

Obiettivo strategico: OS01 - Aumentare l'adesione alle procedure di giustizia alternativa

Promuovere e diffondere la cultura dell'arbitrato e della mediazione informando imprese, intermediari e professionisti delle potenzialità degli strumenti disponibili per la prevenzione e la gestione dei conflitti.

Risultati attesi

Aumentare la conoscenza e l'utilizzo delle procedure di giustizia alternative. Formare i professionisti che assistono le imprese nei procedimenti di arbitrato e mediazione per accrescere la consapevolezza della potenzialità degli strumenti e, di conseguenza, gli esiti positivi. Incrementare il numero di imprese che utilizzano le procedure di giustizia alternativa.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. eventi formativi o seminari realizzati	N. rilevazioni	100	---	Anno: 2014 >= 2 Anno: 2015 >= 2 Anno: 2016 >= 2

Programma: PR1 - Promozione della cultura della giustizia alternativa

Miglioramento delle informazioni e dell'accessibilità sulle attività di regolazione del mercato per aumentare l'efficienza e la trasparenza e miglioramento dell'accessibilità attraverso la telematizzazione delle domande e la qualità delle procedure.

Obiettivo operativo: OO1.01 - Revisione regolamento Camera Arbitrale

Aggiornare il Regolamento in vigore della Camera Arbitrale introducendo anche la possibilità di espletare la procedura arbitrale con modalità informatica (deposito domanda, scambio documentazione e formazione del lodo).

Responsabili: ANDREA VENDRAMIN

Unità organizzative coinvolte

STAFF-C UFF. CC10 - UFFICIO CAMERA ARBITRALE E SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Aggiornamento regolamento camera arbitrale	Aggiornamento regolamento Camera arbitrale	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO1.02 Procedura telematica di conciliazione

Diffondere la procedura telematica di conciliazione presso gli avvocati che, obbligatoriamente, devono assistere le parti nelle materie obbligatorie.

Responsabili: ANDREA VENDRAMIN

Unità organizzative coinvolte

STAFF-C UFF. CC10 - UFFICIO CAMERA ARBITRALE E SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale di domande di conciliazione presentate per via telematica	Numero di domande di conciliazione telematiche/Numero di domande di conciliazione depositate*100	100	---	>= 50%

Obiettivo strategico: OS02 - Adempiere all'obbligo di rilascio di atti, documenti e visti a valere all'estero

La Camera di Commercio di Bergamo eroga, a favore coloro che svolgono o che intendono svolgere attività commerciali all'estero, il servizio di rilascio di atti, documenti e visti a valere all'estero in conformità a quanto previsto da una serie di norme, accordi, convenzioni nazionali ed internazionali che regolamentano la complessa materia degli scambi con l'estero.

Risultati attesi

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.

Favorire la conoscenza tra gli operatori delle norme e degli strumenti operativi (anche telematici) che facilitano il rilascio e la gestione degli atti.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale documenti rilasciati	Numero documenti rilasciati/Numero di documenti richiesti*100	100	100	Anno: 2014 = 100% Anno: 2015 = 100% Anno: 2016 = 100%

Programma: PR2 - Favorire il puntuale e celere rilascio dei documenti a valere all'estero

Favorire il puntuale e celere rilascio dei documenti a valere all'estero erogando servizi nel rispetto degli standard qualitativi adottati dall'Ente.

Obiettivo operativo: OO2.01 - Gestione operativa delle attività di rilascio di atti e documenti per l'estero

Gestire le attività necessarie al puntuale rilascio dei documenti a valere all'estero nel rispetto degli standard qualitativi adottati dall'Ente, in condizione di probabili cambiamenti organizzativi e di una prevista diminuzione della dotazione organica.

Responsabili: RAFFAELLA CASTAGNINI, CATERINA FERRARI

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale richieste telematiche di certificati di origine evase entro 3 gg lavorativi	Richieste telematiche di certificati di origine evase entro 3 gg lavorativi/Richieste telematiche di certificati di origine*100	50	---	>= 100%
Tempo medio di attesa degli utenti allo sportello	Tempo medio di attesa degli utenti allo sportello	50	---	<= 22

Obiettivo strategico: OS03 - Rafforzare la rete delle Pubbliche Amministrazioni

Rafforzare la "Rete delle Pubbliche Amministrazioni" mediante l'utilizzo del "fascicolo di impresa" che renderà possibile l'accesso ai dati posseduti dalle PA senza più gravare sulle imprese, promuovendo presso gli Sportelli Unici per le Attività Produttive della provincia l'accesso a tale "fascicolo".

Le PA potranno accedere al "fascicolo d'impresa" conservato dal Registro Imprese per acquisire la documentazione relativa a ciascuna impresa senza doverla richiedere all'impresa stessa.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Accesso al "fascicolo d'impresa"	N. Comuni che utilizzano il fascicolo d'impresa nell'anno/N. Comuni della provincia di Bergamo*100	100	---	Anno: 2014 >= 50% Anno: 2015 >= 55% Anno: 2016 >= 60%

Programma: PR3 - Accesso al "fascicolo d'impresa"

Diffondere la conoscenza dello strumento in modo da diffonderne l'utilizzo.

Obiettivo operativo: OO3.01 - Promuovere la "Rete delle Pubbliche Amministrazioni"

Promuovere la "Rete delle Pubbliche Amministrazioni" presso le Pubbliche amministrazioni provinciali. Parallelammente alla promozione dell'utilizzo del "fascicolo d'impresa" potrà essere diffuso l'utilizzo di Telemaco, di VerifichePA, della conoscenza di visure, certificati e fascicoli estraibili dal Registro delle Imprese e degli altri documenti prodotti da altre Pubbliche Amministrazioni e inseriti nel fascicolo.

Organizzare eventi formativi o seminari destinati alle Pubbliche Amministrazioni della provincia, chiamate a realizzare la "Rete delle Pubbliche Amministrazioni".

Responsabili: GIOVANNA BOLIS

Unità organizzative coinvolte

SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. eventi formativi o seminari realizzati	N. rilevazioni	100	---	>= 2

Obiettivo strategico: OS04 - Migliorare la qualità dei servizi anagrafici resi all'utenza

Migliorare della qualità dei servizi anagrafici mediante interventi di varia natura: dalla predisposizione di manuali/guide - che facciano da supporto all'utenza che necessita di determinati servizi - alla revisione delle modalità di erogazione, dall'aggiornamento di convenzioni e accordi esistenti, all'introduzione di nuove opportunità di fruire dei servizi in forma telematizzata.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di interventi di miglioramento effettuati	N. rilevazioni	100	---	Anno: 2014 >= 3 Anno: 2015 >= 3 Anno: 2016 >= 3

Programma: PR4 - Miglioramento di conoscenza e fruibilità dei servizi anagrafici

Miglioramento della conoscenza dei servizi forniti e delle forme di fruizione favorendo l'incremento dell'utilizzo della modalità telematica.

Obiettivo operativo: OO4.01 - Manuali/Guide e convenzioni per migliorare l'utilizzo dei servizi anagrafici

Elaborazione di testi informativi da diffondere all'utenza per migliorare la conoscenza dei servizi e delle modalità operative con cui fruirne e per informare sugli accessi telematici esistenti.
Predisposizione di una nuova convenzione per rilascio carte tachigrafiche da parte di soggetti esterni alla CCIAA e di una nuova convenzione Carta Nazionale dei Servizi.

Responsabili: MARZIA BONFANTI

Unità organizzative coinvolte

SERV. C2 SERVIZIO SPORTELLI ANAGRAFICI

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. guide/manuali	N. rilevazioni	33,33	---	>= 2
Predisposizione nuova convenzione per rilascio carte tachigrafiche	Predisposizione nuova convenzione per rilascio carte tachigrafiche	33,33	---	SI
Predisposizione nuova convenzione CNS	Predisposizione nuova convenzione CNS	33,34	---	SI

Obiettivo operativo: OO4.02 - Verifica requisiti per l'esercizio dell'attività di spedizioniere

Alle imprese che esercitano l'attività di spedizioniere che hanno aggiornato/regolarizzato la posizione al R.I. REA ai sensi del D.M. 26.10.2011 "Modalità di iscrizione nel registro delle imprese e nel REA, dei soggetti esercitanti l'attività di spedizioniere disciplinata dalla L. 1442/1941, in attuazione degli artt. 76 e 80 D.Lgs. 59/2010, verrà chiesto di presentare i documenti necessari per la verifica dei requisiti che consentono di svolgere tale tipo di attività (requisiti morali, professionali e adeguata capacità finanziaria).

Responsabili: MARZIA BONFANTI

Unità organizzative coinvolte

SERV. C2 SERVIZIO SPORTELLI ANAGRAFICI

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Imprese alle quali sono stati chiesti i documenti per la verifica dei requisiti	N. di imprese alle quali sono stati chiesti i documenti per la verifica dei requisiti/N. di imprese*100	100	---	= 100%

Obiettivo operativo: OO4.03 - Verifica aggiornamento requisiti agente di commercio e agente di affari in mediazione

Identificare le imprese che non hanno effettuato l'aggiornamento/regolarizzazione della propria posizione al Registro Imprese/REA ai sensi dei D. M. 26 ottobre 2011 - Modalità di iscrizione nel registro delle imprese e nel REA, dei soggetti esercitanti le attività di agente e rappresentante di commercio e Agente d'affari in mediazione. Andrà fatto un confronto fra le imprese che hanno effettuato l'adempimento e gli iscritti ai Ruoli soppressi (circa 6.500 posizioni) al fine di produrre l'elenco delle imprese, tuttora in attività, inadempienti e valutare le modalità di avvio della procedura di inibizione di attività.

Responsabili: MARZIA BONFANTI

Unità organizzative coinvolte

SERV. C2 SERVIZIO SPORTELLI ANAGRAFICI

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	N. report realizzati	100	---	= 1

Obiettivo strategico: OS05 - Potenziare le funzioni di raccolta, elaborazione e diffusione delle informazioni sull'economia locale

Sviluppare il ruolo di osservatorio economico della Camera e rafforzare il ruolo dell'Ente quale osservatorio privilegiato dell'economia locale garantendo la diffusione di report sulla dinamica congiunturale e sull'evoluzione della struttura dell'economia locale.

Risultati attesi

Finalizzazione della Review di OCSE (e sua conclusione nei tempi previsti a fine anno 2014) alla definizione degli obiettivi strategici dell'ente; attivazione di un Osservatorio sui prezzi e le tariffe locali per garantire informazione e trasparenza del mercato; valorizzazione del patrimonio storico, culturale e documentale della Camera di Commercio.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Aree informative/tematiche oggetto di analisi	N. aree informative/tematiche oggetto di analisi	100	---	Anno: 2014 = 5 Anno: 2015 = 5 Anno: 2016 = 5

Programma: PR5 - Osservatori dell'economia locale

Potenziamento delle attività di organizzazione e analisi delle informazioni sull'economia della provincia, con specifico riferimento alle attività di supporto alla Territorial Review su Bergamo di OCSE, ai risultati delle Indagini congiunturali, alle informazioni sui prezzi delle opere edili e di beni, servizi e tariffe locali e alla riorganizzazione della biblioteca camerale.

Obiettivo operativo: OO5.01 - Coordinamento della Territorial Review OCSE e organizzazione e analisi delle informazioni sull'economia locale

Coordinamento di tutte le fasi della Territorial Review di OCSE (assicurando la gestione del Local Team, l'organizzazione della base dati, la redazione del Background Report, l'organizzazione delle due missioni internazionali e l'interlocuzione sul documento finale di OCSE) nei tempi previsti (dicembre 2014).

Realizzazione dei report periodici su congiuntura, imprese ed economia locale.

Realizzazione di un monitoraggio della dinamica locale dei prezzi al consumo e delle tariffe locali in collaborazione con Ref Ricerche di Milano con due report semestrali.

Pubblicazione delle edizioni del Bollettino dei Prezzi delle Opere Edili.

Ricognizione del patrimonio d'interesse storico presente nella biblioteca camerale e programmazione degli interventi per la sua conservazione e valorizzazione.

Responsabili: PAOLO LONGONI

Unità organizzative coinvolte

SERV. D3 SERVIZIO STUDI E INFORMAZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. report realizzati (rapporto sui prezzi e sulle tariffe)	N. rilevazioni	10	---	>= 1
N. report realizzati (su congiuntura ed economia locale)	N. rilevazioni	25	---	>= 5
N. edizioni del Bollettino dei Prezzi delle Opere Edili	N. rilevazioni	25	---	= 2
N. report realizzati (Rapporto OCSE)	N. rilevazioni	30	---	= 1
N. report realizzati (ricognizione patrimonio biblioteca e proposta azioni)	N. rilevazioni	10	---	= 1

Obiettivo strategico: OS06 - Internazionalizzazione

Incrementare la capacità delle imprese bergamasche di operare in modo strutturato ed efficace sui mercati internazionali. Diffondere la cultura dell'internazionalizzazione, la conoscenza dei mercati internazionali e consentire il posizionamento stabile delle imprese sui mercati internazionali.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Impegno dello stanziamento	Prenotazioni di spesa nell'anno/Risorse stanziare nell'anno*100	50	---	Anno: 2014 >= 70% Anno: 2015 >= 70% Anno: 2016 >= 70%
Grado di soddisfazione delle imprese nelle attività a coinvolgimento diretto	Risposte positive delle imprese nelle attività a coinvolgimento diretto/Totale delle risposte delle imprese nelle attività a coinvolgimento diretto*100	50	---	Anno: 2014 >= 80% Anno: 2015 >= 80% Anno: 2016 >= 80%

Programma: PR6 - Azioni a sostegno dei processi di internazionalizzazione delle imprese

Diffusione della cultura dell'internazionalizzazione, conoscenza dei mercati internazionali, posizionamento stabile delle imprese sui mercati internazionali.

Obiettivo operativo: OO6.01 - Azioni dirette per il sostegno delle attività internazionali delle imprese

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.) attraverso la realizzazione di attività che coinvolgano direttamente le imprese della provincia, con particolare attenzione a quelle di piccole e medie dimensioni (missioni economiche all'estero, organizzazione di collettive in fiere settoriali all'estero, organizzazione di incontri B2B, servizi di ricerca partner e ricerche di mercato, incoming di delegazioni di buyer esteri, banche dati, divulgazioni di opportunità commerciali da/per l'estero).

Responsabili: RAFFAELLA CASTAGNINI, SILVIA ADELE CERAOLO

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Grado di soddisfazione delle imprese nelle attività a coinvolgimento diretto	Risposte positive delle imprese nelle attività a coinvolgimento diretto/Totale delle risposte delle imprese nelle attività a coinvolgimento diretto*100	50	---	>= 80%
N. bollettini opportunità commerciali pubblicati	N. rilevazioni	50	---	>= 6

Obiettivo operativo: OO6.02 - Attività di formazione, assistenza e consulenza

Attuare iniziative formative che contribuiscano ad accrescere la conoscenza delle imprese nelle materie dell'internazionalizzazione.

Fornire, anche in modalità telematica, 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.

Ciò sarà attuato attraverso i diversi strumenti disponibili (Sportello LombardiaPoint, servizio "L'esperto risponde", Giornate Paese, focus settoriali, corsi o seminari in materia di internazionalizzazione, documentazione Paese).

Responsabili: SILVIA ADELE CERAOLO

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. eventi formativi o seminari realizzati	N. rilevazioni	50	---	>= 5
N. editoriali trasmessi	N. rilevazioni	50	---	>= 35

Obiettivo operativo: OO6.03 - Contributi alle imprese per attività di internazionalizzazione

Gestione, nell'ambito dell'Accordo di Programma tra sistema camerale e Regione Lombardia, di bandi di concorso per l'erogazione di contributi alle imprese per l'acquisto di servizi di internazionalizzazione (consulenze, missioni commerciali, fiere internazionali, ecc).

Responsabili: SILVIA ADELE CERAOLO

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Impegno dello stanziamento	Prenotazioni di spesa nell'anno/Risorse stanziato nell'anno*100	100	100	= 100%

Obiettivo strategico: OS07 - Miglioramento della competitività delle imprese

Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese grazie alla leva dell'innovazione e del credito.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Impegno dello stanziamento	Prenotazioni di spesa nell'anno/Risorse stanziato nell'anno*100	100	84	Anno: 2014 >= 70% Anno: 2015 >= 70% Anno: 2016 >= 70%

Programma: PR7 - Attivazione e gestione degli strumenti previsti dal bilancio preventivo 2014

Progetti di innovazione tecnologica, organizzativa e di posizionamento. Bandi e concorsi anche nell'ambito dell'Accordo di programma fra Regione e Unioncamere Lombardia. Realizzazione di interventi innovativi attraverso azioni di sviluppo di imprese, progetti territoriali e azioni di scouting e trasferimento tecnologico.

Obiettivo operativo: OO7.01 - Gestione dei concorsi camerali

Gestione dei concorsi camerali sui temi dell'innovazione e del credito secondo la PO PRO 08 "Bando di concorso di finanziamento alle imprese".

Responsabili: SILVIA GHEZZI, ANDREA LOCATI

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Tempi di ammissione al contributo	Giorni intercorrenti tra la data delle lettere di ammissione/esclusione al contributo e la data di chiusura del concorso	50	---	< 60
Tempi di liquidazione del contributo	Giorni intercorrenti tra data del provvedimento di erogazione contributo e termine di presentazione della rendicontazione	50	---	< 30

Obiettivo operativo: OO7.02 - Formazione per l'attivazione dei "Punti di contatto"

Partecipazione alla formazione in materia di credito per l'attivazione dei punti di contatto (iniziativa promossa da UC Roma), con l'obiettivo di acquisire le competenze utili per comprendere i meccanismi di accesso al credito e dare una prima informazione alle imprese.

Responsabili: SILVIA GHEZZI, ANDREA LOCATI

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. persone formate	N. persone formate	100	---	>= 2

Obiettivo strategico: OS8 - Innovazione e sviluppo delle imprese

Rafforzare il sistema economico locale attraverso azioni di sostegno ai processi di consolidamento, sviluppo e accrescimento competitivo delle imprese.

Risultati attesi

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.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di imprese/aspiranti imprenditori assistiti	N. di imprese/aspiranti imprenditori assistiti	50	---	Anno: 2014 = 250 Anno: 2015 = 250 Anno: 2016 = 250
Livello di soddisfazione di imprese e di aspiranti imprenditori assistiti	N. di questionari con valutazione positiva (imprese/aspiranti imprenditori assistiti)/N. di questionari compilati (imprese/aspiranti imprenditori assistiti)*100	50	---	Anno: 2014 >= 75% Anno: 2015 >= 75% Anno: 2016 >= 75%

Programma: PR8 - Iniziative per il rafforzamento del tessuto imprenditoriale locale

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 Sviluppo 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.

Obiettivo operativo: OO8.01 - Coordinamento e monitoraggio dei percorsi consulenziali rivolti alle imprese

Rafforzare il sistema economico locale attraverso azioni di sostegno ai processi di consolidamento, sviluppo e accrescimento competitivo delle imprese.

Responsabili: CRISTIANO ARRIGONI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	N. report realizzati	100	10	= 10

Obiettivo operativo: OO8.02 - Supporto alla nascita di nuove imprese e al consolidamento di quelle esistenti

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. L'azione si perseguirà attraverso i seguenti obiettivi operativi:

- individuazione dei destinatari
- definizione dell'attività consulenziale / assistenziale
- erogazione dei percorsi.

Responsabili: CRISTIANO ARRIGONI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di imprese/aspiranti imprenditori assistiti	N. di imprese/aspiranti imprenditori assistiti	50	---	>= 250

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Livello di soddisfazione di imprese e di aspiranti imprenditori assistiti	N. di questionari con valutazione positiva (imprese/aspiranti imprenditori assistiti)/N. di questionari compilati (imprese/aspiranti imprenditori assistiti)*100	50	---	>= 75%

Obiettivo strategico: OS9 - Marketing territoriale

Promuovere e valorizzare la qualità e specificità dell'offerta turistica, sostenere la crescita dei distretti commerciali e rendere il territorio attrattivo per le imprese.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Impegno dello stanziamento	Prenotazioni di spesa nell'anno/Risorse stanziate nell'anno*100	100	---	Anno: 2014 >= 70% Anno: 2015 >= 70% Anno: 2016 >= 70%

Programma: PR9 - Progetti di promozione territoriale

Concorsi e bandi anche a valere sull'Accordo di Programma Regione Unioncamere Lombardia. Fiere turistiche in Italia e all'estero. Marchi di qualità. Realizzazione o promozione di eventi culturali qualificati.

Obiettivo operativo: OO9.01 - Promozione del territorio e delle imprese tramite i marchi di qualità camerali

Promozione dei ristoranti, B&B, produttori di cibi tipici, cavatori di pietre locali certificati con marchio di qualità camerale. Le iniziative di comunicazione saranno realizzate in collaborazione con URP e Redazione web.

Risultati attesi

Valorizzazione delle produzioni locali, diffusione della conoscenza delle risorse del territorio, accoglienza turistica di qualità.

Responsabili: ANDREA LOCATI

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Eventi promozionali realizzati	N. rilevazioni	100	4	>= 2

Obiettivo operativo: OO9.02 - Fiere turistiche all'estero

Partecipazione diretta a eventi fieristici all'estero per la promozione turistica e territoriale, al fine di promuovere il patrimonio culturale, paesaggistico, monumentale, enogastronomico ed artistico del territorio bergamasco e sostenere gli operatori di settore.

Oltre ai quattro eventi fieristici realizzati direttamente dall'ente, due ulteriori eventi saranno realizzati all'interno del calendario regionale.

Responsabili: SILVIA ADELE CERAOLO

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Eventi fieristici realizzati	N. rilevazioni	100	---	>= 4

Obiettivo operativo: OO9.03 Progetti di promozione turistica ed enogastronomica da/per l'estero

Elaborazione e gestione di progetti di promozione turistica e territoriale, anche con il coinvolgimento sinergico degli Enti locali territoriali. Co-finanziamento di azioni attuate da altri soggetti (Camere di Commercio lombarde, Unioncamere Lombardia, Regione Lombardia, ecc).

Responsabili: RAFFAELLA CASTAGNINI

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. progetti realizzati	N. progetti realizzati	50	1	>= 1
N. progetti cofinanziati	N. progetti cofinanziati	50	1	>= 1

Obiettivo operativo: OO9.04 - Promozione della cultura della proprietà industriale

- Partecipazione allo sportello presso Bergamo Sviluppo e collaborazione alla diffusione del programma di animazione
- Potenziamento del servizio di informazione tramite tirocinante
- Ampliamento dell'informazione sul sito web (ad es. pubblicazione guide realizzate dall'ufficio, creazione di nuove pagine su marchio comunitario, PCT, ricorsi, riferimento ad attività di animazione di BS, ecc.)

Responsabili: ANDREA LOCATI

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di pagine pubblicate sul sito	N. rilevazioni	50	---	>= 3
Partecipazione agli sportelli presso l'Azienda Speciale	N. di presenze allo sportello/N. totale di aperture dello sportello*100	50	---	>= 90%

Obiettivo strategico: OS10 - Percorsi formativi rivolti alle imprese

Realizzazione annuale di progetti di formazione coordinati da Azienda Speciale e 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.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi	N. questionari con valutazione positiva/N. questionari compilati*100	50	---	Anno: 2014 >= 65% Anno: 2015 >= 65% Anno: 2016 >= 65%
N. utenti formati	N. utenti formati	50	---	Anno: 2014 >= 1.300 Anno: 2015 >= 1.350 Anno: 2016 >= 1.400

Programma: PR10 - Interventi formativi mirati e coinvolgimento del sistema associativo

Organizzazione e realizzazione di percorsi di alta formazione nell'ambito dell'internazionalizzazione e l'innovazione di impresa rivolti a titolari e dipendenti di impresa.

Obiettivo operativo: OO 10.01 - Coordinamento e monitoraggio dei percorsi formativi rivolti a imprenditori e personale

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.

Responsabili: CRISTIANO ARRIGONI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	N. report realizzati	100	10	= 10

Obiettivo operativo: OO10.02 - Formazione abilitante e professionalizzante e alta formazione

La formazione abilitante e professionalizzante 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.

L'alta formazione, rivolta a titolari e dipendenti di impresa, prevede la realizzazione di percorsi nell'ambito dell'internazionalizzazione e dell'innovazione di impresa.

L'azione si realizzerà attraverso le seguenti fasi operative:

- individuazione dei destinatari

- definizione dell'attività formativa
- erogazione dei percorsi formativi.

Responsabili: CRISTIANO ARRIGONI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di utenti formati (formazione abilitante e professionalizzante)	N. di utenti formati (formazione abilitante e professionalizzante)	25	---	>= 1.050
Livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi (formazione abilitante e professionalizzante)	N. questionari con valutazione positiva (formazione abilitante e professionalizzante) /N. questionari compilati (formazione abilitante e professionalizzante)*100	25	---	>= 65%
N. di utenti formati (formazione specialistica sui temi dell'innovazione e dell'internazionalizzazione)	N. di utenti formati (formazione specialistica sui temi dell'innovazione e dell'internazionalizzazione)	25	---	>= 250
Livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi (formazione sull'innovazione e sull'internazionalizzazione)	N. questionari con valutazione positiva (formazione sull'innovazione e sull'internazionalizzazione) /N. questionari compilati (formazione sull'innovazione e sull'internazionalizzazione) *100	25	---	>= 65%

Obiettivo strategico: OS11 - Gestire il processo di acquisizione/dismissione di partecipazioni

Pianificare il processo di acquisizione/dismissione di partecipazioni, compatibile con il mantenimento di un appropriato equilibrio tecnico (finanziario e patrimoniale) al fine di ottimizzare il portafoglio partecipazioni in funzione, principalmente, del sostegno e dello sviluppo del territorio.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. provvedimenti adottati	N. provvedimenti adottati	100	1	Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 >= 1 Anno: 2016 >= 1

Obiettivo strategico: OS12 - Monitorare l'equilibrio finanziario e patrimoniale dell'Ente

Garantire i macro processi relativi al budget direzionale e alla gestione patrimoniale e finanziaria dell'Ente fornendo il necessario supporto informativo agli organi decisionali dell'Ente assicurando il rispetto dei tempi di pagamento delle forniture di beni e servizi

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
------------------	-----------	------	-------	--------

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. report sul piano finanziario annuale e sugli indicatori finanziari	N. report realizzati	50	2	Anno: 2014 = 2 Anno: 2015 = 2 Anno: 2016 = 2
Tempo medio di pagamento delle fatture passive	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data ricevimento e la data del mandato di pagamento delle fatture passive ricevute e pagate nell'anno/Fatture passive ricevute e pagate nell'anno	50	30	Anno: 2014 <= 30 Anno: 2015 <= 30 Anno: 2016 <= 30

Programma: PR12 - Gestione contabile, patrimoniale e finanziaria, ciclo di gestione della performance

Garantire i macro processi relativi al budget direzionale, alla gestione patrimoniale e finanziaria dell'Ente e alle relative operazioni contabili e all'implementazione del ciclo di gestione della performance.

Obiettivo operativo: OO12.01 - Adeguamento alle disposizioni del DM 27.3.2013 e gestione sistema di misurazione dei principali processi

Il D.L. 91/2011 ha disciplinato l'armonizzazione dei sistemi e degli schemi contabili delle PA al fine di "assicurare il coordinamento della finanza pubblica attraverso una disciplina omogenea dei procedimenti di programmazione, gestione, rendicontazione e controllo".

In attuazione di tale decreto è stato emanato il Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 27.3.2013 recante Criteri e modalità per la predisposizione del budget economico delle Amministrazioni Pubbliche, che ha definito gli schemi di programmazione delle risorse, in particolare il budget economico annuale e relativi allegati quali budget economico pluriennale, relazione illustrativa, prospetto delle previsioni di spesa articolato per missioni e programmi, piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, relazione del collegio dei revisori e previsto che al bilancio di esercizio, oltre a quanto previsto dalla normativa civilistica, siano allegati rendiconto finanziario, il conto consuntivo in termini di cassa, il rapporto sui risultati, i prospetti SIOPE.

Nel corso del 2014 verrà data piena attuazione alle disposizioni del decreto citato, sia in fase di redazione di assestamento 2014 e del preventivo 2015.

Rilevazione dei prodotti e servizi erogati con riferimento ai principali processi, come da mappatura Unioncamere e dei relativi costi, al fine di rispondere agli obblighi di trasparenza (D. Lgs. 33/2013) e di fornire alla dirigenza le necessarie informazioni per una migliore gestione delle risorse.

Responsabili: CARLA TOBALDO

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Aggiornamento bilancio di previsione 2014 e predisposizione bilancio preventivo 2015 nel rispetto anche degli schemi previsti dal DM 27.3.2013	Aggiornamento bilancio di previsione 2014 e predisposizione bilancio preventivo 2015 nel rispetto anche degli schemi previsti dal DM 27.3.2013	50	---	SI
N. di report sui costi contabilizzati per processi (anno 2013)	N. rilevazioni	50	---	>= 1

Obiettivo operativo: OO12.02 - Controllo di regolarità dei pagamenti del diritto annuale

Controllo pagamenti diritto annuale da mod.F24: errata indicazione anno di riferimento e reiterazione di versamento non dovuto.

Individuazione e sistemazione dei casi di errata indicazione dell'anno di riferimento per i versamenti eseguiti nell'anno corrente al fine di:

1. evitare errate emissioni di cartelle di pagamento e i conseguenti relativi scarichi (su richiesta dell'impresa)
2. evitare il blocco della certificazione e la conseguente richiesta di sblocco (su richiesta dell'impresa)

In fase di controllo è anche possibile risolvere altre problematiche che possono essere sistemate d'ufficio (ad esempio: versamenti erroneamente effettuati a favore di Bergamo ma di competenza di altre Camere; versamenti con applicazione imprecisa del ravvedimento che possono essere regolarizzati, ecc...)

Individuazione nell'ambito dei versamenti non attribuiti dei casi di reiterato indebito versamento del diritto annuale e segnalazione agli interessati per le seguenti fattispecie:

1. unità locali già cessate o mai iscritte al Registro Imprese
2. versamenti effettuati dagli eredi che dovrebbero invece iscrivere una propria posizione al Registro Imprese
3. ripetuti versamenti effettuati annualmente a favore di Bergamo ma di competenza di altre Camere
4. versamenti effettuati da soggetti iscritti al Registro delle Persone Giuridiche Private della Regione Lombardia e inserite nel REA (non tenuti al pagamento)

Per i casi individuati si procede alla segnalazione dell'errore all'indirizzo PEC risultante dalla visura camerale.

Responsabili: ROBERTO MAZZOLA, CARLA TOBALDO

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. pagamenti controllati	N. rilevazioni	100	---	>= 400

Obiettivo operativo: OO12.03 - Gestire il ciclo della performance e assicurare un adeguato livello di trasparenza e integrità dell'azione dell'Ente

Attraverso il ciclo di gestione della performance, in attuazione del D.Lgs. 150/2009, l'Ente è tenuto a "misurare e valutare le performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti". L'obiettivo è tendere al miglioramento continuo, attraverso una maggiore qualità dei servizi offerti, e un contenimento dei costi dei servizi stessi.

La legge n.190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e il D.Lgs. 33/2013 in tema di amministrazione trasparente rappresentano i due principali riferimenti normativi in tema di trasparenza e dell'integrità dell'azione della pubblica amministrazione e hanno posto a carico dell'Ente ulteriori oneri in materia di trasparenza, con l'obiettivo di garantire la legalità dell'azione, attraverso interventi mirati a prevenire e contrastare al loro interno fenomeni di corruzione.

Nel corso dell'anno verrà data attuazione al ciclo della performance, al Programma per la trasparenza e l'integrità e al Piano di prevenzione della corruzione nel rispetto delle disposizioni normative e assicurando il coordinamento e l'integrazione tra i relativi ambiti.

Responsabili: COSTANZA ARCURI, EMANUELE PRATI, GIUSEPPE CATTANEO, INES FRANCESCA RIGO

Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Azioni per la diffusione della cultura dell'integrità e dell'etica	N. rilevazioni	33,34	---	>= 2
Redazione relazione sulla performance anno precedente	Redazione relazione sulla performance anno precedente	33,33	---	<= 31/05/2014
Adeguamento costante alle misure previste dalla normativa in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione	Adeguamento costante alle misure previste dalla normativa in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione	33,33	---	SI

Obiettivo strategico: OS13 - Promuovere i processi di condivisione delle informazioni e valorizzazione delle professionalità dell'Ente

Promuovere e, laddove già esistenti, implementare i processi di condivisione delle informazioni, di valorizzazione delle professionalità, di razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi e di conservazione del patrimonio, al fine di accrescere il benessere organizzativo e ambientale e con modalità di formazione che valorizzano le risorse interne e le tecnologie informatiche.

Risultati attesi

Graduale riduzione della documentazione cartacea e dematerializzazione dei documenti; razionalizzazione delle dotazioni di attrezzature; diffusione della cultura della condivisione delle informazioni; innalzamento del livello di sicurezza degli edifici e valorizzazione del patrimonio immobiliare; incremento del grado di efficienza e di qualità dei processi operativi.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Corsi organizzati	N. corsi organizzati	100	---	Anno: 2014 >= 5 Anno: 2015 >= 5 Anno: 2016 >= 5

Programma: PR13 - Accrescimento del benessere organizzativo

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 tenuto altresì conto dell'ulteriore riduzione del budget (spending review); 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; implementazione della intranet anche mediante confronti con Servizio della comunicazione.

Obiettivo operativo: OO13.01 - Conservazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare e mobiliare

Conservazione del patrimonio immobiliare mediante studio di fattibilità relativo al restauro facciate sede camerale e esecuzione lavori per sostituzione serramenti e avvolgibili secondo e terzo piano Palazzo dei Contratti e delle Manifestazioni.

Ricognizione dei beni in inventario (art. 39 comma 12 d.p.r. 254/2005): verifica in ogni stanza dei beni assegnati. Rietichettatura dei beni e predisposizione nuova scheda beni per assegnatario. Predisposizione di un report dei beni non più utilizzati e proposta per l'eventuale procedura di dismissione. Aggiornamento Libro dei beni ammortizzabili. Allineamento dei valori patrimoniali contabili.

Responsabili: CLAUDIO CASSARA', COSTANZA ARCURI

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. provvedimenti per avvio studio di fattibilità e per avvio procedure di gara serramenti	N. rilevazioni	50	---	>= 3
Beni etichettati	N. beni etichettati/N. beni da etichettare*100	50	---	= 100%

Obiettivo operativo: OO13.02 - Valorizzazione delle professionalità attraverso la realizzazione di specifici piani di formazione

Organizzazione corsi per il personale, anche in collaborazione con altre realtà camerale, e percorsi di accompagnamento per il personale che rientra in servizio dopo lunghi periodi di assenza.

Responsabili: COSTANZA ARCURI, CARLA RODIGARI

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Corsi organizzati	N. corsi organizzati	50	9	>= 5
Modifica PRSQ 10 "Formazione del personale"	Modifica PRSQ 10	50	---	SI

Obiettivo operativo: OO13.03 - Informatizzazione delle posizioni previdenziali dei dipendenti

Inserimento e aggiornamento delle posizioni previdenziali del personale mediante aggiornamento della parte giuridica e dei dati retributivi anche alla luce delle recenti normative.

Responsabili: GIUSEPPE MARINARO, CARLA RODIGARI

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. posizioni previdenziali (parte giuridica) inserite	N. posizioni previdenziali	50	---	>= 18
N. posizioni previdenziali (parte retributiva) inserite	N. posizioni previdenziali	50	---	>= 8

Obiettivo operativo: OO13.04 - Implementazione rete intranet

Aggiornamento delle procedure intranet e relativa dismissione della 'vecchia intranet'; Test di creazione, veicolazione pdf autenticabili con firma digitale e avvio sperimentazione su due documenti presenti nella intranet relativi alla gestione del personale; predisposizione registro per la verifica della funzionalità delle attrezzature di sicurezza.

Responsabili: COSTANZA ARCURI, CARLA RODIGARI

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Creazione registro on line per squadra antincendio	Creazione registro on line per squadra antincendio	33,33	---	SI
N. sezioni della rete intranet aggiornate e trasferite	N. rilevazioni	33,33	---	= 8
N. documenti relativi alla gestione del personale oggetto di sperimentazione della firma digitale	N. rilevazioni	33,34	---	= 2

Obiettivo operativo: OO13.05 - Avvio sperimentazione gestione integrata delle procedure di acquisto e fatturazione elettronica

Gestione informatizzata delle procedure di acquisto
 Impostazione configurazione e avvio gestione minute spese
 Impostazione configurazione e avvio sperimentazione ordini
 Impostazione configurazione e avvio sperimentazione richieste di acquisto

Fatturazione elettronica

Verranno sperimentate le attività necessarie all'attuazione delle disposizioni in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica. Le disposizioni del DMEF n. 55 del 3 aprile 2013 in attuazione di quanto previsto dalla L. 244/2007 e anche in considerazione dell'orientamento dell'agenzia delle Entrate (circolari 45/E e 36/E) rendono obbligatorio l'avvio del percorso di adeguamento all'utilizzo della fatturazione elettronica nei rapporti economici tra Pa e fornitori a partire dal 2015.

La sperimentazione riguarderà le principali attività necessarie ai fini dell'integrazione e dematerializzazione della fatturazione elettronica.

Responsabili: COSTANZA ARCURI, LUCA FASULO, MARIA TERESA RUNGGALDIER, CARLA TOBALDO

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Mesi di rendicontazione minute spese gestite con integrazione	N. rilevazioni	25	---	>= 5
Attività propedeutica all'avvio della fatturazione elettronica	Attività propedeutica all'avvio della fatturazione elettronica	25	---	SI
Report per definizione articoli con collegamento a chiave contabile per integrazione XAC-Oracle	N. rilevazioni	25	---	= 1
Personalizzazione modelli di ordine	Personalizzazione modelli di ordine	25	---	SI

Obiettivo operativo: OO13.06 - Razionalizzazione organizzativa e funzionale di alcune attività

Riorganizzazione e accorpamento degli Uffici Segreteria degli Organi e Documentazione interna al fine di adeguare la struttura organizzativa alle mutate esigenze organizzative, qualificare il personale dedicato e ottimizzare gli spazi. L'accorpamento verrà formalizzato con un provvedimento.

Responsabili: LUISA MARINA PARZIALE, VERONICA MONTICELLI

Unità organizzative coinvolte

AREA A STAFF SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. provvedimenti adottati	N. provvedimenti adottati	50	---	= 1
N. persone formate	N. persone formate	50	---	>= 2

Obiettivo operativo: OO13.07 Avvio procedure per il rinnovo del Consiglio Camerale

Attività previste

- Determinazione numero consiglieri
- Avvio procedure di rinnovo
- Raccolta dati
- Trasmissione dati a Presidente Regione Lombardia
- Determinazione numero rappresentanti
- Comunicazione nominativi nuovi consiglieri
- Nomina nuovo Consiglio

Risultato atteso: Ricezione dei dati relativi alla rappresentatività da parte di tutte le associazioni di categoria partecipanti al rinnovo

Responsabili: VERONICA MONTICELLI

Unità organizzative coinvolte

AREA A STAFF SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Trasmissione dati al Presidente della Regione Lombardia	Trasmissione dati al Presidente Regione Lombardia	100	---	<= 20/11/2014

Obiettivo strategico: OS14 - Dematerializzazione di alcuni processi dell'Area Anagrafica

Negli ultimi anni le scelte di contenimento della spesa pubblica operate dal Legislatore hanno portato ad un incremento delle funzioni assegnate ai singoli Enti, per la contemporanea soppressione degli Enti precedentemente preposti (talvolta con accorpamento tra Enti), con la contemporanea richiesta di migliorare l'efficienza delle attività svolte attivando percorsi di digitalizzazione e dematerializzazione, il tutto nel quadro complessivo di blocco delle assunzioni e di riduzione degli organici.

A questo scenario, che di per sé già rende evidente come la complessità degli adempimenti posti a carico dell'area anagrafica sia cresciuto notevolmente con l'attribuzione di sempre nuovi compiti da parte di Ministeri e Regione (Comunicazione Unica per la nascita dell'impresa, potere sanzionatorio legato al "Made in Italy", Conciliazione e arbitrato, Carte Tachigrafiche e Firme digitali, Elenchi dei Protesti telematici), si sono aggiunte l'assegnazione alle Camere di Commercio del compito di coordinamento degli Sportelli Unici delle Attività Produttive e l'obbligo di utilizzare esclusivamente la Posta Elettronica Certificata per le comunicazioni verso utenti e altre Pubbliche Amministrazioni.

Risultati attesi

Dematerializzare i processi facilitando l'utilizzo degli strumenti telematici (SPC, PEC e CNS)

- Gestione della Posta Elettronica e della P.E.C. sia in ricezione (segnatura, archiviazione, distribuzione digitale agli Uffici) che in partenza (segnatura, archiviazione) direttamente dagli uffici che producono i documenti;
- Gestione documenti informatici prodotti dall'ente, creazione documenti con strumenti office e trasformazione in .pdf. e/o .pdf.p7m dagli applicativi gestionali forniti;
- Gestione documenti informatici ricevuti dall'Ente: e-mail certificate (con firma digitale), rilevazione automatica impronta digitale (sha-1), classificazione automatica programmata dei documenti;

creare flussi predefiniti per la gestione dei vari procedimenti

- possibilità di scambiare messaggi, legati alle pratiche da e con altri soggetti dell'ente
- previsione di MacroProcedimenti ed EndoProcedimenti, contemplando i documenti collegati ad ogni step;
- Classificazione processi abituali rendendoli procedimenti gestibili direttamente dall'addetto

attivare delle funzioni di controllo in itinere (scadenziari) e ottenere informazioni e dati tanto di dettaglio quanto di sistema (statistiche e report)

- attività aperte per ogni addetto con indicazione delle scadenze;
- Monitoraggio continuo dei processi e delle scadenze collegate
- statistiche sui processi attivati: trend storico e per tipologia, numeriche e grafiche

conservare e ricercare facilmente, rapidamente ogni documento ricevuto e prodotto (archivio documentale)

- archiviazione dei documenti in repository
- condivisione dei documenti in modo digitale utilizzando un fascicolo digitale (Contenitori/cartelle virtuali di documenti) accessibile dagli operatori abilitati e con profili differenziabili
- possibilità di effettuare ricerche parametriche

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di adempimenti dematerializzati	N. rilevazioni	100	---	Anno: 2014 >= 20 Anno: 2015 >= 20 Anno: 2016 >= 20

Programma: PR14 - Implementazione fasi e strumenti per la dematerializzazione

Installazione e configurazione applicativo dematerializzazione, potenziamento rete intranet.

Configurazione ed installazione sistema informatico di dematerializzazione degli adempimenti sui server dell'Ente e su tutte le postazioni del personale coinvolto. Upgrade delle parti attive della rete Camerale, in particolare della sede decentrata di Piazza Libertà, per consentire un collegamento adeguato e performante con la sede centrale. Aggiornamento periodico dell'applicativo in collaborazione con la software house fornitrice.

Nuovo protocollo di area

Creazione sistema di protocollazione e archiviazione dell'area: identificazione adempimenti e procedimenti

coinvolti, profilazione degli utenti e degli uffici . Presentazione, condivisione, e approvazione della nuova impostazione da parte dell'Archivio di Stato provinciale. Istituzione nuova Area Organizzativa Omogenea presso "IndicePA".

Obiettivo operativo: OO14.01 - Digitalizzare la trasmissione alle imprese dei verbali di accertamento sanzioni RI/REA

Trasmettere alle imprese i verbali di accertamento delle sanzioni tramite pec, limitando l'utilizzo della notifica mediante spedizione in piego raccomandato con avviso di ricevimento alle sole imprese che non hanno comunicato l'indirizzo pec al Registro imprese.

Tutto il processo verrà gestito tramite il flusso del programma Siscom, che in caso di mancata oblazione da parte delle imprese, renderà visibili direttamente all'Ufficio sanzioni i relativi verbali.

Responsabili: GIOVANNA BOLIS

Unità organizzative coinvolte

SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Notifiche verbali di accertamento tramite pec	N. notifiche a società via pec/N. notifiche a società che hanno iscritto la pec*100	100	---	>= 90%

Obiettivo operativo: OO14.02 - Sperimentazione trasmissione telematica di procedure concorsuali dal Tribunale

Collaborazione con il Tribunale per formalizzare il nuovo flusso della trasmissione delle procedure concorsuali - coordinarsi con i referenti del Tribunale per verificare il corretto sviluppo del flusso - rilevare le criticità e confrontarsi con i rispettivi referenti informatici per risolverle - verificare la procedura con i referenti delle altre Camere lombarde - rivedere la procedura in base agli esiti del periodo di avvio sperimentale - provvedere alla stesura finale della procedura - testare la procedura di invio telematico in via sperimentale.

Responsabili: GIOVANNA BOLIS

Unità organizzative coinvolte

SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Formalizzazione della procedura di comunicazione telematica procedure concorsuali	Formalizzazione della procedura di comunicazione telematica	50	---	SI
Sperimentazione invio telematico procedure concorsuali	Sperimentazione invio telematico procedure concorsuali	50	---	SI

Obiettivo operativo: OO14.03 - Miglioramento della qualità del dato "indirizzo pec" presente nell'archivio del Registro Imprese

Predisporre la procedura di aggiornamento degli indirizzi pec, al fine di migliorare la qualità dei dati presenti nelle visure del Registro imprese (indispensabili per la digitalizzazione di tutti i processi), valutando sia gli aspetti giuridici che quelli operativi implicati nella gestione del dato.

Tramite l'applicazione di tale procedura verrà predisposto un elenco delle pec non valide, per le quali attivare la procedura di aggiornamento, in base alle segnalazioni degli addetti che rilevano il problema in sede di ricezione delle pratiche o a seguito di segnalazioni di altri Uffici camerati, di altre PA o altri Enti.

Responsabili: ORNELLA POZZI, GIOVANNA BOLIS

Unità organizzative coinvolte

SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Stesura della procedura	Stesura della procedura	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO14.04 - Informatizzazione di procedure e modulistica del Servizio Regolazione del Mercato

Digitalizzare i processi e le comunicazioni in entrata e in uscita (anche mediante applicativo informatico) e utilizzo della telematica per ricevere le comunicazioni di verifica periodica effettuata dai laboratori.
Rendere reperibile sul sito la modulistica (circa 15 modelli) compilabile per i servizi metrici.

Responsabili: ANNA MARIA COLITTI, ALDO SALVATORE MEDINA

Unità organizzative coinvolte

SERV. C3 SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Comunicazioni in entrata trattate in forma digitale/telematica	N. comunicazioni in entrata trattate in forma digitale/telematica/N. comunicazioni in entrata*100	50	---	>= 80%
N. modelli dell'ufficio metrico trasformati in pdf compilabile (o altro formato elettronico)	N. modelli ufficio metrico e delle attività ispettive presenti nel sito istituzionale convertiti in .pdf compilabile (o altro formato telematico)/N. modelli ufficio metrico e delle attività ispettive presenti nel sito istituzionale *100	50	---	>= 80%

Obiettivo operativo: OO14.05 - Presidiare le informazioni sull'attività sanzionatoria presenti sul sito in ottica di maggiore fruibilità e trasparenza

Rendere maggiormente trasparenti i contenuti, attraverso la pubblicazione in internet, di tutte le informazioni relative all'attività sanzionatoria dell'Ente: interventi legislativi di depenalizzazione, elencazione delle tipologie sanzionatorie, prospetti degli importi differenziati per violazione e guida all'utilizzo dei moduli per le varie richieste (presentazione memorie, audizione, rateizzazione ecc).

Responsabili: ANNA MARIA COLITTI

Unità organizzative coinvolte

SERV. C3 SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Pubblicazione sul sito di pagine informative sulle sanzioni	Pubblicazione sul sito di pagine informative sulle sanzioni	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO14.06 - Dematerializzazione procedimenti relativi a cancellazione protesti , Ruolo periti ed esperti, Ruolo conducenti

Predisposizione flusso di lavoro per tre procedimenti (cancellazione protesti, domande iscrizione ruolo periti ed esperti, domande iscrizione ruolo conducenti), standardizzazione delle lettere e modelli più utilizzati nella relativa gestione e inserimento nell'applicativo informatico.

Responsabili: MARZIA BONFANTI, ELENA MAFFI**Unità organizzative coinvolte**

SERV. C2 SERVIZIO SPORTELLI ANAGRAFICI

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. procedimenti per i quali è stato predisposto il flusso di lavoro	N. rilevazioni	100	---	>= 3

Obiettivo strategico: OS15 - Migliorare e differenziare l'attività di comunicazione e informazione esterna

Migliorare e differenziare l'attività di comunicazione e informazione istituzionale verso l'utenza esterna (imprese, associazioni di categoria, cittadini) con particolare attenzione all'ampliamento e aggiornamento tempestivo delle informazioni e della interazione tramite la tecnologia informatica.

La comunicazione su progetti e iniziative per diffondere innovazione tecnologica, promozione dell'internazionalizzazione, tutela della produzione tipica e dei marchi di qualità promossi dall'ente verrà realizzata anche sul sito internet dell'ente tramite apposite vetrine promozionali e realizzazione di versioni in lingua inglese in stretta collaborazione con i Servizi di Promozione interna e di Promozione all'estero.

Nel biennio 2014-2015, in particolare, il Servizio della comunicazione dovrà supportare tutte le iniziative che l'Ente camerale, in sinergia con le altre istituzioni e associazioni di categoria, intende attivare a favore del mondo imprenditoriale per coinvolgerlo pienamente nelle opportunità offerte dall'evento Expo 2015.

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Giudizio di inadeguatezza dell'attività di comunicazione dell'Ente	N. giudizi attività inadeguata /N. giudizi*100	100	---	Anno: 2014 <= 18% Anno: 2015 <= 16% Anno: 2016 <= 15%

Programma: PR15 - Promozione della comunicazione verso l'esterno

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. Supporto alla strategica azione di diffusione e tutela dei prodotti tradizionali e di qualità del territorio e sostegno alle iniziative di internazionalizzazione delle imprese del territorio.

Campagna di comunicazione, da realizzare tramite i media tradizionali e i new media, per diffondere informazioni e coinvolgere le imprese del territorio nelle iniziative promosse dall'Ente camerale in vista di Expo 2015.

Supporto alle attività dell'Area Anagrafica per semplificazione procedimenti SUAP.

Obiettivo operativo: OO15.01 - Expo 2015: Realizzazione piattaforma web e campagna di comunicazione su media locali

Supportare tutte le iniziative che l'Ente camerale, in sinergia con le altre istituzioni e associazioni di categoria, intende attivare a favore del mondo imprenditoriale per coinvolgerlo pienamente nelle opportunità offerte dall'evento Expo 2015, da realizzare sia tramite una campagna di comunicazione sui media tradizionali e i new media, che con la realizzazione di una specifica piattaforma web nella quale offrire alle imprese del territorio in tempo reale informazioni e opportunità relative alle iniziative di Expo 2015.

Tenuto conto del tema centrale a cui è dedicata la manifestazione mondiale del 2015 una particolare attenzione dovrà essere dedicata dal nostro ente alla diffusione e tutela dei prodotti tradizionali e di qualità del territorio e sostegno alle iniziative di internazionalizzazione delle imprese del territorio.

Risultati attesi

Avvio di incontri preliminari con comitato Expo 2015 costituito presso la Camera

Coordinamento e supervisione con il Servizio Promozione per l'attivazione di un sito internet dedicato al Catalogo Fornitori per Expo 2015 e alla promozione delle attività turistiche e culturali del territorio, legate a EXPO 2015.

Durata: 2014 – 2015

Responsabili: DAMIANA CALVETTI, MARCO PREZIOSO, ANDREA LOCATI, GIUSEPPE CATTANEO

Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione e messa on line piattaforma web per Expo 2015	Realizzazione e messa on line piattaforma web per Expo 2015	66,66	---	SI
Trasmissioni TV "Verso Expo 2015" e supporto ad eventi	Trasmissioni TV "Verso Expo 2015" e supporto ad eventi	33,34	---	SI

Obiettivo operativo: OO15.02 - Gestione delle iniziative di comunicazione legate al progetto Sportello Unico Attività Produttive

Sul sito internet andrà attivata un'area ad accesso riservato per i Suap dei Comuni. In quest'area sarà disponibile un'applicazione (del tipo "Forum") dove gli utenti registrati potranno sia porre quesiti che commentare le risposte (anche tramite l'upload di file pdf) della comunità. I commenti saranno moderati da personale interno da individuare tra quello del Registro imprese. L'obiettivo del nuovo servizio sarà la condivisione di problemi su procedure Suap che, dopo vari commenti e discussioni da parte della comunità, porterà a una soluzione ottimale condivisa dagli iscritti. È previsto un "cruscotto" per la gestione delle discussioni, l'invio di mailing list ai soli iscritti (utilizzando l'email Pec del Suap) e una gestione autonoma da parte del RI della sezione/servizio web sopra indicato.

Verrà inoltre presidiata l'attività di informazione e comunicazione con i Comuni della Provincia.

Responsabili: MARCO PREZIOSO, GIUSEPPE CATTANEO

Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Attivazione area ad accesso riservato SUAP sul sito	Attivazione area ad accesso riservato SUAP sul sito	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO15.03 - Pubblicazione trimestrale on line della rivista Bergamo Economica

E' stata confermata la pubblicazione on line trimestrale, che quest'anno in particolare verrà utilizzata anche come vetrina per Expo 2015. URP/Stampa curerà il coordinamento redazionale e l'Ufficio Gestione sito internet il caricamento sul web.

Responsabili: DAMIANA CALVETTI, MARCO PREZIOSO, GIUSEPPE CATTANEO

Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Publicazioni on line della rivista "Bergamo Economica"	N. trimestrali della rivista "Bergamo Economica" pubblicati sul sito web	100	4	= 4

Obiettivo operativo: OO15.04 Valorizzare i marchi di qualità promossi dall'Ente sul sito internet e implementare i servizi on line accessibili dal sito

Valorizzare i marchi sul sito internet e creare una vetrina promozionale sui prodotti tradizionali bergamaschi (1000 Sapori) in collaborazione con il Servizio promozione interna.
Implementare i servizi on line accessibili tramite il sito proseguendo nella trasformazione in pdf compilabile dei modelli catalogati dell'Ente. Riformulare e riprogettare la modulistica pdf compilabile dell'Ufficio metrico in ottica di maggiore fruibilità.

Responsabili: MARCO PREZIOSO, GIUSEPPE CATTANEO

Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Vetrine promozionali di marchi di qualità attivate sul sito	N. vetrine promozionali di marchi di qualità attivate sul sito	50	---	= 1

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Modulistica presente sul sito compilabile on line	N. moduli interni graficamente omogenei a modello standard e compilabili on line /N. modelli catalogati*100	50	---	>= 65%