione dei marchi
<b>Algoritmo di calcolo</b>	per ogni marchio: soggetti valutati / soggetti richiedenti la certificazione
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura la capacità di valutare le nuove richieste di certificazione e i rinnovi entro il 31 dicembre 2012
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	rispetto dei tempi previsti dai regolamenti dei marchi
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	obiettivo raggiunto
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	mantenimento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Promozione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Locati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 13.01.2</b>	promozione nuove pietre bergamasche
<b>Algoritmo di calcolo</b>	numero di iniziative per la promozione delle nuove pietre bergamasche
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura il grado di promozione delle nuove pietre bergamasche (arenaria di Sarnico e ceppi)
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	almeno 3 iniziative su almeno due canali
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Promozione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Locati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 13.02.1</b>	liquidazione dei contributi a iniziative varie
<b>Algoritmo di calcolo</b>	per ogni contributo: data di liquidazione del contributo - data di presentazione della documentazione completa
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura la capacità dell'ufficio di liquidare il contributo in tempi certi
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	40 gg
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	45 gg
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	tendenza al miglioramento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazioni dell'Ufficio Agevolazioni Economiche
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ghezzi
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 13.03 - OO 13.04

<b>Obiettivo strategico Denominazione</b>	OS13 Marketing territoriale
---	--------------------------------

<b>Programma Descrizione e finalità</b>	Promozione del territorio sui mercati internazionali attraverso azioni di marketing nonché sostegno agli operatori del settore turistico ed enogastronomico, quale priorità per il rafforzamento della competitività dell'intera economia provinciale
---	---

<b>Azioni Progetti, iniziative, contributi</b>	Azioni di marketing territoriale internazionale attraverso iniziative B2B e B2C (fiere turistiche all'estero, progetti di promozione turistica o agroalimentare, workshop dedicati, educational tour, ecc.), in coordinamento sinergico con Turismo Bergamo
--	---

<b>OO 13.03</b>	<b>FIERE TURISTICHE ALL'ESTERO</b>
<b>Descrizione</b>	Partecipazione diretta a eventi fieristici del settore turistico all'estero
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio Internazionalizzazione
<b>Responsabile</b>	Ceraolo
<b>Obiettivi operativi (OO 8.05)</b>	Promuovere il patrimonio culturale, paesaggistico, monumentale, enogastronomico ed artistico del territorio bergamasco e sostenere gli operatori di settore
<b>Risultati attesi</b>	Incrementare i flussi turistici rivolti alla provincia orobica
<b>Budget</b>	60.000 euro (stima)
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Castagnini, Locatelli, Tribbia, Ferrari
<b>KPI 13.03.1</b>	Numero eventi realizzati

<b>OO 13.04</b>	<b>PROGETTI DI PROMOZIONE TURISTICA ED ENOGASTRONOMICA</b>
<b>Descrizione</b>	Elaborazione e gestione di progetti di promozione turistica e territoriale, anche con il coinvolgimento sinergico degli Enti Locali territoriali. Partecipazione ad azioni attuate da altri soggetti (CdC lombarde, Unioncamere, ecc.)
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Servizio Promozione Estero
<b>Responsabile</b>	Castagnini
<b>Obiettivi operativi (OO 8.05)</b>	Promuovere il patrimonio culturale, paesaggistico, monumentale, enogastronomico ed artistico orobico e lombardo
<b>Risultati attesi</b>	Incrementare i flussi turistici rivolti alla provincia orobica
<b>Budget</b>	60.000 euro (stima)
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Ceraolo, Locatelli
<b>KPI 13.04.1</b>	Numero progetti realizzati
<b>Note</b>	

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 13.03 - OO 13.04

<b>KPI 13.03.01</b>	Numero eventi realizzati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il grado di promozione del territorio realizzata dall'Ente all'estero
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	realizzazione n. min. 5 eventi
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	stabile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	provvedimenti, relazione ai bilanci preventivo e consuntivo
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU Internazionalizzazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	possibili scostamenti in relazione alle decisioni tattiche degli Organi dell'Ente

<b>KPI 13.04.1</b>	Numero progetti realizzati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Conteggio
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore esprime il grado di promozione territoriale realizzata dall'Ente
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	elaborazione o partecipazione a min. 2 progetti
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	stabile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	stabile
<b>Fonti dei dati</b>	provvedimenti, relazione ai bilanci preventivo e consuntivo
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS Promozione Estero
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	possibili scostamenti in relazione alle decisioni tattiche degli Organi dell'Ente

## Scheda Obiettivi Operativi OO 14.01 - OO 14.02

<b>Obiettivo strategico Denominazione</b>	assicurare i controlli per la rivendicazione della DO, valorizzare il prodotto di qualità, valorizzare il territorio
---	--

<b>Programma Descrizione e finalità</b>	Adempimenti collegati con la rivendicazione della doc
---	---

<b>Azioni Progetti, iniziative, contributi</b>	
--	--

<b>Azione OO 14.01</b>	<b>elenco esperti e tecnici degustatori</b>
<b>Descrizione</b>	gestione delle iscrizioni all'elenco per la formazione della commissione di degustazione dei vini DO
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Promozione ambiente e qualità
<b>Responsabile</b>	Locati
<b>Obiettivi operativi (OO 14.02)</b>	risposta ai richiedenti l'iscrizione all'elenco degli esperti e dei tecnici degustatori
<b>Risultati attesi</b>	assicurare la celerità della risposta e la certezza dei tempi
<b>Budget</b>	€ -
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Calegari
<b>KPI 14.01.1</b>	risposta per iscrizione degustatori

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 14.01 - OO 14.02

<b>KPI 14.01.1</b>	risposta per iscrizione degustatori
<b>Algoritmo di calcolo</b>	data di comunicazione dell'esito - data di presentazione della domanda completa
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura la capacità dell'ufficio di essere efficiente nel trattamento delle richieste di iscrizione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	30 gg
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	45 gg
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	miglioramento
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale dell'Ufficio Promozione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Locati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	



# **AREA STRATEGICA 3**

## **Formazione**

**SCHEDE STRATEGICHE**



## Scheda Obiettivo Strategico 15 (OS 15)

<b>AREA STRATEGICA 3 FORMAZIONE</b>	FORMAZIONE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	<p>Accrescere le competenze professionali è oggi un obiettivo non solo per chi ancora deve entrare nel mercato del lavoro ma anche, e a maggior ragione, per chi già vi opera. La logica del miglioramento continuo è un must che deve accompagnare sia le risorse umane impiegate a diverso titolo nelle organizzazioni e nelle imprese, sia le imprese stesse.</p> <p>Le indicazioni provenienti dai diversi rapporti, nazionali ed europei, da anni sostengono la necessità per il nostro Paese di investire maggiormente nella formazione delle risorse umane, che a sua volta può generare innovazione e sviluppo. Investire in formazione porta i singoli, imprenditori e dipendenti, a soddisfare le esigenze di aggiornamento e di miglioramento del proprio profilo professionale e ad aumentare il proprio bagaglio di conoscenze e competenze e permette alle imprese di affrontare trasformazioni produttive dovute ai cambiamenti nelle tecnologie, nelle normative, nei bisogni e nei modelli organizzativi.</p>
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Monitorare l'erogazione dei percorsi formativi gestiti dalle locali Associazioni di Categoria e incrementare la professionalità degli imprenditori e più in generale delle risorse umane operanti nelle imprese della provincia.
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Incremento delle professionalità attraverso interventi formativi mirati.
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	<p>Realizzazione annuale di progetti di formazione mirati, anche attraverso il coinvolgimento del sistema associativo in rappresentanza dei diversi settori, che consentano l'aggiornamento professionale e la qualificazione e riqualificazione di personale occupato in imprese della provincia.</p> <p>Bergamo Formazione opererà inoltre in stretto contatto con l'Area 2 della CCIAA per quanto riguarda l'organizzazione di corsi relativi alla Comunicazione Unica e al SUAP e con la Promozione Interna per il coordinamento e il monitoraggio dei percorsi formativi organizzati ed erogati per il tramite delle locali Organizzazioni di Categoria, come previsto dai bandi camerali</p>
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Coordinamento e monitoraggio delle attività realizzate dalle Organizzazioni di Categoria
<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Numero utenti formati
<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Valutazione livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Area formazione
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	€ 66.750
<b>Note</b>	Gli indicatori 2) e 3) sono applicabili ai progetti gestiti direttamente dall'Azienda Speciale

## Scheda Obiettivo Strategico 15 (OS 15)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Coordinamento e monitoraggio delle attività realizzate dalle Organizzazioni di Categoria
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Redazione reportistica
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Realizzazione di un report per la rilevazione dell'utilizzo dello stanziamento camerale. Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione e perseguito attraverso attività di assistenza alle Organizzazioni di Categoria realizzata attraverso contatti e incontri con cadenza mensile
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	10
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevabile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	12
<b>Fonti dei dati</b>	Comunicazioni di avvio corso; rendicontazione; contatti con i referenti della formazione delle Organizzazioni di Categoria
<b>Periodicità di rilevazione</b>	mensile dall'avvio dei progetti
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Laura Adobati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Numero utenti formati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$N^{\circ}$ di utenti * 100 / $n^{\circ}$ di utenti formati nel 2011
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'obiettivo pluriennale, misurato dall'indicatore numerico, sarà monitorato periodicamente; il responsabile dell'unità operativa manterrà relazioni con le locali organizzazioni di categoria e gli Enti della provincia per una puntuale rilevazione dei fabbisogni formativi del territorio al fine di consentire il raggiungimento dell'indicatore dichiarato.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	160
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	136 formati (100%)
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	160
<b>Fonti dei dati</b>	Foglio Excel con rilevazione manuale effettuata dall'ufficio formazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Laura Adobati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Valutazione livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$N^{\circ}$ di questionari con valutazione positiva ( $> = 65\%$ ) / questionari compilati * 100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'obiettivo pluriennale, misurato dall'indicatore numerico, sarà monitorato periodicamente durante la realizzazione dei diversi percorsi formativi. Il responsabile dell'unità operativa verificherà il corretto e soddisfacente livello qualitativo dei percorsi al fine di consentire il raggiungimento dell'indicatore dichiarato.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	65% (indicatore standard SQ)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	70%
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	65% (indicatore standard SQ)
<b>Fonti dei dati</b>	Documentazione cartacea - questionari di rilevazione del grado di soddisfazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Al termine di ogni percorso formativo soggetto al monitoraggio qualitativo
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Laura Adobati
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il KPI di monitoraggio e valutazione è applicabile esclusivamente ai percorsi formativi erogati direttamente da Bergamo Formazione.

**Schede operative relative a**

**OS 15**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 15.01 - OO 15.02

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Incremento della professionalità degli imprenditori e più in generale delle risorse umane operanti nelle imprese iscritte alla Camera di Commercio di Bergamo .
<b>Programma</b> Descrizione e finalità	L'obiettivo verrà perseguito attraverso la realizzazione di interventi formativi mirati e, in molti casi, attraverso il coinvolgimento del sistema associativo in rappresentanza dei diversi settori.
<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
<b>OO 15.01</b>	<b>COORDINAMENTO E MONITORAGGIO DEI PERCORSI FORMATIVI RIVOLTI AGLI IMPRENDITORI E AL PERSONALE OCCUPATO IN IMPRESE DELLA PROVINCIA DI BERGAMO APPARTENENTI AI DIVERSI COMPARTI ECONOMICI EROGATI PER IL TRAMITE DELLE ORGANIZZAZIONI DI CATEGORIA</b>
<b>Descrizione</b>	La formazione erogata prevede interventi volti al potenziamento, alla qualificazione e alla riqualificazione di titolari di impresa e di lavoratori impiegati presso aziende private del territorio della Provincia appartenenti ai diversi comparti economici. Gli interventi formativi saranno erogati direttamente dalle locali organizzazioni di categoria e saranno coordinati e monitorati dall'Azienda Speciale
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Area formazione Azienda Speciale
<b>Responsabile</b>	Laura Adobati
<b>OO 15.01</b>	L'azione prevede la realizzazione di attività di monitoraggio e di coordinamento delle attività per le quali le Organizzazioni di Categoria saranno incaricate. L'obiettivo si perseguirà attraverso contatti e incontri con i referenti operativi dell'area formazione delle Organizzazioni coinvolte e sarà finalizzato sia ad una verifica dello stato di avanzamento delle attività sia ad una verifica dei requisiti formali indicati nei bandi camerali di riferimento.
<b>Risultati attesi</b>	Costante attività di coordinamento e di monitoraggio dell'Azienda Speciale finalizzata ad una corretta e puntuale gestione dello stanziamento camerale da parte delle Organizzazioni di Categoria.
<b>Budget</b>	0
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Area formazione Azienda Speciale
<b>KPI 15.01.1</b>	Erogazione di una costante attività di coordinamento e di monitoraggio con cadenza mensile per verificare la gestione del progetto e l'erogazione dei percorsi formativi
<b>OO 15.02</b>	<b>FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE E ABILITANTE</b>
<b>Descrizione</b>	La formazione erogata prevede interventi finalizzati alla qualificazione/riqualificazione professionale e interventi finalizzati all'acquisizione di abilitazioni nei settori alimentari, commerciale e immobiliare, in ottemperanza alle normative regionali e nazionali.
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Area formazione
<b>Responsabile</b>	Laura Adobati
<b>OO 15.02</b>	L'azione si perseguirà attraverso i seguenti obiettivi operativi: - individuazione dei destinatari; - definizione dell'attività formativa; - erogazione dei percorsi formativi.
<b>Risultati attesi</b>	Aumento della professionalità, delle conoscenze e delle competenze di risorse umane in fase di inserimento/reinserimento/riqualificazione nel mercato del lavoro
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Area formazione
<b>KPI 15.02.1</b>	Numero di utenti formati - formazione professionalizzante e abilitante
<b>KPI 2.02.3</b>	Valutazione livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 15.01 - OO 15.02

<b>KPI 15.01.1</b>	Coordinamento e monitoraggio delle attività realizzate dalle Organizzazioni di Categoria
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Redazione reportistica
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Realizzazione di un report per la rilevazione dell'utilizzo dello stanziamento camerale. Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione e perseguito attraverso attività di assistenza alle Organizzazioni di Categoria realizzata attraverso contatti e incontri con cadenza mensile
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	10
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevabile
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	12
<b>Fonti dei dati</b>	Comunicazioni di avvio corso; rendicontazione; contatti con i referenti della formazione delle Organizzazioni di Categoria
<b>Periodicità di rilevazione</b>	mensile dall'avvio dei progetti
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Area Formazione
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 15.02.1</b>	Numero di utenti formati - formazione professionalizzante e abilitante
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$N^{\circ}$ di utenti * 100 / $n^{\circ}$ di utenti formati nel 2010
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione e perseguito attraverso azioni di sensibilizzazione del territorio sul tema della formazione (qualificazione e riqualificazione professionale)
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	150
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	136 formati (100%)
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	150
<b>Fonti dei dati</b>	Documentazione cartacea di attestazione realizzazione percorsi formativi
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 15.02.1</b>	Valutazione livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi professionalizzanti e abilitanti
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$N^{\circ}$ di questionari con valutazione positiva ( $> = 65\%$ ) / questionari compilati * 100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il raggiungimento dell'indicatore annuale definito sarà monitorato dal responsabile dell'azione anche in itinere durante lo svolgimento dei percorsi formativi
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	65% (indicatore standard SQ)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	65% (indicatore standard SQ)
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	65% (indicatore standard SQ)
<b>Fonti dei dati</b>	Documentazione cartacea - questionari di rilevazione del grado di soddisfazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Al termine di ogni percorso formativo soggetto al monitoraggio qualitativo
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Il KPI di monitoraggio e valutazione è applicabile esclusivamente ai percorsi formativi erogati direttamente da Bergamo Formazione.



## **AREA STRATEGICA 4**

### **Investimenti e partecipazioni strategiche**

**SCHEDE STRATEGICHE**



## Scheda Obiettivo Strategico 16 (OS 16)

<b>AREA STRATEGICA 4 INVESTIMENTI E PARTECIPAZIONI STRATEGICHE</b>	INVESTIMENTI E PARTECIPAZIONI STRATEGICHE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Come indicato nel programma di mandato "sostenere anche con l'assunzione di partecipazioni il sistema economico provinciale" attraverso la sistematica analisi della rispondenza delle singole partecipazioni alle concrete esigenze di medio/lungo periodo dell'economia provinciale e la valutazione di nuove opportunità di investimento.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Pianificare il processo di acquisizione/dismissione di partecipazioni, compatibile con il mantenimento di un appropriato equilibrio tecnico (finanziario e patrimoniale)
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Ottimizzazione del portafoglio partecipazioni in funzione, principalmente, del sostegno e dello sviluppo del territorio
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Processo di ricognizione annuale delle partecipazioni
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Provvedimento di ricognizione
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Ufficio Partecipazioni - Servizio Contabilità
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	In presenza di operazioni di particolare complessità potrebbe risultare opportuno, a fini valutativi e/o negoziali, il coinvolgimento di un'entità esterna specialistica
<b>Note</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 16 (OS 16)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Provvedimento di ricognizione (delibera di giunta)
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica emissione del provvedimento di ricognizione da parte della Giunta
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura l'effettiva adozione da parte della Giunta Camerale del provvedimento che attesta le decisioni relative al mantenimento/alienazione del portafoglio delle partecipazioni
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	1 provvedimento di ricognizione adottato
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	0 provvedimenti di ricognizione adottati
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	1 provvedimento di ricognizione adottato
<b>Fonti dei dati</b>	Dati contabili ed extracontabili
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Responsabile del Servizio Contabilità-Partecipazioni
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

**Schede operative relative a**

**OS 16**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 16.01 - OO 16.02 - OO 16.03

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Pianificazione del processo di acquisizione/dismissione delle partecipazioni compatibile con il mantenimento di un appropriato equilibrio tecnico (finanziario e patrimoniale)
--	--

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Mantenere il sistema di reporting agli organi direzionali della Camera per una efficiente ed efficace gestione del portafoglio delle partecipazioni camerali
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	Gestione dei processi di investimento in partecipazioni, valutazione dei processi di disinvestimento delle partecipazioni non strategiche, aggiornamento reportistica delle partecipazioni in società di capitali, implementazione banca dati informatica relativa alle società partecipate
---	---

<b>OO 16.01</b>	
<b>Descrizione</b>	Gestione delle procedure di investimento/disinvestimento in partecipazioni
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio Partecipazioni
<b>Responsabile</b>	C. Tobaldo
<b>Obiettivi operativi (OO 16.01)</b>	Gestione dei processi di acquisizione/cessione delle partecipazioni
<b>Risultati attesi</b>	Realizzazione di investimenti in partecipazioni, valutazione procedure di cessione partecipazioni non strategiche
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Tobaldo - Rigo - Fasulo
<b>KPI 16.01.1</b>	Adozione dei provvedimenti relativi agli investimenti in partecipazioni strategiche e alla valutazione delle procedure di dismissione di quelle non strategiche

<b>OO 16.02</b>	
<b>Descrizione</b>	Aggiornamento semestrale della reportistica relativa alle informazioni contabili ed extracontabili di tutte le partecipazioni in società di capitale
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio Partecipazioni
<b>Responsabile</b>	C. Tobaldo
<b>Obiettivi operativi (OO 16.02)</b>	Predisposizione reportistica
<b>Risultati attesi</b>	Maggiore conoscenza da parte degli organi di governo dell'andamento della gestione e della situazione economico-patrimoniale delle società partecipate
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Tobaldo - Rigo
<b>KPI 16.02.1</b>	Aggiornamento semestrale della reportistica relativa alle informazioni contabili ed extracontabili delle partecipazioni in società di capitale

<b>OO 16.03</b>	
<b>Descrizione</b>	Implementazione nella banca dati di gestione delle partecipazioni delle informazioni relative alle società partecipate
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio Partecipazioni
<b>Responsabile</b>	C. Tobaldo
<b>Obiettivi operativi</b>	Aggiornamento banca dati informatica
<b>Risultati attesi (OO 16.03)</b>	Necessità di gestire con un unico strumento le informazioni contabili ed extracontabili relative alle società partecipate anche ai fini delle prescritte comunicazioni: - al Dipartimento del Tesoro delle partecipazioni in enti e/o società - al Dipartimento Funzione Pubblica dell'elenco delle partecipazioni in consorzi e società - al MISE delle partecipazioni in misura superiore al 20% - pubblicazione delle partecipazioni e dei compensi degli amministratori designati dalla Camera sul sito
<b>Budget</b>	contratto assistenza software € 540,00
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Tobaldo - Rigo
<b>KPI 16.03.1</b>	Numero di società inserite nella banca dati GPI

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 16.01 - OO 16.02 - OO 16.03

<b>KPI 16.01.1</b>	Adozione dei provvedimenti relativi agli investimenti in partecipazioni strategiche e alla valutazione delle procedure di dismissione di quelle non strategiche
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica adozione dei provvedimenti da parte della Direzione camerale
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura l'adozione da parte della Giunta dei provvedimenti di investimento in partecipazioni strategiche e valutazione della dismissione di partecipazioni non strategiche
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Adozione di un numero di provvedimenti coerente con gli investimenti/valutazioni di disinvestimenti previsti nella RPP 2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	N.A.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	N.A.
<b>Fonti dei dati</b>	Provvedimenti adottati
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 16.02.1</b>	Aggiornamento semestrale della reportistica relativa alle informazioni contabili ed extracontabili di tutte le partecipazioni in società di capitale
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica periodica report sulle partecipazioni
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura la produzione dei report semestrali relativi alle partecipazioni
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	2 report
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	1 report
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	2 report
<b>Fonti dei dati</b>	Dati contabili ed extracontabili
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 16.03.1</b>	Numero di società inserite nella banca dati GPI
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Conteggio delle società presenti in banca dati
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura il numero di società inserite in banca dati. Le società sono inserite quando sono presenti i dati relativi a: anagrafica, capitale sociale, organi sociali, compagine sociale, patrimonio netto
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	Tutte le società presenti
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	5 società presenti
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	Software GPI Sistema Governance
<b>Periodicità di rilevazione</b>	31.12.2012
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	



# **AREA STRATEGICA 5**

## **Gestione delle risorse**

**SCHEDE STRATEGICHE**



## Scheda Obiettivo Strategico 17 (OS 17)

<b>AREA STRATEGICA 5 GESTIONE DELLE RISORSE</b>	GESTIONE DELLE RISORSE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Come indicato nel bilancio pluriennale, è necessario gestire e monitorare con attenzione le risorse disponibili per consentire agli organi di governo la promozione di idonee iniziative a sostegno dell'economia provinciale.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Monitorare l'equilibrio finanziario e patrimoniale
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Predisposizione del piano finanziario annuale
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Verifica, almeno annuale, della compatibilità della situazione finanziaria in essere con l'obiettivo strategico di perseguimento dell'equilibrio tecnico (patrimoniale e finanziario)
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Piano finanziario annuale
<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Indicatori di equilibrio finanziario
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	Per il perseguimento dell'obiettivo risulta determinante l'attivazione di una procedura interna snella, ma tale da mettere a disposizione del servizio contabilità la previsione e la tempistica delle entrate/uscite di rilevante significato e/o di natura non ricorrente

## Scheda Obiettivo Strategico 17 (OS 17)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Piano finanziario annuale
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica predisposizione report piano finanziario annuale
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura l'effettiva predisposizione report relativo al piano finanziario preventivo e alla valutazione della sua coerenza con le previsioni del bilancio pluriennale
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	1 report
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	0 report
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	1 report
<b>Fonti dei dati</b>	Previsioni entrate/uscite, bilancio pluriennale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Indicatori di equilibrio finanziario
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica predisposizione report su indicatori di equilibrio finanziario
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura l'effettiva predisposizione del report che verifica l'equilibrio finanziario dell'ente (tenuto conto del target di minima liquidità pari a 4 milioni di euro)
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	1 report
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	0 report
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	1 report
<b>Fonti dei dati</b>	Dati contabili/di cassa
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivo Strategico 18 (OS 18)

<b>AREA STRATEGICA 5 - GESTIONE DELLE RISORSE</b>	GESTIONE DELLE RISORSE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	L'Ente deve tener conto dei vincoli normativi volti al contenimento delle spese per il personale e di quelle di funzionamento e, nello stesso tempo, porre in essere tutta una serie di azioni per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa (Riforma Brunetta). In tale contesto, si evidenzia la necessità di maggiore chiarezza nell'accesso e migliore fruibilità delle informazioni; miglioramento del benessere organizzativo inteso come innalzamento della sicurezza degli stabili, razionalizzazione delle attrezzature informatiche in dotazione negli uffici e, soprattutto, valorizzazione delle professionalità
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Promuovere o, laddove già esistenti, implementare i processi di condivisione delle informazioni, di razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi, di conservazione del patrimonio, di valorizzazione delle professionalità al fine di accrescere il benessere organizzativo e ambientale e nel rispetto degli standard delle procedure di qualità dell'ente
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Graduale riduzione della documentazione cartacea e dematerializzazione dei documenti; piano razionalizzato di dotazione delle attrezzature; diffusa cultura della condivisione delle informazioni su argomenti di comune interesse; innalzamento livello sicurezza degli edifici e valorizzazione del patrimonio immobiliare; incremento del grado di efficienza e di qualità dei processi operativi
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	Accessibilità ai dati e alle informazioni di comune utilizzo attraverso una maggiore informatizzazione e la previsione di momenti di confronto, formazione e autoformazione su argomenti di interesse trasversale; ricognizione degli spazi e delle attrezzature informatiche e predisposizione di un piano di razionalizzazione mediante una maggiore condivisione in rete; indagini conoscitive, anche con il supporto di tecnici esterni, finalizzate a verificare l'adeguatezza del patrimonio immobiliare rispetto alla normativa in materia di sicurezza e di risparmio energetico; valorizzazione delle professionalità interne al fine di implementare la intranet mediante confronti con Servizio della Comunicazione
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	n. posizioni previdenziali caricate
2) KPI di monitoraggio e valutazione	n. persone formate all'interno dell'ente
3) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione
4) KPI di monitoraggio e valutazione	realizzazione piano di razionalizzazione spazi e attrezzature e attuazione dello stesso
5) KPI di monitoraggio e valutazione	integrazione funzionalità programmi XAC/ORACLE
6) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di soddisfacimento nell'utilizzo della intranet
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	SERVIZIO GESTIONE RISORSE
<b>Note</b>	€ 165.000 per sistemazione serramenti Palazzo dei Contratti e razionalizzazione spazi, € 10.000,00 organizzazione corsi e giornate di aggiornamento

## Scheda Obiettivo Strategico 18 (OS 18)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	n. posizioni previdenziali caricate
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio n. posizioni previdenziali caricate/anno
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	verranno contate le posizioni caricate e verificato semestralmente l'andamento dell'attività di aggiornamento
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	caricamento di 25 posizioni
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	caricate 25 posizioni
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	a fine del triennio caricate 75 posizioni
<b>Fonti dei dati</b>	software di caricamento dati (S7 INPDAP)
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS/RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	n. persone formate all'interno dell'ente
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio persone formate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misurare il n. dipendenti formati nel rispetto degli standard di qualità.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	> = 5 corsi con 7 o più partecipanti
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	4 corsi realizzati
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	> = 15 corsi con 7 o più partecipanti nel corso del triennio 2011/2013
<b>Fonti dei dati</b>	relazione annuale sulla formazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS/RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	grado di soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione
<b>Algoritmo di calcolo</b>	schede di valutazione con votazione sufficiente/n. schede valutazione * 100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misurare il grado di soddisfacimento del personale relativamente ai corsi organizzati in sede. L'obiettivo è quello di mantenere uno standard di dipendenti formati nonostante i vincoli di budget.
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	almeno 80%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	80%
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	almeno 80%
<b>Fonti dei dati</b>	relazione annuale sulla formazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS/RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>4) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	realizzazione piano di razionalizzazione spazi e attrezzature e attuazione dello stesso
Algoritmo di calcolo	nessuno
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	verifica dello stato di attuazione del piano
Risultato atteso per l'anno (T)	
Valore relativo al periodo (T-1)	
Valore atteso a tendere (T+1)	realizzazione del piano entro il 31/12/2013
Fonti dei dati	
Periodicità di rilevazione	annuale
Responsabile della rilevazione	RU
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>5) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	integrazione funzionalità programmi XACC/ORACLE
Algoritmo di calcolo	verifica attivazione delle funzionalità aggiuntive programma XACC
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	verifica attivazione delle funzionalità aggiuntive programma XACC
Risultato atteso per l'anno (T)	
Valore relativo al periodo (T-1)	
Valore atteso a tendere (T+1)	attivazione delle funzionalità aggiuntive entro il 31/12/2013
Fonti dei dati	
Periodicità di rilevazione	semestrale
Responsabile della rilevazione	RS/RU
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

<b>6) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	grado di soddisfacimento nell'utilizzo della intranet
Algoritmo di calcolo	Questionari sufficienti/n. questionari compilati
Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa	misurare il grado di soddisfacimento nell'utilizzo e facilità di reperimento delle informazioni nella intranet
Risultato atteso per l'anno (T)	almeno pari a 85%
Valore relativo al periodo (T-1)	85% (nel 2010)
Valore atteso a tendere (T+1)	almeno pari a 85%
Fonti dei dati	dati intranet; questionario di rilevazione
Periodicità di rilevazione	biennale
Responsabile della rilevazione	RS/RU
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	

## Scheda Obiettivo Strategico 19 (OS 19)

<b>AREA STRATEGICA 5 GESTIONE DELLE RISORSE</b>	GESTIONE DELLE RISORSE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	Come indicato nel bilancio pluriennale, è necessario gestire e monitorare con attenzione le risorse disponibili per consentire agli organi di governo la promozione di idonee iniziative a sostegno dell'economia provinciale.
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Garantire il rispetto dell'equilibrio economico dell'ente
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Minimizzazione degli scostamenti tra il conto economico previsionale e quello consuntivo, in particolare: - mantenimento del risultato della gestione Corrente entro i limiti del disavanzo previsto dal conto economico previsionale; - mantenimento del rapporto tra interventi economici e totale oneri correnti coerente con quello previsto dal conto economico previsionale
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armonizzazione del Sistema di Qualità della Camera ai requisiti del Dlgs 150/09;</li> <li>• Armonizzazione del sistema di Valutazione dei Dirigenti ai requisiti del Dlgs 150/09;</li> <li>• Armonizzazione del sistema di Valutazione del Personale ai requisiti del Dlgs 150/09;</li> <li>• Armonizzazione del sistema e del processo di Pianificazione e del Programma economico-finanziario dell'Ente ai requisiti del Dlgs 150/09</li> </ul>
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Risultato della gestione corrente
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Incidenza degli interventi economici
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	
<b>Note</b>	



## Scheda Obiettivo Strategico 19 (OS 19)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Risultato della gestione corrente
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Risultato della gestione corrente a consuntivo - Risultato della gestione corrente previsionale
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura la capacità degli amministratori di gestire correttamente le risorse assegnate rispettando i limiti di disavanzo previsti in fase di programmazione
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	$\geq 0$
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	$\geq 0$
<b>Fonti dei dati</b>	Conto economico previsionale e consuntivo
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ufficio contabilità e bilancio
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Incidenza degli interventi economici
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$(\text{Interventi economici a consuntivo} / \text{Totale oneri correnti a consuntivo}) / (\text{Interventi economici previsionali} / \text{Totale oneri correnti previsionali}) * 100$
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura la capacità degli amministratori di gestire correttamente le risorse assegnate garantendo una efficiente applicazione degli interventi economici
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	$\geq 70\%$
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	$\geq 70\%$
<b>Fonti dei dati</b>	Conto economico previsionale e consuntivo
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Ufficio contabilità e bilancio
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	



**Schede operative relative a**

**OS 17 – OS 18**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 17.01 - OO 17.02 - OO 17.03 - OO 17.04

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Monitorare l'equilibrio finanziario dell'Ente
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Periodico aggiornamento della reportistica finalizzata ad una efficiente pianificazione finanziaria
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	Report per flussi finanziari anche per spese per interventi economici, sperimentazione dell'informatizzazione nella gestione degli ordinativi, applicazione del sistema di codificazione gestionale degli incassi e dei pagamenti (SIOPE)
---	---

<b>OO 17.01</b>	
<b>Descrizione</b>	Predisposizione report per la stima dei flussi finanziari relativi alle entrate (in particolare per diritto annuale) e delle uscite ordinarie e non ricorrenti anche nel rispetto dei tempi di pagamento fissati
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Servizio Contabilità, Ufficio Provveditorato
<b>Responsabile</b>	Tobaldo
<b>Obiettivi operativi (OO 17.01)</b>	Previsione di entrate e uscite
<b>Risultati attesi</b>	report mensili e/o quadrimestrale
<b>Budget</b>	0
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Ufficio Contabilità, Ufficio Diritto Annuale, Ufficio Provveditorato
<b>KPI 17.01.1</b>	Report flussi finanziari entrate e uscite ordinarie e non ricorrenti
<b>KPI 17.01.2</b>	Report flussi finanziari andamento degli incassi del diritto annuale
<b>KPI 17.01.3</b>	Tempo medio di pagamento dei fornitori

<b>OO 17.02</b>	
<b>Descrizione</b>	Consolidamento del processo di condivisione delle informazioni per la gestione dei flussi finanziari relativi alle spese per interventi economici
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio contabilità, Ufficio Promozione Interna - Internazionalizzazione - Azienda Speciale
<b>Responsabile</b>	C. Tobaldo
<b>Obiettivi operativi (OO 17.02)</b>	Previsione flussi finanziari
<b>Risultati attesi</b>	Migliore programmazione dell'utilizzo delle risorse finanziarie nel corso dell'esercizio
<b>Budget</b>	0
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Ufficio contabilità, Ufficio Promozione Interna - Internazionalizzazione e Azienda Speciale
<b>KPI 17.02.1</b>	report flussi finanziari uscite per interventi economici

<b>OO 17.03</b>	
<b>Descrizione</b>	Sperimentazione, a partire dal secondo semestre 2012, dell'informatizzazione del processo di gestione degli ordinativi di pagamento e incasso, anche in applicazione del D.L. 6.12.2011, n. 201 che all'art. 12 dispone l'avvio dell'utilizzo di strumenti telematici per le operazioni di pagamento delle spese delle PA centrali e locali e dei loro enti
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio Contabilità
<b>Responsabile</b>	C. Tobaldo
<b>Obiettivi operativi (OO 17.03)</b>	Modernizzazione e semplificazione delle procedure, aumento del relativo grado di sicurezza, maggiore efficienza e rapidità dei pagamenti
<b>Risultati attesi</b>	sperimentazione del flusso di dati in formato elettronico in affiancamento al mandato/reversale cartaceo per la valutazione del passaggio ad ordinativi esclusivamente informatici
<b>Budget</b>	€ 6.000 una tantum e € 4.500 canone annuale
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Ufficio Contabilità
<b>KPI 17.03.1</b>	ordinativi di pagamento / incasso emessi con procedura informatizzata

<b>OO 17.04</b>	
<b>Descrizione</b>	Applicazione del sistema di codificazione gestionale degli incassi e dei pagamenti (SIOPE) ex DM 12.04.2011 a partire dall'1.1.2012
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio Contabilità
<b>Responsabile</b>	C. Tobaldo
<b>Obiettivi operativi (OO 17.04)</b>	Adeguare le procedure contabili alle modifiche all'applicativo per assicurare la corretta gestione della codifica gestionale alle singole operazioni di incasso/pagamento
<b>Risultati attesi</b>	Inserimento delle codifiche Siope necessarie per gestione incassi e pagamenti
<b>Budget</b>	0
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Ufficio Contabilità
<b>KPI 17.04.1</b>	nr. procedure contabili modificate per consentire la gestione dei codici Siope

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 17.01 - OO 17.02 - OO 17.03 - OO 17.04

<b>KPI 17.01.1</b>	Report flussi finanziari entrate e uscite ordinarie e non ricorrenti
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica produzione report flussi finanziari ordinari e non ricorrenti
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura l'effettiva realizzazione dei report che indica le previsioni di spese e entrate ordinarie e non ricorrenti da pagare/riscuotere nell'anno
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	3 report
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	1 report
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	4 report
<b>Fonti dei dati</b>	Scadenziario pagamenti/situazione di cassa
<b>Periodicità di rilevazione</b>	quadrimestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 17.01.2</b>	Report flussi finanziari andamento degli incassi del diritto annuale
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica produzione report flussi finanziari incasso diritto annuale
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura l'effettiva realizzazione del report sugli scostamenti tra incassi del diritto annuale effettivi e previsti
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	12
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	12
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	12
<b>Fonti dei dati</b>	Risultanze contabili procedura diritto e dati emissioni ruoli
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Mensile
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 17.01.3</b>	Tempo medio di pagamento dei fornitori
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Sommatoria (data pagamento - data registrazione documento)/nr. documenti pagati
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura la durata media del processo di registrazione/autorizzazione e pagamento delle fatture
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	30 gg. salvo condizioni diverse pattuite con i fornitori
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	N.D.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	30 gg. salvo condizioni diverse pattuite con i fornitori
<b>Fonti dei dati</b>	Fatture/documenti passivi ricevuti
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Mensile
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 17.02.1</b>	report flussi finanziari uscite per interventi economici
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Verifica produzione report flussi finanziari per interventi economici
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura l'efficacia della procedura per la gestione condivisa dei flussi finanziari relativi agli interventi economici
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	report semestrale
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	report annuale
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	report trimestrale
<b>Fonti dei dati</b>	Provvedimenti di spesa per interventi promozionali
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 17.03.1</b>	ordinativi di pagamento / incasso emessi con procedura informatizzata
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Analisi dati sperimentazione
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore misura i risultati della sperimentazione della procedura per la gestione informatizzata del mandato di pagamento/reversale di incasso
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	nr. ordinativi emessi con gestione informatizzata (almeno 500)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	N.D.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	almeno 50% degli ordinativi emessi con procedura informatizzata
<b>Fonti dei dati</b>	Ufficio Contabilità
<b>Periodicità di rilevazione</b>	2 <sup>a</sup> semestre 2012
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 17.04.1</b>	nr. procedure contabili modificate per consentire la gestione dei codici Siope
<b>Algoritmo di calcolo</b>	procedure dell'applicativo contabilità aggiornate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore verifica il grado di adeguamento alle prescrizioni in tema di gestione codici siope
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	7 procedure contabili
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	N.D.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	N.D.
<b>Fonti dei dati</b>	Ufficio Contabilità
<b>Periodicità di rilevazione</b>	Annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	C. Tobaldo
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 18.01 - OO 18.02

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Promuovere o, laddove già esistenti, implementare i processi di condivisione delle informazioni, di razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi, di conservazione del patrimonio, di valorizzazione delle professionalità al fine di accrescere il benessere organizzativo e ambientale e nel rispetto degli standard delle procedure di qualità dell'ente
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	accrescimento del benessere organizzativo inteso sia come innalzamento della sicurezza degli stabili che come razionalizzazione degli spazi e delle attrezzature informatiche in dotazione dei singoli uffici nel rispetto degli standard di qualità, laddove presenti
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 18.01</b>	<b>innalzamento sicurezza stabili e razionalizzazione spazi</b>
<b>Descrizione</b>	Studio di fattibilità per manutenzione serramenti in legno e avvolgibili Palazzo dei Contratti e delle Manifestazioni e per la messa in sicurezza vetrate scalone centrale Sede camerale. Realizzazione progetto e interventi per razionalizzazione spazi uffici sede e Palazzo dei Contratti e delle Manifestazioni
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio servizi informatici e strumentali
<b>Responsabile</b>	Arcuri/Cassarà
<b>Obiettivi operativi (OO 18.01)</b>	Conservazione del patrimonio, sicurezza stabili e benessere ambientale
<b>Risultati attesi</b>	innalzamento della sicurezza degli stabili e del benessere ambientale
<b>Budget</b>	euro 70.000
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Cassarà, Cerea, Busetti
<b>KPI 18.01.1</b>	predisposizione studio
<b>KPI 18.01.2</b>	progetto e realizzazione interventi

<b>OO 18.02</b>	<b>razionalizzazione attrezzature informatiche e monitoraggio consumo carta</b>
<b>Descrizione</b>	prosecuzione attività di razionalizzazione attrezzature informatiche e studio fattibilità virtualizzazione server sistema informatico. Riallineamento informatico postazioni di lavoro a seguito della razionalizzazione degli spazi di cui all'OO18.01. Monitoraggio continuo del consumo di carta e analisi dei costi dell'attività di riproduzione documenti
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio servizi informatici e strumentali
<b>Responsabile</b>	Cassarà/Arcuri
<b>Obiettivi operativi (OO 18.02)</b>	benessere ambientale e adeguamento tecnologico attrezzature
<b>Risultati attesi</b>	studio fattibilità che consenta la comparazione per effettuare valutazioni per la futura migrazione tecnologica dell'intero sistema rete locale; individuare possibili soluzioni per la graduale riduzione del consumo di carta
<b>Budget</b>	euro 4.500 consulenza informatica
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Cassarà, Gualandris, Matti, Melocchi
<b>KPI 18.02.1</b>	Realizzazione studio per la razionalizzazione attrezzature informatiche
<b>KPI 18.02.2</b>	predisposizione studio fattibilità virtualizzazione server sistema informatico
<b>KPI 18.02.3</b>	Riallineamento informatico postazioni di lavoro a seguito della razionalizzazione degli spazi di cui all'OO18.01
<b>KPI 18.02.4</b>	realizzazione report relativo al monitoraggio consumo carta

<b>Note</b>	
-------------	--



## Scheda Obiettivi Operativi OO 18.01 - OO 18.02

<b>KPI 18.01.1</b>	predisposizione studio
<b>Algoritmo di calcolo</b>	predisposizione studio
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura il grado di realizzazione dello studio
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	realizzazione studio entro il 31.12.2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	nessuno
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	nessuno
<b>Fonti dei dati</b>	riunioni periodiche di Servizio + consulenti esterni
<b>Periodicità di rilevazione</b>	a fine anno
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.01.2</b>	progetto e realizzazione interventi
<b>Algoritmo di calcolo</b>	progetto e realizzazione interventi
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura il grado di realizzazione dell'attività
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	realizzazione attività
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	nessuno
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	nessuno
<b>Fonti dei dati</b>	riunioni periodiche di Servizio + consulenti/fornitori esterni
<b>Periodicità di rilevazione</b>	a fine anno
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.02.1</b>	Realizzazione studio per la razionalizzazione attrezzature informatiche
<b>Algoritmo di calcolo</b>	predisposizione piano per la razionalizzazione attrezzature
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura il grado di realizzazione del piano
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	predisposizione del piano entro il 31/12/2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	riunioni periodiche di Servizio + Responsabili interessati
<b>Periodicità di rilevazione</b>	a fine attività
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.02.2</b>	predisposizione studio fattibilità virtualizzazione server sistema informatico
<b>Algoritmo di calcolo</b>	predisposizione studio
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura il grado di realizzazione dello studio
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	predisposizione studio
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	riunioni periodiche con dirigenti e consulenti
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.02.3</b>	Riallineamento informatico postazioni di lavoro a seguito della razionalizzazione degli spazi di cui all'OO18.01
<b>Algoritmo di calcolo</b>	numero di postazioni riallineate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	indica il numero di postazioni riallineate
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	completo riallineamento delle postazioni a seguito della razionalizzazione degli spazi di cui all'OO18.01
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	relazione del RU
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.02.4</b>	realizzazione report relativo al monitoraggio del consumo di carta e analisi dei costi dell'attività di riproduzione documenti
<b>Algoritmo di calcolo</b>	predisposizione report
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	predisposizione report
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	un report
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	non rilevante
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	non rilevante
<b>Fonti dei dati</b>	dati intranet
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 18.03 - OO 18.04 - OO 18.05 - OO 18.06 - OO 18.07

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Promuovere o, laddove già esistenti, implementare i processi di condivisione delle informazioni, di razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi, di conservazione del patrimonio, di valorizzazione delle professionalità al fine di accrescere il benessere organizzativo e ambientale e nel rispetto degli standard delle procedure di qualità dell'ente
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	analisi e avvio applicazione dei principi della riforma decreto Brunetta; organizzazione di momenti di confronto e autoformazione del personale su argomenti di interesse comune; progressiva dematerializzazione degli atti e fascicoli personali; implementazione intranet camerale, nel rispetto dei standard stabiliti dagli indicatori del sistema qualità, laddove presenti
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 18.03</b>	<b>promuovere l'organizzazione di momenti formativi per il personale secondo il piano approvato dalla dirigenza e progettare specifici piani di formazione e di accompagnamento per il personale che rientra in servizio dopo lunghi periodi di assenza</b>
<b>Descrizione</b>	organizzazione corsi agli addetti anche in collaborazione con altre realtà camerali e progettazione di un piano di formazione e accompagnamento per il personale che rientra in servizio dopo l'assenza per maternità o per congedo straordinario per assistenza a familiari disabili
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio del personale
<b>Responsabile</b>	Arcuri/Rodigari
<b>Obiettivi operativi (OO 18.03)</b>	organizzare momenti formativi per il personale all'interno dell'ente o con altre realtà camerali e progettazione di un piano di formazione e accompagnamento per il personale che rientra in servizio dopo lunghi periodi di assenza mediante predisposizione di apposite schede
<b>Risultati attesi</b>	organizzare n. 5 corsi con almeno 7 partecipanti
<b>Budget</b>	euro 15.000,00
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Rodigari, Giavazzi, Puddu, Tarengi
<b>KPI 18.03.1</b>	livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi formativi
<b>KPI 18.03.2</b>	numero di dipendenti formati
<b>KPI 18.03.3</b>	realizzazione schede

<b>OO 18.04</b>	<b>informatizzazione delle posizioni previdenziali del personale mediante aggiornamento della parte giuridica e dei dati retributivi (compreso salario accessorio) anche con applicazione delle novità normative</b>
<b>Descrizione</b>	inserimento e aggiornamento posizioni previdenziali
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio del personale/Contabilità
<b>Responsabile</b>	Rodigari
<b>Obiettivi operativi (OO 18.04)</b>	dematerializzazione atti e fascicoli
<b>Risultati attesi</b>	graduale riduzione della documentazione cartacea conservata presso l'uff. del personale
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Rodigari, Giavazzi, Puddu, Tarengi, Fasulo, Marinaro
<b>KPI 18.04.1</b>	n. posizioni previdenziali parte giuridica elaborate e caricate
<b>KPI 18.04.2</b>	n. posizioni previdenziali relative ai dati retributivi elaborate e caricate

<b>OO 18.05</b>	<b>stesura vademecum relativo alla rilevazione delle presenze al fine di implementare i processi di condivisione delle informazioni nell'Ufficio del personale</b>
<b>Descrizione</b>	predisposizione di procedura operativa
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio del personale
<b>Responsabile</b>	Arcuri/Rodigari
<b>Obiettivi operativi (OO 18.05)</b>	condivisione delle informazioni all'interno dell'ufficio del personale.

<b>Risultati attesi (OO 18.05)</b>	implementare i processi di condivisione delle informazioni all'interno dell'Ufficio del personale
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Rodigari, Giavazzi, Puddu, Tarengi
<b>KPI 18.05.1</b>	realizzazione vademecum

<b>OO 18.06</b>	<b>implementazione intranet camerale</b>
<b>Descrizione</b>	predispozione richiesta on line di acquisto di libri/pubblicazioni e riorganizzazione menù di accesso intranet camerale; studio fattibilità per gestione informatizzata delle schede obiettivi strategici e operativi del piano della performance
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio del personale
<b>Responsabile</b>	Arcuri/Rodigari
<b>Obiettivi Operativi (OO 18.06)</b>	maggior accessibilità e trasparenza delle informazioni tramite lo strumento della intranet
<b>Risultati attesi</b>	dotare il personale di strumenti di facile utilizzo e di immediata consultazione
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Sogne, Rodigari, Arcuri
<b>KPI 18.06.1</b>	messa on line della richiesta e del nuovo menù di accesso alla intranet
<b>KPI 18.06.2</b>	presentazione studio di fattibilità per gestione informatizzata delle schede del piano della performance
<b>KPI 18.06.3</b>	livello di gradimento della intranet

<b>OO 18.07</b>	<b>gestione informatizzata dei provvedimenti</b>
<b>Descrizione</b>	attuazione della procedura per la gestione informatizzata delle determinazioni dirigenziali e definizione della procedura per la gestione informatizzata delle delibere
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Segreteria degli organi e relazioni esterne
<b>Responsabile</b>	Monticelli
<b>Obiettivi operativi (OO 18.07)</b>	attuare la procedura per la gestione informatizzata delle determinazioni dirigenziali e definire la procedura per la gestione informatizzata delle delibere
<b>Risultati attesi</b>	diffusione dei provvedimenti in formato elettronico e conseguente riduzione dell'utilizzo di carta
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Sassi
<b>KPI 18.07.1</b>	incidenza delle determinazioni dirigenziali informatizzate
<b>KPI 18.07.2</b>	realizzazione della procedura informatizzata delle delibere

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 18.03 - OO 18.04 - OO 18.05 - OO 18.06 - OO 18.07

<b>KPI 18.03.1</b>	livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi formativi
<b>Algoritmo di calcolo</b>	numero schede di valutazione con votazione sufficiente/n. partecipanti ai corsi
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misurare il grado di soddisfacimento del personale relativamente ai corsi organizzati in sede
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	almeno 75%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	75%
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	75%
<b>Fonti dei dati</b>	schede di valutazione
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.03.2</b>	numero di dipendenti formati
<b>Algoritmo di calcolo</b>	n° dipendenti partecipanti ai corsi anno/n° dipendenti partecipanti ai corsi anno precedente*100
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misurare il n. dipendenti formati in rapporto all'anno precedente
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	>=70%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	0,99
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	>=70%
<b>Fonti dei dati</b>	determinazioni dirigenziali per i corsi
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.03.3</b>	realizzazione schede
<b>Algoritmo di calcolo</b>	realizzazione schede
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore indica a fine anno la predisposizione completa delle schede
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	predisposizione schede entro il 31.12.2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	-
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.04.1</b>	n. posizioni previdenziali parte giuridica elaborate e caricate
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio n. posizioni caricate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	verificare il numero di posizioni elaborate e caricate
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	25
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	25
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	75
<b>Fonti dei dati</b>	programma S7 INPDAP
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	il risultato atteso per l'anno T potrà essere rivalutato in relazione al maggior impegno richiesto per l'approfondimento delle recenti modifiche normative

<b>KPI 18.04.2</b>	n. posizioni previdenziali parte retributiva elaborate e caricate
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio n. posizioni caricate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	verificare il numero di posizioni caricate
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	6
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	8
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	8
<b>Fonti dei dati</b>	programma S7 INPDAP
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.5.1</b>	realizzazione vademecum
<b>Algoritmo di calcolo</b>	realizzazione vademecum
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore indica a fine anno la predisposizione completa del vademecum
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	predisposizione vademecum entro il 31.12.2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione manuale
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.06.1</b>	messa on line della richiesta di acquisto libri/publicazioni e del nuovo menù di accesso alla intranet
<b>Algoritmo di calcolo</b>	realizzazione attività
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore indica a fine anno la messa on line della richiesta e del nuovo menù di accesso alla intranet
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	messa on line della richiesta e del nuovo menù di accesso alla intranet
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	intranet
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.06.2</b>	presentazione studio di fattibilità per gestione informatizzata delle schede del piano della performance
<b>Algoritmo di calcolo</b>	presentazione studio di fattibilità per gestione informatizzata delle schede del piano della performance
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore indica la presentazione di una relazione che descriva la fattibilità della gestione informatizzata delle schede del piano della performance
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	completamento dello studio
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	intranet
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.06.3</b>	livello di gradimento della intranet
<b>Algoritmo di calcolo</b>	questionari sufficienti/n. questionari compilati * 100

<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misurare il grado di soddisfazione in relazione alla facilità di utilizzo e di reperimento delle informazioni
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	almeno pari a 85%
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	85%
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	almeno pari a 85%
<b>Fonti dei dati</b>	rilevazione customer satisfaction
<b>Periodicità di rilevazione</b>	biennale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU/RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.07.1</b>	incidenza delle determinazioni dirigenziali informatizzate
<b>Algoritmo di calcolo</b>	$(n. \text{ determinazioni dirigenziali informatizzate} / n. \text{ determinazioni dirigenziali totali}) * 100$
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura in grado di telematizzazione nella gestione delle determinazioni dirigenziali
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	$\geq 50\%$
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	determinazioni dirigenziali
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Segreteria degli organi e relazioni esterne
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.07.2</b>	realizzazione della procedura informatizzata delle delibere
<b>Algoritmo di calcolo</b>	realizzazione della procedura informatizzata delle delibere
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	misura il grado di realizzazione della procedura
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	realizzazione procedura
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	delibere
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Segreteria degli organi e relazioni esterne
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

## Scheda Obiettivi Operativi OO 18.08 - OO 18.09 - OO 18.10

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Promuovere o, laddove già esistenti, implementare i processi di condivisione delle informazioni, di razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi, di conservazione del patrimonio, di valorizzazione delle professionalità al fine di accrescere il benessere organizzativo e ambientale e nel rispetto degli standard delle procedure di qualità dell'ente
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	porre in essere un percorso condiviso con l'area amministrativo contabile per accrescere il grado di efficienza e di qualità dei processi operativi nel rispetto degli standard di qualità laddove presenti
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 18.08</b>	<b>aggiornamento regolamento per l'iscrizione degli operatori economici e predisposizione regolamento spese in economia</b>
<b>Descrizione</b>	aggiornamento regolamento per l'iscrizione degli operatori economici e predisposizione regolamento spese in economia a seguito dell'entrata in vigore del regolamento di attuazione dei contratti pubblici e di successivi decreti emanati in via d'urgenza
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio provveditorato
<b>Responsabile</b>	Arcuri/Runggaldier
<b>Obiettivi operativi (18.08)</b>	maggiore trasparenza nei rapporti contrattuali
<b>Risultati attesi</b>	disporre di regolamenti aggiornati alla normativa
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Runggaldier, Fratus
<b>KPI 18.08.1</b>	aggiornamento e predisposizione dei regolamenti

<b>OO 18.09</b>	<b>implementazione funzionalità programma XAC- ciclo attivo</b>
<b>Descrizione</b>	perfezionamento collegamento tra programma CONCILIA con casse XAC; predisposizione per inserimento controllo assoluto delle casse SCRIBA/XAC; riallineamento casse/user id in vista della razionalizzazione spazi di cui all'OO 18.02
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio provveditorato/contabilità/AREA 2
<b>Responsabile</b>	Arcuri/IRunggaldier
<b>Obiettivi operativi (18.09)</b>	implementazione funzionalità XAC
<b>Risultati attesi</b>	utilizzo e integrazione delle funzionalità del programma XACC/ORACLE anche al fine di effettuare riepiloghi e rilevazioni statistiche al fine di accrescere il grado di efficienza e di qualità dei processi operativi
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Runggaldier, Tombini, Tobaldo, Vendramin
<b>KPI 18.09.1</b>	integrazione funzionalità programmi XAC/ORACLE

<b>OO 18.10</b>	<b>riordino materiale di archivio cartaceo e riorganizzazione cartelle di rete dell'Ufficio Provveditorato</b>
<b>Descrizione</b>	riordino materiale di archivio cartaceo; riorganizzazione cartelle di rete dell'Ufficio Provveditorato
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio provveditorato
<b>Responsabile</b>	Runggaldier
<b>Obiettivi operativi (18.10)</b>	scarto di documentazione e razionalizzazione cartella di rete
<b>Risultati attesi</b>	creazione di nuovi spazi per corretta tenuta pratiche
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Runggaldier, Brembilla, Castelli
<b>KPI 18.10.1</b>	realizzazione scarto materiale
<b>KPI 18.10.2</b>	riorganizzazione cartelle di rete dell'Ufficio Provveditorato

<b>Note</b>	
-------------	--



## Scheda Obiettivi Operativi OO 18.08 - OO 18.09 - OO 18.10

<b>KPI 18.08.1</b>	aggiornamento e predisposizione dei regolamenti
<b>Algoritmo di calcolo</b>	regolamento elenco operatori economici aggiornato e predisposizione regolamento spese in economia
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore misura la realizzazione dell'aggiornamento del regolamento elenco operatori economici e l'avvenuta predisposizione del regolamento spese in economia
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	realizzazione attività sopradescritta
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	N.R.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	N.R.
<b>Fonti dei dati</b>	
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.09.1</b>	integrazione funzionalità programmi XACC/ORACLE
<b>Algoritmo di calcolo</b>	verifica attivazione delle funzionalità aggiuntive programma XAC
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	verifica attivazione delle funzionalità aggiuntive programma XAC
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	attivazione delle funzionalità aggiuntive sul ciclo attivo entro il 31/12/2012
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RS
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.10.1</b>	realizzazione scarto materiale cartaceo
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio faldoni scartati
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore misura il numero di faldoni scartati
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	scarto di documentazione
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 18.10.2</b>	riorganizzazione cartelle di rete dell'Ufficio Provveditorato
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio cartelle di rete riorganizzate
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore misura il numero delle cartelle di rete riorganizzate
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	alleggerimento cartella di rete
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	
<b>Fonti dei dati</b>	
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	RU
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	



## **AREA STRATEGICA 6**

### **Visibilità e immagine della Camera**

**SCHEDE STRATEGICHE**



## Scheda Obiettivo Strategico 20 (OS 20)

<b>AREA STRATEGICA 6 VISIBILITA' E IMMAGINE DELL'ENTE</b>	VISIBILITA' E IMMAGINE DELL'ENTE
<b>Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico</b>	<p>L'indagine nazionale sulla customer satisfaction nel sistema camerale condotta da Retecamere nel 2009 e nel 2010, che ha coinvolto anche la provincia di Bergamo, ha messo in luce una valutazione sostanzialmente positiva da parte delle imprese dell'attività di comunicazione dell'Ente, pur in presenza di margini di miglioramento.</p> <p>Sulla base di tali risultati si conferma l'esigenza, già evidenziata nel programma pluriennale 2011-2015, di nuove strategie per promuovere e presentare le iniziative a favore del territorio, per diffondere una informazione sistematica al mondo imprenditoriale e per coinvolgerlo pienamente nelle opportunità offerte dall'evento Expo 2015.</p> <p>In tale scenario opera il servizio di Comunicazione della Camera di Commercio, sia per rispondere alle indicazioni strategiche prioritarie contenute nel programma pluriennale, sia per supportare gli uffici nelle diverse esigenze di informazione e promozione dei servizi all'utenza.</p>
<b>Obiettivo strategico</b> (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Migliorare e incrementare l'attività di comunicazione e informazione istituzionale verso l'utenza esterna (imprese, associazioni di categoria, cittadini) anche attraverso un più ampio utilizzo dei canali e degli strumenti di comunicazione (tv, radio, quotidiani, periodici, sito internet, new media)
<b>Risultati attesi</b> (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Allargamento della fascia di utenza raggiunta dalle informazioni su attività, servizi e progetti della Camera di commercio e sul suo ruolo nell'ambito dei progetti di promozione dell'economia bergamasca
<b>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</b>	<p>Incrementare l'accessibilità del sito da parte degli utenti con disabilità attraverso la sottotitolazione o la fornitura di testi alternativi ai video presenti nello spazio dedicato a Video streaming "Camera WebTv".</p> <p>Estendere la consultazione del sito istituzionale anche tramite nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet, ecc.).</p> <p>Ricomposizione del fondo dell'archivistorico della Camera di commercio presso archivio di Stato in collaborazione con il Ministero per i beni e le attività culturali, al fine di rendere tale materiale disponibile per studi e ricerche sull'economia bergamasca e sul ruolo dell'ente camerale.</p> <p>Collaborare con l'area anagrafica dell'ente alla gestione del progetto di Soprtello unico attività produttive (Suap) presidiando l'attività di informazione e comunicazione dei comuni della provincia.</p> <p>Ridefinire un'immagine coordinata delle pubblicazioni camerali</p>
<b>KPI</b> (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Numero trasmissioni dedicate a CCIAA su radio e tv locali
<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	numero dei social network e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.) utilizzati per diffusione dei contenuti presenti sul sito internet
<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	ricomposizione del fondo dell'archivio storico della cciaa di Bergamo
<b>4) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	collaborazione con Area anagrafica per gestione suap
<b>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</b>	Servizio della Comunicazione e i servizi/uffici che necessitano di attività di informazione e comunicazione istituzionale
<b>Budget previsto</b> (Costi esterni)	€ 119.000 iva compresa per anno 2012
<b>Note</b>	la consulenza con Centro per la cultura d'impresa preventivata in € 40.000 + iva potrà articolarsi su due annualità (2012-2013)

## Scheda Obiettivo Strategico 20 (OS 20)

<b>1) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	Numero trasmissioni dedicate a CCIAA su radio e tv locali
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Numero trasmissioni tv e radio 2011/Numero trasmissioni tv e radio 2011
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Si vuole misurare la capacità di incrementare la diffusione di informazioni dell'ente attraverso nuovi canali di comunicazione come le tv e radio locali in aggiunta a quelle utilizzate nel 2011 (Bergamo TV)
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	anno 2012 = n. 36 trasmissioni TV e radio
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	anno 2011 = n. 34 trasmissioni tv dedicate a CCIAA su TV locali
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	anno 2013 = n. 36 trasmissioni TV e radio
<b>Fonti dei dati</b>	Bergamo TV + Radio alta + Video Bergamo
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>2) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	numero dei social network e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.) utilizzati per diffusione dei contenuti presenti sul sito internet
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio canali social network e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.) utilizzati
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore intende verificare la capacità dell'ente, tramite il Servizio di Comunicazione, di allargare la diffusione delle proprie informazioni anche agli utenti dei social network (es. Youtube), e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.) oltre ai media tradizionali e al sito internet già utilizzati
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	anno 2012 = attivazione di almeno 1 dispositivo elettronico di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	anno 2011 = n. 1 social network (you tube) utilizzato dalla CIAA di Bergamo per diffondere informazioni - o (zero) nuovi dispositivi
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	anno 2013 = almeno 2 nuovi dispositivi elettronici o new media utilizzati in modo regolare
<b>Fonti dei dati</b>	statistiche sito internet dell'ente e monitoraggio s.n. e new media
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>3) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	ricomposizione del fondo dell'archivio storico della cciaa di Bergamo
<b>Algoritmo di calcolo</b>	numero di faldoni di documentazione storica presenti in archivio dell'ente (oltre n. 200) da catalogare e trasferire (per unificazione) ad archivio di stato di Bergamo
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore vuole misurare la prima fase del progetto di ricomposizione dell'archivio storico attualmente depositato presso l'ente con la parte già trasferita all'archivio di Stato
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	anno 2012 = n. 100 nuovi faldoni trasferiti all'archivio di Stato
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	anno 2011 = n. 0 (zero) faldoni trasferiti all'archivio di Stato

<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	anno 2013 = n. 200 circa faldoni trasferiti all'archivio di Stato
<b>Fonti dei dati</b>	statistiche ufficio documentazione e relazione consulenza
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>4) KPI di monitoraggio e valutazione</b>	collaborazione con Area anagrafica per gestione SUAP
<b>Algoritmo di calcolo</b>	percentuale di adempimenti eseguiti, rispetto al dichiarato
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore vuole misurare l'attività di collaborazione di urp con Area anagrafica nella gestione del progetto SUAP
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	organizzazione SEMINARIO, gestione almeno del 50% dei protocolli d'intesa pervenuti alla CCIAA e rilevazione almeno quadrimestrale degli utilizzi della scrivania digitale
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	anno 2011 = zero seminari sull'argomento, 1 protocollo d'intesa (Comune di Brembate di Sopra) e nessuna rilevazione degli utilizzi della scrivania digitale
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	anno 2013 = - gestione almeno del 70% dei protocolli d'intesa pervenuti alla CCIAA e rilevazione almeno trimestrale degli utilizzi della scrivania digitale
<b>Fonti dei dati</b>	dirigente responsabile del progetto SUAP (Dr. Vendramin)
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	





**Schede operative relative a**

**OS 20**



## Scheda Obiettivi Operativi OO 20.01 - OO 20.02 - OO 20.03 OO 20.04

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Migliorare e incrementare l'attività di comunicazione e informazione istituzionale verso l'utenza esterna (imprese, associazioni di categoria, cittadini) anche attraverso un più ampio utilizzo dei canali e degli strumenti di comunicazione (tv, radio, quotidiani, periodici, sito internet, new media)
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	<p>Per l'anno 2012 si prevede di incrementare l'accessibilità del sito di video streaming "Camera WebTv" da parte degli utenti con disabilità, attraverso la sottotitolazione o la fornitura di un testo alternativo, ai video presenti.</p> <p>Sviluppare nuovi servizi che permettano agli utenti/imprese accessi o consultazioni personalizzate.</p> <p>Estendere la consultazione del sito istituzionale su altri dispositivi elettronici di comunicazione (tablet).</p> <p>A seguito delle visite ispettive da parte del Ministero per i beni e le attività culturali, verificata la disponibilità della Soprintendenza archivistica per la Lombardia si prevede di realizzare un progetto di ricomposizione del fondo dell'archivio storico della Camera di commercio in collaborazione con il " Centro per la cultura d'impresa".</p> <p>Il materiale così catalogato e ricollocato consentirà una sua maggior visibilità e disponibilità per quanti sono interessati ad approfondire la storia dell'economia bergamasca e il ruolo dell'ente camerale.</p> <p>In tema di comunicazione esterna ci si propone di ridefinire l'immagine coordinata delle varie pubblicazioni camerali.</p> <p>Collaborare con l'area anagrafica dell'ente alla gestione del progetto di Soprtello unico attività produttive (Suap) presidiando l'attività di informazione e comunicazione dei comuni della provincia.</p>
--	---

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 20.01</b>	<b>Incremento numero di trasmissioni tv e radio dedicate ai progetti e servizi dell'ente</b>
<b>Descrizione</b>	Acquisizione di spazi su i media tv e radio locali per estendere l'informazione sulle attività e progetti della Camera di commercio di Bergamo
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Urp/ Rapporti con la stampa
<b>Responsabile</b>	RS Servizio di comunicazione (Cattaneo)
<b>Obiettivi operativi (OO 20.01)</b>	Incrementare il numero delle trasmissioni delle radio e tv locali dedicate alla Camera di Commercio
<b>Risultati attesi</b>	anno 2012 = + 5% di trasmissioni su emittenti TV e Radio locali rispetto al 2011
<b>Budget</b>	€ 50.000,00 + iva
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Calvetti + collaboratori urp + supervisione RS
<b>KPI 20.01.1</b>	Numero trasmissioni dedicate a CCIAA su radio e tv locali

<b>OO 20.02</b>	<b>Utilizzo di spazi informativi sui social network per diffusione dei contenuti attualmente presenti sul sito internet dell'ente</b>
<b>Descrizione</b>	Estendere la presenza di informazione sui progetti e iniziative della CCIAA di Bergamo sui social network (es. youtube) e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet , ecc.).
<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio gestione sito internet e intranet
<b>Responsabile</b>	R.U. Prezioso
<b>Obiettivi operativi (OO 20.02)</b>	ampliare ai new media e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet, ecc.) la visibilità dei servizi e progetti dell'ente, oggi presenti solo sul sito internet
<b>Risultati attesi</b>	incrementare il numero dei canali di comunicazione utilizzati, per diffondere a un maggior numero di utenti le informazioni dell'ente
<b>Budget</b>	€ 3.000 + iva (consulenza Team Quality)
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Ufficio gestione sito internet e intranet (Prezioso - Libertini) + supervisione RS
<b>KPI 20.02.1</b>	numero new media e nuovi dispositivi elettronici utilizzati per diffusione dei contenuti

<b>OO 20.03</b>	<b>ricomposizione del fondo dell'archivio storico della cciaa di Bergamo</b>
<b>Descrizione</b>	avviare una nuova fase per la ricomposizione del fondo dell'archivio storico della Camera di commercio di Bergamo in collaborazione con il Ministro delle attività culturali - Soprintendenza archivistica per la Lombardia

<b>Unità operativa di riferimento</b>	Ufficio documentazione interna
<b>Responsabile</b>	Cattaneo + Luisa Marina Parziale
<b>Obiettivi operativi (OO 20.03)</b>	unificare presso archivio di Stato di Bergamo tramite apposita convenzione una prima parte della documentazione tuttora collocata nell'archivio dell'ente.
<b>Risultati attesi</b>	unificazione della catalogazione con la parte di archivio storico dell'ente già depositata presso archivio di Stato e trasferimento fisico di documentazione.
<b>Budget</b>	€ 40.000 + iva per consulenza centro per la cultura di impresa + € 5.000 per convenzione con archivio storico
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Parziale + collaboratori Ufficio documentazione interna + supervisione RS
<b>KPI 20.03.1</b>	ricomposizione del fondo dell'archivio storico della CCIAA di Bergamo

<b>OO 20.04</b>	<b>collaborazione con Area anagrafica per gestione SUAP</b>
<b>Descrizione</b>	Organizzazione seminario informativo "Fascicolo d'Impresa" contenuto nella legge 180/2011: al seminario seguirà l'azione di informazione puntuale alle PA coinvolte Protocolli d'Intesa: Prosecuzione della collaborazione in atto per la gestione delle richieste provenienti dai Comuni e la gestione dei Protocolli siglati, in collaborazione anche con il servizio provveditorato Monitoraggio utilizzo scrivania digitale: Prosecuzione della collaborazione in atto per verificare l'attività dei SUAP
<b>Unità operativa di riferimento</b>	URP /Rapporti con la Stampa
<b>Responsabile</b>	Damiana Calvetti
<b>Obiettivi operativi (OO 20.03)</b>	organizzazione SEMINARIO, gestione almeno del 50% dei protocolli d'intesa pervenuti alla CCIAA e rilevazione almeno quadrimestrale degli utilizzi della scrivania digitale
<b>Risultati attesi</b>	organizzazione SEMINARIO, gestione richieste di sottoscrizione Protocollo d'Intesa per il SUAP, monitoraggio utilizzo scrivania digitale
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Calvetti + collaboratori urp + supervisione RS
<b>KPI 20.04.1</b>	collaborazione con Area anagrafica per gestione SUAP

<b>Note</b>	
-------------	--

## Scheda Obiettivi Operativi OO 20.01 - OO 20.02 - OO 20.03 OO 20.04

<b>KPI 20.01.1</b>	Numero trasmissioni dedicate a CCIAA su radio e tv locali
<b>Algoritmo di calcolo</b>	Numero trasmissioni tv e radio 2011/Numero trasmissioni tv e radio 2011
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	Si vuole misurare la capacità di incrementare la diffusione di informazioni dell'ente attraverso nuovi canali di comunicazione come le tv e radio locali in aggiunta a quelle utilizzate nel 2011 (Bergamo TV)
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	anno 2012 = n. 36 trasmissioni TV e radio
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	anno 2011 = n. 34 trasmissioni tv dedicate a CCIAA su TV locali
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	anno 2013 = n. 38 trasmissioni TV e radio
<b>Fonti dei dati</b>	Bergamo TV + Radio alta + Video Bergamo
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 20.02.1</b>	numero dei social network e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.) utilizzati per diffusione dei contenuti presenti sul sito internet
<b>Algoritmo di calcolo</b>	conteggio canali social network e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.) utilizzati
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore intende verificare la capacità dell'ente, tramite il Servizio di Comunicazione, di allargare la diffusione delle proprie informazioni anche agli utenti dei social network (es. Youtube), e nuovi dispositivi elettronici di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.) oltre ai media tradizionali e al sito internet già utilizzati
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	anno 2012 = attivazione di almeno 1 dispositivo elettronico di comunicazione (tablet e smartphone, ecc.)
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	anno 2011 = n. 1 social network (you tube) utilizzato dalla CIAA di Bergamo per diffondere informazioni - o (zero) nuovi dispositivi
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	anno 2013 = almeno 2 nuovi dispositivi elettronici o new media utilizzati in modo regolare
<b>Fonti dei dati</b>	statistiche sito internet dell'ente e monitoraggio s.n. e new media
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 20.03.1</b>	ricomposizione del fondo dell'archivio storico della cciaa di Bergamo
<b>Algoritmo di calcolo</b>	numero di faldoni di documentazione storica presenti in archivio dell'ente (oltre n. 200) da catalogare e trasferire (per unificazione) ad archivio di stato di Bergamo

<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	L'indicatore vuole misurare la prima fase del progetto di ricomposizione dell'archivio storico attualmente depositato presso l'ente con la parte già trasferita all'archivio di Stato
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	anno 2012 = almeno n. 200 nuovi faldoni trasferiti all'archivio di Stato
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	anno 2011 = n. 0 (zero) faldoni trasferiti all'archivio di Stato
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	anno 2013 = ulteriori n. 100 faldoni trasferiti all'archivio di Stato.
<b>Fonti dei dati</b>	statistiche ufficio documentazione e relazione consulenza
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 20.04.1</b>	collaborazione con Area anagrafica per gestione SUAP
<b>Algoritmo di calcolo</b>	percentuale di adempimenti eseguiti, rispetto al dichiarato
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore vuole misurare l'attività di collaborazione di urp con Area anagrafica nella gestione del progetto SUAP
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	organizzazione SEMINARIO, gestione almeno del 50% dei protocolli d'intesa pervenuti alla CCIAA e rilevazione almeno quadrimestrale degli utilizzi della scrivania digitale
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	anno 2011 = zero seminari sull'argomento, 1 protocollo d'intesa (Comune di Brembate di Sopra) e nessuna rilevazione degli utilizzi della scrivania digitale
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	anno 2013 = gestione di almeno del 70% dei protocolli d'intesa pervenuti alla CCIAA e rilevazione mensile degli utilizzi della scrivania digitale
<b>Fonti dei dati</b>	dirigente responsabile del progetto SUAP (Dr. Vendramin)
<b>Periodicità di rilevazione</b>	annuale
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

**Schede operative relative a**

**OS 21**





## Scheda Obiettivi Operativi OO 21.01 - OO 21.02

<b>Obiettivo strategico</b> Denominazione	Promuovere o, laddove già esistenti, implementare i processi di condivisione delle informazioni, di razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi, di conservazione del patrimonio, di valorizzazione delle professionalità al fine di accrescere il benessere organizzativo e ambientale e nel rispetto degli standard delle procedure di qualità dell'ente
--	---

<b>Programma</b> Descrizione e finalità	Attività di consulenza e formulazione di pareri. Assunzione degli incarichi di difesa in giudizio nell'ottica prioritaria di contenimento della spesa corrente
--	--

<b>Azioni</b> Progetti, iniziative, contributi	
---	--

<b>OO 21.01</b>	<b>consulenza e formulazione di pareri</b>
<b>Descrizione</b>	Attività di consulenza e formulazione di pareri su richiesta degli uffici
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio legale
<b>Responsabile</b>	Gizzo
<b>Obiettivi operativi (21.01)</b>	predisposizione pareri nei termini previsti nel regolamento dell'ufficio legale
<b>Risultati attesi</b>	rispetto dei termini nella predisposizione dei pareri
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Gizzo
<b>KPI 21.01.1</b>	predisposizione pareri nei termini previsti nel regolamento dell'ufficio legale

<b>OO 21.02</b>	<b>difesa in giudizio</b>
<b>Descrizione</b>	attività legale per la difesa in giudizio dell'ente
<b>Unità operativa di riferimento</b>	ufficio legale
<b>Responsabile</b>	Gizzo
<b>Obiettivi operativi (21.02)</b>	assicurare la corretta attività legale per la difesa in giudizio nel corso dell'anno
<b>Risultati attesi</b>	nessun giudizio perso per difetto procedurale
<b>Budget</b>	
<b>Risorse umane coinvolte</b>	Gizzo
<b>KPI 21.02.1</b>	nessun giudizio perso per difetto procedurale

## Scheda Obiettivi Operativi OO 21.01 - OO 21.02

<b>KPI 21.01.1</b>	consulenza e formulazione di pareri
<b>Algoritmo di calcolo</b>	tempo di rilascio /tempo massimo da regolamento (30 giorni)
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	l'indicatore misura il tempo di rilascio dei pareri
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	entro 30 giorni
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	N.R.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	entro 30 giorni
<b>Fonti dei dati</b>	registro delle richieste di parere
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	responsabile ufficio legale
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	

<b>KPI 21.02.1</b>	nessun giudizio perso per difetto procedurale
<b>Algoritmo di calcolo</b>	non significativo
<b>Descrizione dell'indicatore e della relazione fra andamento dell'indicatore e azioni del responsabile dell'unità operativa</b>	verifica del nr. di giudizi persi
<b>Risultato atteso per l'anno (T)</b>	corretta difesa in giudizio
<b>Valore relativo al periodo (T-1)</b>	n.r.
<b>Valore atteso a tendere (T+1)</b>	corretta difesa in giudizio
<b>Fonti dei dati</b>	registro cause
<b>Periodicità di rilevazione</b>	semestrale
<b>Responsabile della rilevazione</b>	Responsabile ufficio legale
<b>Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa</b>	