



## Obiettivo strategico: OS1 - Rafforzare la Rete delle Pubbliche Amministrazioni

Rafforzare la "Rete delle Pubbliche Amministrazioni" mediante l'utilizzo del "fascicolo d'impresa" che renderà possibile l'accesso ai dati posseduti dalle PA senza più gravare sulle imprese.

Migliorare la qualità della banca dati del Registro Imprese mediante la verifica e l'aggiornamento dei dati in esso contenuti e l'avvio delle procedure d'ufficio a tale scopo, con l'obiettivo di una maggiore attendibilità ed affidabilità dei dati del Registro delle Imprese che appaiono nelle visure e nei certificati e riduzione delle procedure esecutive per il recupero del diritto annuale.

### 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: 2015 >= 55% Anno: 2016 >= 60% Anno: 2017 >= 65%

## Programma: PR1A - Rafforzare la rete delle Pubbliche Amministrazioni

### Obiettivo operativo: OO1.01 - Redazione Linee Guida Sportello Unico per le Attività Produttive

Redazione di un unico documento riportante le Linee Guida scaturite dalla standardizzazione delle procedure relative allo Sportello Unico per le Attività Produttive con la finalità di assicurare l'unicità e la semplificazione degli adempimenti a carico delle imprese. Nel corso degli anni, e precisamente dal 2011 al 2015, sono infatti state condivise con i Suap della provincia diverse procedure che hanno dato origine a 10 "Note per la standardizzazione delle procedure Suap". Si sono valutate l'opportunità e l'utilità di rivedere tutte le decisioni assunte per riassumerle in un testo unico, più facilmente consultabile. L'obiettivo prevede inoltre la pubblicazione di 2 Note nell'anno 2015.

Responsabili: GIOVANNA BOLIS

### Risorse umane coinvolte

### Percentuale di impegno stimato

BIANCO STEFANO  
CAPOFERRI PATRIZIA  
CAPONE DIANA  
CARENINI MARZIA PAOLA  
CARNI VALERIA  
CATTO' NADIA  
CONSOLI NICOLETTA  
CORTESI MARIACRISTINA

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
CUGNETTO CAROLINA	
DI MARCO MARIA	
GAGLIO NADIA	
MILESI MARA	
ORTOLEVA VITO	
PARIS ALESSANDRA	
SORRENTINO MARIA	
TRIBBIA CINZIA	
VAVASSORI ELEONORA	
ZANETTI SILVIA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. C1 SERVIZIO ATTIVITA' ANAGRAFICHE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Redazione linee guida SUAP	Redazione linee guida SUAP	50	---	SI
N. note pubblicate	N. rilevazioni	50	---	>= 2

**Programma: PR1B - Miglioramento della qualità della banca dati del Registro Imprese**

**Obiettivo operativo: OO1.02 - Verifica requisiti per mantenimento iscrizione nel Registro Imprese**

- 1) Verifica del mantenimento dei requisiti delle imprese iscritte nelle sezioni speciali delle start up e delle PMI innovative ed eventuale avvio della cancellazione dalle sezioni;
- 2) verifica 50 % delle posizioni dell'elenco fornito da Infocamere per eventuale avvio della procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 2490;
- 3) verifica requisiti di iscrivibilità al Registro imprese delle società semplici non agricole ed eventuale avvio del procedimento di cancellazione.

<b>Responsabili:</b> GIOVANNA BOLIS
-------------------------------------

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
BIANCO STEFANO	
CAPOFERRI PATRIZIA	
CAPONE DIANA	
CARENINI MARZIA PAOLA	
CARNI VALERIA	
CATTO' NADIA	
CONSOLI NICOLETTA	
CORTESI MARIACRISTINA	
CUGNETTO CAROLINA	
DI MARCO MARIA	

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
GAGLIO NADIA	
MILESI MARA	
ORTOLEVA VITO	
PARIS ALESSANDRA	
SORRENTINO MARIA	
TRIBBIA CINZIA	
VAVASSORI ELEONORA	
ZANETTI SILVIA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. C1 SERVIZIO ATTIVITA' ANAGRAFICHE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale di posizioni verificate	$N. \text{ posizioni verificate} / N. \text{ posizioni da verificare} * 100$	100	---	$\geq 50\%$

**Obiettivo operativo: OO1.03 - Aggiornamento dati del Registro Imprese**

Aggiornamento d'ufficio dei dati del Registro imprese a seguito di segnalazioni di altri Enti/uffici:

- 1) aggiornamento a seguito della fusione dei Comuni di Valsecca e S. Omobono Terme
- 2) aggiornamento Codici fiscali
- 3) aggiornamento responsabili tecnici estetisti e parrucchieri di imprese individuali artigiane.

<b>Responsabili:</b> GIOVANNA BOLIS
-------------------------------------

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
BIANCO STEFANO	
CAPOFERRI PATRIZIA	
CAPONE DIANA	
CARENINI MARZIA PAOLA	
CARNI VALERIA	
CATTO' NADIA	
CONSOLI NICOLETTA	
CORTESI MARIACRISTINA	
CUGNETTO CAROLINA	
DI MARCO MARIA	
GAGLIO NADIA	
MILESI MARA	
ORTOLEVA VITO	
PARIS ALESSANDRA	
SORRENTINO MARIA	
TRIBBIA CINZIA	
VAVASSORI ELEONORA	
ZANETTI SILVIA	

**Unità organizzative coinvolte**

SERV. C1 SERVIZIO ATTIVITA' ANAGRAFICHE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale posizioni aggiornate	N. posizioni aggiornate/N. posizioni segnalate*100	100	---	>= 90%

**Obiettivo strategico: OS2 - Migliorare la qualità dei servizi anagrafici e certificativi e potenziare i servizi di informazione economica****Servizi anagrafici**

Attivare, a seguito dei processi di soppressione di albi e ruoli derivanti dall'applicazione delle direttive comunitarie sulla libera concorrenza, la revisione continua dei requisiti dichiarati dalle imprese del settore (come previsto dai DM del 26/11/2011) da effettuarsi nell'arco temporale di 4/5 anni.

Semplificare la richiesta dei servizi amministrativi ed erogarli in maniera puntuale e rapida:

- Raccogliere, elaborare e diffondere informazioni interessanti sull'economia locale
- Agevolare il momento di incontro fra utenza e istituzione camerale
- Rendere l'attività di comunicazione e informazione istituzionale sempre più diffusa ed efficace

**Servizi certificativi per l'estero**

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.

**Servizi di informazione economica**

Sviluppare il ruolo di osservatorio economico della Camera, garantendo in specifico la diffusione di informazioni qualificate sulla dinamica congiunturale e sull'evoluzione della struttura dell'economia locale.

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale documenti rilasciati (Servizi certificativi per l'estero)	Numero documenti rilasciati/Numero di documenti richiesti*100	50	---	Anno: 2015 >= 100% Anno: 2016 >= 100% Anno: 2017 >= 100%
N. di interventi di miglioramento effettuati (Servizi anagrafici)	N. rilevazioni	50	---	Anno: 2015 >= 1 Anno: 2016 >= 1 Anno: 2017 >= 1

**Programma: PR2 - Migliorare la qualità dei servizi anagrafici e certificativi e potenziare i servizi di informazione economica****Obiettivo operativo: OO2.01 - Verifica dei requisiti degli agenti d'affari in mediazione e mantenimento del livello di qualità dei servizi anagrafici in fase di riorganizzazione del Servizio**

Completamento delle richieste - agli esercenti l'attività di agente d'affari in mediazione che hanno aggiornato/regolarizzato la propria posizione al registro Imprese/REA - relativamente alla documentazione ancora mancante per la verifica della permanenza dei requisiti che consentono all'impresa lo svolgimento dell'attività (Decreto 26.10.2011: Modalità di iscrizione nel registro delle imprese e nel REA, dei soggetti esercenti l'attività di mediatore disciplinata dalla legge 3 febbraio 1989, n. 39, in attuazione degli articoli 73 e 80 del decreto

legislativo 26 marzo 2010, n. 59 - art. 7). Avvio dei procedimenti di inibizione per almeno l'80 per cento delle imprese che non hanno provveduto alla trasmissione della documentazione richiesta (o l'hanno trasmessa incompleta).

Riorganizzazione del servizio dato il pensionamento di n. 3 unità di personale con razionalizzazione degli spazi a disposizione. Formazione delle tre unità di personale assegnate al Servizio.

Predisposizione progetto di formazione degli addetti per il passaggio ad un'organizzazione dell'Ufficio Attività Complementari del Registro Imprese basata su sportelli polifunzionali.

**Responsabili:** MARZIA BONFANTI

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

BELLONI CRISTINA  
BRUCCHIERI MARIA BINA  
FLISI MAFALDA  
GILARDI CLAUDIA  
MAFFI ELENA  
MORETTI MARIA CECILIA  
SGRO ANNA MARIA  
TURIANO VALERIA  
VETRO CARMELA

**Unità organizzative coinvolte**

**SERV. C2** SERVIZIO SPORTELLI ANAGRAFICI

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale di imprese inadempienti per le quali è stato avviato il procedimento di inibizione	N. di imprese inadempienti per le quali è stato avviato il procedimento di inibizione/N. imprese inadempienti*100	33,33	---	>= 80%
N. persone formate	N. persone formate	33,33	---	>= 3
Predisposizione progetto di formazione	N. report realizzati	33,34	---	>= 1

**Obiettivo operativo: OO2.02 - Perfezionamento incarichi con soggetti esterni per il rilascio delle CNS**

Gestire le procedure per il perfezionamento degli incarichi per lo svolgimento dell'attività di operatore della registrazione (O.D.R.) o incaricato alla registrazione (I.R.) per il rilascio delle Carte Nazionali dei Servizi. Dopo l'approvazione degli schemi di convenzione tipo per il servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale per O.D.R. e I.R. è stato pubblicato l'avviso pubblico, approvato con determinazione presidenziale del 17/12/2014, con il quale si invitavano i soggetti interessati a presentare la richiesta.

**Responsabili:** ELENA MAFFI

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

BONFANTI MARZIA

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale di convenzioni per rilascio CNS stipulate con soggetti esterni che ne hanno fatto richiesta	N. convenzioni per rilascio CNS stipulate con soggetti esterni/N. convenzioni per rilascio CNS richieste da soggetti esterni aventi diritto*100	100	---	>= 80%

**Obiettivo operativo: OO2.03 - Gestione dell'Albo Regionale delle cooperative sociali**

Il 15 maggio 2015 è entrato in vigore il Regolamento regionale 17.3.2015, n.1, relativo all'Albo regionale delle cooperative sociali, consorzi e organismi analoghi, che trasferisce la competenza della tenuta e della gestione dell'Albo dalle Province alle Camere di commercio.

Oltre all'iscrizioni e alla cancellazioni all'Albo le Cooperative sociali già iscritte, ai fini del mantenimento dell'iscrizione, hanno l'obbligo di trasmettere alla Camera di Commercio competente per territorio, ogni anno successivo a quello dell'iscrizione la Comunicazione Unica Regionale (C.U.R.) con tutte le informazioni previste dal Regolamento regionale.

Trattandosi di una nuova attività il personale sarà formato adeguatamente sia dal punto di vista normativo nonché per l'istruttoria.

**Responsabili:** MARZIA BONFANTI

**Risorse umane coinvolte****Percentuale di impegno stimato**

BELLONI CRISTINA  
BRUCCHIERI MARIA BINA  
FLISI MAFALDA  
GILARDI CLAUDIA  
MAFFI ELENA  
MORETTI MARIA CECILIA  
SGRO ANNA MARIA  
TURIANO VALERIA

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Check list per la verifica delle C.U.R.	Check list per la verifica delle C.U.R.	50	---	>= 1
Percentuale di C.U.R. di mantenimento pervenute telematicamente oggetto di prima istruttoria	N. C.U.R. di mantenimento pervenute telematicamente oggetto di prima istruttoria/N. C.U.R. di mantenimento pervenute telematicamente per il mantenimento dell'iscrizione*100	50	---	>= 95%

**Obiettivo operativo: OO2.04 - Studio di fattibilità per convenzione per il rilascio firme digitali da parte dell'Ordine dei Commercialisti di Bergamo**

Con l'ODCEC (Ordine dei commercialisti ed esperti contabili) di Bergamo è in corso di esame la possibilità di sottoscrivere una convenzione con la quale l'Ordine stesso assumerebbe l'incarico di Operatore della Registrazione ai fini del rilascio delle CNS/firme digitali ai propri iscritti.

**Responsabili:** ELENA MAFFI

**Risorse umane coinvolte****Percentuale di impegno stimato**

BONFANTI MARZIA

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Predisposizione studio di fattibilità	Predisposizione studio di fattibilità	100	---	SI

**Obiettivo operativo: OO2.05 - Gestione operativa delle attività di rilascio di atti e documenti a valere all'estero**

Garantire il rilascio dei documenti a valere all'estero nel rispetto della qualità del servizio.

**Responsabili:** RAFFAELLA CASTAGNINI, SILVIA CERAOLO

**Risorse umane coinvolte****Percentuale di impegno stimato**

CORTINOVIS SANTUZZA  
 FERRARI CATERINA  
 JACOMUCCI GRAZIELLA  
 PREVITALI GIULIANA

**Unità organizzative coinvolte**

**SERV. B1** SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE, PROMOZIONE ECONOMICA E TERRITORIALE

**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	---	<= 15

**Obiettivo operativo: OO2.06 - Conclusione della Territorial Review OCSE e analisi delle informazioni sull'economia locale**

Coordinamento e conclusione della Territorial Review di OCSE su Bergamo, con presentazione pubblica dei risultati; diffusione dei report trimestrali su congiuntura e imprese; realizzazione del Bollettino informativo sui Prezzi delle Oper Edili; realizzazione del progetto di Osservatorio sui prezzi al consumo e sulle tariffe dei servizi pubblici locali a Bergamo; erogazione dei servizi di informazione statistica ed economica all'utenza.

**Responsabili:** PAOLO LONGONI

**Risorse umane coinvolte****Percentuale di impegno stimato**

GENTILE ANGELA  
 SCALI DANIELA  
 SONZOGNI ANNA MARIA  
 TESTA GIUSEPPINA

**Unità organizzative coinvolte**

**SERV. B2** SERVIZIO STUDI E INFORMAZIONE ECONOMICA

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. report realizzati (Rapporto OCSE)	N. rilevazioni	33,33	---	>= 1
N. report realizzati (su congiuntura ed economia locale)	N. rilevazioni	33,33	---	>= 8
N. report realizzati (rapporto sui prezzi e sulle tariffe)	N. rilevazioni	33,34	---	>= 2

## Obiettivo strategico: OS3 - Rafforzamento e presidio della tutela della fede pubblica e del mercato

Promuovere l'adesione alle procedure di mediazione e arbitrato

Tutelare il mercato guidandolo verso comportamenti di leale concorrenza tra imprese potenziando il monitoraggio-vigilanza del mercato quale stimolo alla responsabilità degli operatori

Valorizzare la proprietà intellettuale attraverso la promozione della cultura brevettuale

Sviluppare l'utilizzo dei canali telematici per la presentazione delle domande di mediazione

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Seminario sull'istituto dell'arbitrato amministrato	N. rilevazioni	100	---	Anno: 2015 >= 1 Anno: 2016 >= 1 Anno: 2017 >= 1

## Programma: PR3 - Rafforzamento e presidio della tutela della fede pubblica e del mercato

### Obiettivo operativo: OO3.01 - Garantire la corretta gestione dei compiti di monitoraggio e vigilanza del mercato affidati ai privati. Formare il nuovo personale assegnato al Servizio Regolazione del mercato

Esercizio delle competenze attribuite nell'ambito dei poteri di monitoraggio- vigilanza a garanzia della trasparenza e correttezza del mercato attraverso

- l'attuazione di un piano locale di vigilanza consistente nel controllare che l'operato dei laboratori della provincia di Bergamo sia conforme alle disposizioni normative, tramite la verifica da parte del Servizio di una parte degli strumenti metrologici in servizio verificati dai laboratori nell'anno precedente

- un'azione locale di rafforzamento della vigilanza del mercato nel settore tessile-moda, consistente nel verificare la correttezza delle informazioni presenti sui siti e-commerce delle imprese, per aumentare l'efficacia delle verifiche e diffondere alle imprese materiale di carattere informativo-divulgativo sulla correttezza delle operazioni di labelling nella vendita on line.

Nel primo semestre dell'anno verrà inoltre affrontata la formazione con nuovi metodi e strumenti per tutto il personale del servizio secondo la riorganizzazione adottata.

**Responsabili:** ANNA MARIA COLITTI

**Risorse umane coinvolte**

CALEGARI PAOLO LIDIO

CUTER LILIANA

DE VIVO RAIMONDO

**Percentuale di impegno stimato**



Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
DI ZAZZO ANNAMARIA	
LEONARDO MARIA LUANA	
MARIANI LORENA	
MEDINA ALDO SALVATORE	
PEDROLI MARCO	
ROSSI MARIA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. C3 SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. persone formate	N. persone formate	50	---	>= 5
Percentuale di controlli sugli strumenti sottoposti a verifica l'anno precedente dai laboratori privati	N. di controlli sugli strumenti verificati da laboratori privati nel 2014/N. di strumenti verificati da laboratori privati nel 2014*100	50	---	>= 5%
Percentuale di copertura dei controlli prodotti e-commerce	N. controlli effettuati su piattaforme/N. controlli previsti*100	---	---	>= 70%

#### Obiettivo operativo: OO3.02 - Potenziamento del presidio per la tutela della proprietà industriale

Con l'entrata in vigore delle misure previste dal decreto 26.1.2015 (variazione dello strumento telematico per il deposito delle domande brevettuali, previsione del deposito diretto all'UIBM, nuove modalità di versamento delle tasse e dei diritti attraverso il Modulo F24) è stato necessario ripensare l'organizzazione dello sportello.

Con Delibera di Giunta n. 34 del 9.4.2015 è stata approvata la Convenzione con l'Azienda speciale Bergamo Sviluppo che dovrà provvedere alla gestione di tutte le attività inerenti le domande di deposito di brevetti, marchi e loro seguiti previsti dal D.L. 10 febbraio 2005, n. 30 "Codice della proprietà industriale".

Nella Convenzione si prevede che il personale della CCIAA formi e affianchi quello di Bergamo Sviluppo per trasferire le competenze necessarie al deposito delle pratiche di deposito di brevetti, marchi e loro seguiti.

Responsabili: ANNA MARIA COLITTI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
ROSSI MARIA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. C3 SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Attuazione della Convenzione con l'Azienda Speciale Bergamo Sviluppo	Comunicato Stampa di avvio della Convenzione	100	---	SI

#### Obiettivo operativo: OO3.03 - Promuovere strumenti di giustizia alternativa

1) Adempimenti da effettuarsi dall'Organismo di mediazione per la trasmissione esclusivamente in modalità telematica di tutti i dati e i documenti correlati già comunicati al Ministero ai fini dell'iscrizione in modalità cartacea.

Verranno realizzate le azioni necessarie al fine di interloquire con il Ministero della Giustizia in via telematica in conformità a quanto stabilito dalla Circolare 18.9.2014 - Informatizzazione registro organismi di mediazione ed

elenco enti di formazione, in attuazione dell'art. 3, comma 5, del D.M. del 18 ottobre 2010, che stabilisce che la gestione del registro avvenga con modalità informatiche e all'art. 5, comma 2, D.M. cit., che prevede, altresì, che la domanda di iscrizione e i relativi allegati vengano trasmessi al Ministero anche in via telematica.

2) Organizzazione di corsi di aggiornamento e specializzazione per mediatori civili

I corsi di aggiornamento e specializzazione, con frequenza obbligatoria di 9 o 18 ore, sono volti a fornire ai Mediatori professionisti le conoscenze necessarie al loro aggiornamento professionale e alla loro specializzazione nelle principali materie nell'ambito della mediazione civile.

Tutti i corsi sono organizzati ai sensi dell'art. 18, comma 2, lett. g, del D.M. 180/2010, per l'aggiornamento biennale obbligatorio dei mediatori civili necessario per il mantenimento dell'iscrizione alle liste dei Mediatori degli Organismi di mediazione per un biennio.

3) Informatizzazione amministrazione del procedimento arbitrale

La Segreteria della Camera Arbitrale assiste il Consiglio Arbitrale e svolge le funzioni di amministrazione del procedimento indicate dal Regolamento.

Al fine di una gestione più efficace ed efficiente delle attività sarà adottato un sistema informatico per l'amministrazione della procedura da parte della Segreteria. Previa implementazione da parte di Infocamere in collaborazione con l'ufficio di un programma gestionale conforme al Regolamento Arbitrale, si inizierà con la fase di formazione del personale addetto. Seguirà quindi una prima fase di avvio sperimentale.

4) Seminario sull'arbitrato

Il Consiglio arbitrale ha deliberato di organizzare nei prossimi mesi un Seminario sull'Arbitrato al fine di promuovere e far conoscere l'Istituto arbitrale amministrato dalla Camera di Bergamo agli imprenditori e ai professionisti. L'evento sarà organizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Bergamo.

**Responsabili:** ANDREA VENDRAMIN

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

AGAZZI MARIA ELENA  
GHEZZI SILVIA  
LIBERTINI LORETTA  
PERSICO VILMA

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Seminario sull'istituto dell'arbitrato amministrato	N. rilevazioni	25	---	>= 1
Informatizzazione comunicazioni al Ministero da parte dell'organismo di mediazione	Informatizzazione comunicazioni al Ministero da parte dell'organismo di mediazione	25	---	SI
Informatizzazione procedimento arbitrale	Informatizzazione procedimento arbitrale	25	---	SI
Organizzazione corsi di aggiornamento e specializzazione per mediatori civili	Organizzazione corsi di aggiornamento e specializzazione per mediatori civili	25	---	SI

**Obiettivo strategico: OS4 - Migliorare e differenziare l'attività di comunicazione e informazione esterna**

Migliorare e differenziare l'attività di comunicazione e informazione istituzionale verso imprese, associazioni di categoria, cittadini con una particolare attenzione all'ampliamento e aggiornamento tempestivo delle informazioni e della interazione tramite le tecnologie informatiche.

In particolare, nel corso del 2015, in attesa del riordino definitivo della Pubblica Amministrazione e dei riflessi che tale mutamento opererà sulle Camere di Commercio, due importanti appuntamenti attendono l'Ente. Innanzi tutto il Rinnovo del Consiglio Camerale con la conseguente Nomina dei nuovi vertici e Expo 2015, che si terrà da maggio a ottobre a Milano. La Camera di Commercio di Bergamo è particolarmente coinvolta nell'avvenimento, prova ne sia che la "Cabina di regia e di coordinamento delle iniziative territoriali" è presieduta da un componente della Giunta dell'Ente.

Appuntamenti entrambi per i quali il servizio Comunicazione dovrà garantire ampia collaborazione agli Uffici dell'Ente che seguiranno direttamente gli eventi.

Stante l'attuale scenario economico sociale, la CCIAA di BG ha dovuto iniziare comunque a rivedere la propria organizzazione interna. Il servizio comunicazione nel corso del 2015, come è noto, cambierà il caposervizio e dovrà quindi affrontare un periodo di transizione organizzativa. Dovrà inoltre procedere ad una riorganizzazione sia logistica che informatica, incrementando i canali di comunicazione attualmente utilizzati e continuando nel contempo a dare il proprio supporto a tutti gli uffici dell'ente, nonché fornire alcuni servizi aggiuntivi riguardanti l'attività di portierato fino ad ora esternalizzata. Tutto il personale, pertanto, avrà necessità di una puntuale informazione e formazione.

Proseguirà inoltre l'attività di supporto all'Area Strategica 1 - Attività Istituzionali, rafforzando e mantenendo le collaborazioni già attive inerenti SUAP, PERFORMANCE e TRASPARENZA.

#### 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: 2015 <= 16% Anno: 2016 <= 15% Anno: 2017 <= 14%

### Programma: PR4 - Migliorare e differenziare l'attività di comunicazione e informazione esterna

#### Obiettivo operativo: OO4.01 - Aggiornamento dei contenuti della comunicazione istituzionale. Riorganizzazione logistica del Servizio Comunicazione

Facendo seguito alla riorganizzazione delle Funzioni e dell'Organigramma dell'Ente il Servizio della Comunicazione deve adeguare gli strumenti di comunicazione affinché si possano reperire le nuove informazioni su come/dove/a chi rivolgersi.

A seguito della prossima cessazione del servizio esternalizzato di portierato tutta la prima accoglienza dell'utenza farà capo all'URP. A tale fine è in programma anche lo spostamento fisico dell'Ufficio, che verrà dislocato al piano terra per facilitare la collaborazione con il personale ausiliario e permettere un immediato contatto con l'utenza.

**Responsabili:** DAMIANA CALVETTI, MARCO PREZIOSO, ANDREA LOCATI

#### Risorse umane coinvolte

ALDEGANI ALEX  
BRUNO MARGHERITA  
COLA GIUSEPPE  
FILIPPINI LORENA  
GHEZZI CORINNE  
GIAME' DOMENICA  
MANZONI STEFANIA  
MASSARI SIMONA  
MENTASTI NADIA

#### Percentuale di impegno stimato

#### Unità organizzative coinvolte

**SERV. A1** SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Nuova collocazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Nuova collocazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	33,34	---	<= 31/07/2015
Riorganizzazione delle attività e dei contatti sul sito	Riorganizzazione delle attività e dei contatti sul sito	33,33	---	SI
Riorganizzazione della segnaletica	Riorganizzazione della segnaletica	33,33	---	SI

**Obiettivo operativo: OO4.02 - Collaborazione nella gestione del programma per la trasparenza e dei protocolli di intesa con i Comuni per la gestione dello Sportello Unico per le Attività Produttive**

Proseguirà l'attività di supporto ai Servizi/Uffici mantenendo le collaborazioni già attive, inerenti lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP), la gestione del programma per la trasparenza.

Nel corso del 2015 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico curerà il contatto con tutti i SUAP che utilizzano la piattaforma di Infocamere (circa 150 Comuni) e invierà loro l'informazione sulla predisposizione, la sottoscrizione ed il perfezionamento dei Protocolli d'Intesa.

Rispetto al programma per la trasparenza, verranno monitorati gli aggiornamenti del sito internet dei documenti da pubblicare nella sezione Amministrazione Trasparente e l'Ufficio assicurerà la propria collaborazione nell'organizzazione delle giornate sulla trasparenza.

**Responsabili:** DAMIANA CALVETTI, MARCO PREZIOSO, ANDREA LOCATI

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

COLA GIUSEPPE

GHEZZI CORINNE

MANZONI STEFANIA

MENTASTI NADIA

**Unità organizzative coinvolte**

**SERV. A1** SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Protocolli di intesa pervenuti dai Comuni e formalizzati	N. protocolli di intesa per l'utilizzo del software di gestione del SUAP formalizzati/N. protocolli di intesa per l'utilizzo del software di gestione del SUAP pervenuti dai Comuni *100	50	---	>= 100%
Azioni per la diffusione della cultura dell'integrità e dell'etica	N. rilevazioni	50	---	>= 2

**Obiettivo operativo: OO4.03 - Sviluppare la presenza istituzionale dell'Ente sui principali social media**

Attivazione di un profilo istituzionale dell'Ente sui social network Facebook, Twitter e Google+

**Responsabili:** DAMIANA CALVETTI, MARCO PREZIOSO, ANDREA LOCATI

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

COLA GIUSEPPE

GHEZZI CORINNE

<b>Risorse umane coinvolte</b>	<b>Percentuale di impegno stimato</b>
--------------------------------	---------------------------------------

MANZONI STEFANIA  
MENTASTI NADIA

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di canali attivati	N. di canali attivati	100	---	>= 3

#### Obiettivo operativo: OO4.04 - Ricognizione della modulistica

Partendo dai moduli a rilevanza esterna del sistema qualità, si verificherà che siano pubblicati sul sito web nella versione aggiornata, che siano redatti secondo le linee guida della modulistica camerale e che siano in formato pdf compilabile. Se il modulo non è archiviato separatamente dalla descrizione dell'attività, si separeranno i documenti in modo da aggiornare nello stesso tempo la documentazione del sistema qualità secondo buoni criteri di archiviazione. Si prenderanno poi in considerazione i moduli non presenti nel sistema qualità (perché l'attività non è descritta o perché l'ufficio non è sotto sistema) e si effettuerà lo stesso controllo. Si verificherà che i moduli sul sito non siano in eccesso rispetto ai moduli risultanti dalla ricognizione. Redazione web adeguerà un numero massimo di 10 moduli non conformi.

**Responsabili:** DAMIANA CALVETTI, MARCO PREZIOSO, ANDREA LOCATI

<b>Risorse umane coinvolte</b>	<b>Percentuale di impegno stimato</b>
--------------------------------	---------------------------------------

ALDEGANI ALEX  
BRUNO MARGHERITA  
COLA GIUSEPPE  
FILIPPINI LORENA  
GHEZZI CORINNE  
GIAME' DOMENICA  
MANZONI STEFANIA  
MASSARI SIMONA  
MENTASTI NADIA

#### Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. moduli adeguati	N. rilevazioni	100	---	>= 10

#### Obiettivo operativo: OO4.05 - Messa in rete delle comunicazioni interne del periodo 2002-2004

In intranet le comunicazioni interne sono consultabili fino al 2005, ma alcune comunicazioni di periodi anteriori contengono disposizioni ancora in vigore e sono addirittura richiamate in documenti del sistema qualità. È necessario quindi il recupero dei file (uno per uno) dagli archivi del programma Inet-flow e la loro archiviazione nella intranet.

**Responsabili:** DAMIANA CALVETTI, MARCO PREZIOSO, ANDREA LOCATI

<b>Risorse umane coinvolte</b>	<b>Percentuale di impegno stimato</b>
--------------------------------	---------------------------------------

ALDEGANI ALEX  
BRUNO MARGHERITA  
COLA GIUSEPPE  
FILIPPINI LORENA  
GHEZZI CORINNE  
GIAME' DOMENICA  
MANZONI STEFANIA  
MASSARI SIMONA  
MENTASTI NADIA

<b>Unità organizzative coinvolte</b>
--------------------------------------

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Messa in rete delle comunicazioni interne	Messa in rete delle comunicazioni interne	100	---	SI

**Obiettivo strategico: OS5 - 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	100	---	Anno: 2015 >= 70% Anno: 2016 >= 70% Anno: 2017 >= 70%

**Programma: PR5 - Internazionalizzazione**

**Obiettivo operativo: OO5.01 - 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 coinvolgono 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 CERAOLO

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

LOCATELLI ANNA MARIA

**Unità organizzative coinvolte**

**SERV. B1** SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE, PROMOZIONE ECONOMICA E TERRITORIALE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. bollettini opportunità commerciali pubblicati	N. rilevazioni	50	---	>= 3
Impegno dello stanziamento	Prenotazioni di spesa nell'anno/Risorse stanziare nell'anno*100	50	---	>= 70%

**Obiettivo operativo: OO5.02 - 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:** RAFFAELLA CASTAGNINI, SILVIA CERAOLO

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

FERRARI CATERINA

JACOMUCCI GRAZIELLA

LOCATELLI ANNA MARIA

**Unità organizzative coinvolte**

**SERV. B1** SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE, PROMOZIONE ECONOMICA E TERRITORIALE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. eventi formativi o seminari realizzati	N. rilevazioni	50	---	>= 2
N. editoriali trasmessi	N. rilevazioni	50	---	>= 25

## Obiettivo strategico: OS6 - Miglioramento della competitività delle imprese attraverso l'innovazione e il credito

La Camera di Commercio, nella sua funzione di rappresentanza e promozione degli interessi delle imprese e di stimolo dell'economia provinciale nel suo complesso, sostiene il tema dell'innovazione nei suoi vari aspetti (tecnologica, organizzativa e di posizionamento) come centrale per la tenuta della competitività. Per favorire e rafforzare l'efficienza del sistema economico locale è necessario sostenere la nascita, il consolidamento e l'ammmodernamento delle iniziative imprenditoriali e delle strutture aziendali in tutti i comparti produttivi, incoraggiare la diffusione dell'innovazione tecnologica favorendo l'accesso al credito delle micro, piccole e medie imprese e investendo nello sviluppo del capitale intellettuale valorizzando le risorse umane. Infatti, in questi ultimi anni, assistiamo a 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.

L'Ente attua azioni per favorire l'accesso al credito da parte delle imprese del territorio e promuovere il rapporto tra il sistema bancario e i consorzi fidi operativi sul territorio con interventi a sostegno dei fondi rischi, in considerazione dell'effetto moltiplicatore ad essi correlato.

### Risultati attesi

Miglioramento dei processi di innovazione del sistema imprenditoriale in tutte le sue declinazioni e nell'ambito di tutte le fasi del "fare impresa". Rafforzamento del tessuto imprenditoriale locale.

Miglioramento e facilitazione del rapporto fra il sistema creditizio e le imprese.

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Impegno dello stanziamento	Prenotazioni di spesa nell'anno/Risorse stanziate nell'anno*100	33,33	---	Anno: 2015 >= 70% Anno: 2016 >= 70% Anno: 2017 >= 70%
N. di imprese/aspiranti imprenditori assistiti	N. di imprese/aspiranti imprenditori assistiti	33,33	---	Anno: 2015 >= 450 Anno: 2016 >= 460 Anno: 2017 >= 470
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	33,34	---	Anno: 2015 >= 75% Anno: 2016 >= 75% Anno: 2017 >= 75%

## Programma: PR6 - Miglioramento della competitività delle imprese attraverso l'innovazione e il credito

### Obiettivo operativo: OO6.01 - Gestione dei bandi di concorso

Gestione dei concorsi camerali, anche nell'ambito dell'Accordo di Programma tra sistema camerale e Regione Lombardia, sui temi dell'innovazione e del credito secondo la PO PRO 08 "Bando di concorso di finanziamento alle imprese".

**Responsabili:** RAFFAELLA CASTAGNINI, SILVIA CERAOLO

### Risorse umane coinvolte

JACOMUCCI GRAZIELLA  
LOCATELLI ANNA MARIA

### Percentuale di impegno stimato



**Unità organizzative coinvolte****SERV. B1** SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE, PROMOZIONE ECONOMICA E TERRITORIALE**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Impegno dello stanziamento	Prenotazioni di spesa nell'anno/Risorse stanziare nell'anno*100	100	---	>= 70%

**Obiettivo operativo: OO6.02 - Interventi di consulenza rivolti alle imprese**

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.

Le attività di consulenza saranno realizzate nell'ambito dei seguenti progetti: Punto Nuova Impresa, Comitato per l'Imprenditorialità Femminile, Incubatore d'Impresa, Incubatore Tecnologico 2020, Valorizzazione della proprietà industriale, Punto UNI, dei progetti territoriali e dei bandi camerati per le iniziative di consulenza in collaborazione con le associazioni di categoria.

I risultati attesi per il 2015 per ciascun intervento sono i seguenti:

Punto nuova impresa: 450 utenti allo sportello

Comitato per l'imprenditorialità femminile: 2 eventi realizzati

Incubatore d'impresa: 25 utenti incubati, con un livello di soddisfazione pari al 75%

Incubatore tecnologico 2020: 5 progetti/iniziativae/cluster effettuati

Valorizzazione proprietà industriale: 6 seminari/corsi/incontri realizzati

Progetti di consulenza finanziati dai bandi camerati: 300 imprese assistite, con un livello di soddisfazione pari al 75%

Progetti territoriali: 5 territori coinvolti, 6 seminari/incontri svolti

Punto UNI: 30 utenti utilizzatori di portali IT

**Responsabili:** CRISTIANO ARRIGONI**Unità organizzative coinvolte****AREA E** AZIENDA SPECIALE**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. utenti allo sportello	N. rilevazioni	9,09	---	>= 450
N. eventi formativi o seminari realizzati	N. rilevazioni	9,09	---	>= 2
N. utenti incubati	N. rilevazioni	9,09	---	>= 25
Livello di soddisfazione degli utenti	N. questionari con valutazione positiva/N. questionari compilati*100	9,09	---	>= 75%
N. progetti/iniziativae/cluster effettuati	N. rilevazioni	9,09	---	>= 5
N. seminari/corsi/incontri realizzati	N. rilevazioni	9,09	---	>= 6
N. di imprese assistite	N. rilevazioni	9,09	---	>= 300
Livello di soddisfazione delle imprese assistite	N. questionari con valutazione positiva/N. questionari compilati*100	9,09	---	>= 75%
N. territori coinvolti	N. rilevazioni	9,09	---	>= 5
N utenti utilizzatori di portali I.T.	N. rilevazioni	9,1	---	>= 30

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. seminari/incontri svolti	N. rilevazioni	9,09	---	>= 6

## Obiettivo strategico: OS7 - 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. Organizzazione e realizzazione di percorsi di alta formazione nell'ambito dell'internazionalizzazione e l'innovazione di impresa rivolti a titolari e dipendenti di impresa

### 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: 2015 >= 65% Anno: 2016 >= 65% Anno: 2017 >= 65%
N. utenti formati	N. utenti formati	50	---	Anno: 2015 >= 2.150 Anno: 2016 >= 2.200 Anno: 2017 >= 2.250

## Programma: PR7 - Percorsi formativi rivolti alle imprese

### Obiettivo operativo: OO7.01 - Realizzazione di interventi formativi mirati

Realizzazione di progetti formativi rivolti agli imprenditori e al personale occupato in imprese della provincia di Bergamo appartenenti a diversi comparti economici per il tramite, per quanto riguarda le iniziative finanziate attraverso i bandi, delle organizzazioni di categoria.

Verranno in particolare realizzati i percorsi all'interno dei bandi camerali sui temi dello sviluppo di impresa, il progetto orientamento rivolto agli studenti, il percorso di alta formazione sui temi dell'internazionalizzazione.

I risultati attesi sono i seguenti:

Bando camerale per la formazione: 450 utenti formati, con un livello di soddisfazione pari al 65%

Progetto orientamento: 45 interventi nelle scuole, 1.700 studenti coinvolti

Progetto Alta Formazione per l'internazionalizzazione: 7 eventi/seminari realizzati

**Responsabili:** CRISTIANO ARRIGONI

### Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. utenti formati	N. utenti formati	20	---	>= 450
Livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi	N. questionari con valutazione positiva/N. questionari compilati*100	20	---	>= 65%
N. interventi nelle scuole	N. rilevazioni	20	---	>= 45

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. studenti coinvolti	N. rilevazioni	20	---	>= 1.700
N. eventi formativi o seminari realizzati	N. rilevazioni	20	---	>= 7

## Obiettivo strategico: OS8 - Promozione del territorio

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

La provincia di Bergamo è ricca di risorse da valorizzare e promuovere. A tal fine occorre adottare una politica provinciale di sviluppo del turismo finalizzata a creare un sistema il più possibile coerente e sinergico di eventi, manifestazioni, strutture espositive. La partecipazione a Turismo Bergamo rappresenta un'importante occasione per enfatizzare il ruolo propositivo dell'Ente.

Risultati attesi

Forte identità e visibilità del territorio bergamasco. Attrattività del territorio rivolta al turista e agli operatori professionali.

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Impegno dello stanziamento	Prenotazioni di spesa nell'anno/Risorse stanziare nell'anno*100	100	---	Anno: 2015 >= 70% Anno: 2016 >= 70% Anno: 2017 >= 70%

## Programma: PR8 - Promozione del territorio

### Obiettivo operativo: OO8.01 - Progetti di promozione turistica ed enogastronomica. Partecipazione a fiere turistiche

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 (CdC lombarde, UCL., Regione, ecc).

Organizzazione dello spazio a rotazione e dell'ufficio di rappresentanza in Expo Milano 2015 e iniziative territoriali collegate con l'esposizione universale; al termine del progetto Expo verrà realizzata una relazione conclusiva di presentazione dei risultati

Partecipazione diretta a eventi fieristici in Italia e 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. Due degli eventi fieristici precedentemente attuati saranno realizzati all'interno del calendario fieristico regionale.

**Responsabili:** RAFFAELLA CASTAGNINI, SILVIA CERAOLO, ANDREA LOCATI

#### Risorse umane coinvolte

FERRARI CATERINA  
LOCATELLI ANNA MARIA

#### Percentuale di impegno stimato

#### Unità organizzative coinvolte

**Unità organizzative coinvolte**

SERV. B1 SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE, PROMOZIONE ECONOMICA E TERRITORIALE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Eventi fieristici realizzati	N. rilevazioni	33,33	---	>= 2
N. progetti realizzati	N. progetti realizzati	33,33	---	>= 2
N. di report realizzati	N. report realizzati	33,34	---	>= 1

**Obiettivo strategico: OS9 - Governance del territorio**

Realizzare un sistema di governance strutturato locale partecipato da tutti gli attori del territorio (Camera di Commercio, Istituzioni Università, Parti sociali, Enti Bilaterali) che possa individuare priorità, obiettivi e risorse per conseguirli.

Risultati attesi

Forte condivisione per fornire una risposta adeguata alle sollecitazioni e alle istanze dell'economia locale

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione rapporto OCSE	Realizzazione rapporto OCSE	100	---	Anno: 2015 SI Anno: 2016 --- Anno: 2017 ---

**Obiettivo strategico: OS 10 - Garantire il rispetto dell'equilibrio economico dell'Ente**

Gestire e monitorare con sempre maggior attenzione le risorse disponibili, nel quadro del permanere delle misure di contenimento della spesa pubblica e dei recenti interventi legislativi che hanno fortemente ridotto le risorse a disposizione dell'Ente, allo scopo di assicurare il mantenimento della qualità dei servizi offerti, l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa.

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Indice economico di rigidità della struttura	Oneri di struttura (Personale + Funzionamento)/Proventi netti*100	100	---	Anno: 2015 >= 65% Anno: 2016 >= 70% Anno: 2017 >= 75%

**Obiettivo strategico: OS11 - 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
N. report sul piano finanziario annuale e sugli indicatori finanziari	N. report realizzati	50	---	Anno: 2015 = 2 Anno: 2016 = 2 Anno: 2017 = 2

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Tempo medio di pagamento delle fatture passive	N. rilevazioni	50	---	Anno: 2015 <= 30 Anno: 2016 <= 30 Anno: 2017 <= 30

## Programma: PR11 - Monitorare l'equilibrio finanziario e patrimoniale dell'Ente

### Obiettivo operativo: OO11.01 - Applicare le novità normative previste dalla Legge di Stabilità e dai decreti di semplificazione - Ottimizzare la gestione delle risorse finanziarie disponibili

Avvio e gestione dello "Split Payment" negli acquisti di beni e servizi a enti  
 Avvio della fatturazione elettronica  
 Predisposizione e trasmissione telematica all'Agenzia delle Entrate nei termini di Legge della nuova Certificazione Unica in sostituzione del modello Cud  
 Anticipazione termine per emissione del ruolo per il Diritto Annuale anno 2013 con verifica e scarto delle posizioni già sanate  
 Monitoraggio del contenimento delle spese di funzionamento per rispetto obblighi di spending review  
 Predisposizione di un report per illustrazione del bilancio alla nuova Giunta e al nuovo Consiglio

**Responsabili:** CARLA TOBALDO

#### Risorse umane coinvolte

#### Percentuale di impegno stimato

ARCURI COSTANZA  
 BREMBILLA ELENA  
 CARRERA CLAUDIA  
 FASULO LUCA  
 FRACASSETTI FILOMENA  
 FRATUS MARINA  
 GASPARINI IVAN  
 GUSMAROLI MONICA  
 MAZZOLA ROBERTO  
 RUNGALDIER MARIA TERESA  
 TOMBINI GRAZIELLA

#### Unità organizzative coinvolte

**SERV. D1** SERVIZIO PERSONALE, CONTABILITA' E BILANCIO  
**SERV. D2** SERVIZIO GESTIONE RISORSE STRUMENTALI

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	N. report realizzati	16,67	---	>= 1
Attendibilità previsioni di bilancio	Spese a consuntivo/Spese previste*100	16,67	---	>= 80%
Andamento spese generali	Costi di funzionamento anno n/Costi di funzionamento anno n-1	16,67	---	<= 1

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Emissione del ruolo diritto annuale	Emissione del ruolo diritto annuale	16,67	---	<= 31/08/2015
Rispetto della tempistica prevista per adempimenti novità normative legge di stabilità e decreto semplificazioni	Rispetto della tempistica prevista per adempimenti novità normative legge di stabilità e decreto semplificazioni	16,67	---	SI
Utilizzo del Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate per ricezione fatture e richieste equivalenti di pagamento	Utilizzo del Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate per ricezione fatture e richieste equivalenti di pagamento	16,65	---	SI

### Obiettivo operativo: OO11.02 - Ridefinizione del portafoglio delle partecipazioni

Razionalizzazione delle società e delle partecipazioni societarie ai sensi della Legge 190/2014 Legge di stabilità 2015 che prevede, a decorrere dall'1.1.2015, un processo di riorganizzazione delle partecipazioni direttamente o indirettamente possedute, con l'obiettivo di ridurre il numero entro il 31.12.2015

Predisposizione di schede informative, a supporto degli organi decisionali, per una lettura e valutazione delle società partecipate in funzione dei criteri individuati dalla legge di stabilità 2015

Gestione delle procedure di dismissione in corso al 31.12.2014 e avvio di eventuali nuove procedure

Definizione, ai fini dell'approvazione entro il 31.3.2015 da parte della Giunta, di un piano operativo di razionalizzazione delle partecipate, corredato da relazione tecnica

Predisposizione di report per l'aggiornamento degli organi direzionali sull'andamento di gestione delle società attraverso l'utilizzo di dati contabili ed extra-contabili

Aggiornamento periodico del sito nella sezione Amministrazione trasparente-Enti controllati

**Responsabili:** CARLA TOBALDO

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

RIGO INES FRANCESCA

**Unità organizzative coinvolte**

SERV. D1 SERVIZIO PERSONALE, CONTABILITA' E BILANCIO

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. schede informative predisposte	N. schede informative predisposte	25	---	>= 15
N. di procedure di dismissione gestite	N. di procedure di dismissione gestite	25	---	>= 3
N. aggiornamenti nel sito in Amministrazione Trasparente sezione Enti partecipati	N. aggiornamenti nel sito in Amministrazione Trasparente sezione Enti partecipati	25	---	>= 2
N. di report realizzati	N. report realizzati	25	---	>= 2

### Obiettivo strategico: OS12 - 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, al fine di accrescere il benessere organizzativo e ambientale e con modalità di formazione che valorizzano le risorse interne

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Corsi organizzati	N. corsi organizzati	100	---	Anno: 2015 >= 4 Anno: 2016 >= 4 Anno: 2017 >= 4

**Programma: PR12 - Promuovere i processi di condivisione delle informazioni e valorizzazione delle professionalità dell'Ente**

**Obiettivo operativo: OO12.01 - Assicurare un adeguato sviluppo professionale e motivazionale delle risorse umane interne**

Indagine sul benessere organizzativo del personale e analisi dei relativi esiti  
Predisposizione regolamento per la disciplina degli incarichi extra istituzionali dei dipendenti  
Visualizzazione della Documentazione del Sistema Qualità nella Intranet Camerale  
Aggiornamento della procedura on line di gestione delle comunicazioni interne  
Migrazione della intranet sul nuovo server

**Responsabili:** CARLA TOBALDO, CARLA RODIGARI

**Risorse umane coinvolte**

**Percentuale di impegno stimato**

BELOTTI PAOLA  
PUDDU ARIANNA  
SOGNE ALDO  
TARENGHI RAFFAELLA

**Unità organizzative coinvolte**

**SERV. D1** SERVIZIO PERSONALE, CONTABILITA' E BILANCIO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. pagine on line relative alle comunicazioni interne	N. rilevazioni	20	---	>= 4
Migrazione della intranet nel nuovo server	Migrazione della intranet nel nuovo server	20	---	<= 31/07/2015
Realizzazione indagine sul benessere organizzativo	Realizzazione indagine sul benessere organizzativo	20	---	SI
Predisposizione regolamento per la disciplina degli incarichi extra istituzionali dei dipendenti	Predisposizione regolamento per la disciplina degli incarichi extra istituzionali dei dipendenti	20	---	SI
Visualizzazione della documentazione SQ nella intranet	Visualizzazione della documentazione SQ nella intranet	20	---	SI

**Obiettivo operativo: OO12.02 - Conclusione procedura per il rinnovo degli Organi camerali**

Attività previste:

- Verifica requisiti componenti
- Predisposizione procedure di insediamento del Consiglio
- Predisposizione materiale per la nomina del Presidente
- Predisposizione procedure per la nomina della Giunta
- Predisposizione materiale per la nomina della Giunta
- Comunicazioni relative

**Responsabili:** VERONICA MONTICELLI

<b>Risorse umane coinvolte</b>	<b>Percentuale di impegno stimato</b>
--------------------------------	---------------------------------------

PARZIALE LUISA MARINA  
SASSI CHIARA

<b>Unità organizzative coinvolte</b>
--------------------------------------

STAFF A2 UFF. AA02 - UFFICIO SEGRETERIA

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Comunicazioni entro 10 gg. dalla nomina del Presidente e della Giunta	Comunicazioni entro 10 gg. dalla nomina del Presidente e della Giunta	100	---	SI

### Obiettivo strategico: OS13 - Razionalizzare le attrezzature e gli spazi

Razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi assicurando il mantenimento dei servizi offerti e l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa anche implementando i processi di condivisione delle informazioni .

Risultati attesi

Assicurare qualità ed efficienza dei processi operativi grazie ad attrezzature più performanti (come da piano per l'individuazione di misure finalizzate alla razionalizzazione di alcune spese di funzionamento). Le postazioni di lavoro da aggiornare sono definite puntualmente per il 2015, mentre per gli anni successivi verrà valutata la dimensione dell'intervento in funzione delle esigenze contingenti.

Innalzamento del livello di sicurezza degli edifici e valorizzazione del patrimonio immobiliare.

In particolare, per il 2015, è attesa una razionalizzazione delle procedure e la dematerializzazione di atti mediante utilizzo di nuovi applicativi (messa a regime ciclo passivo XAC integrato con ORACLE). Negli anni successivi si proseguirà nell'integrazione delle funzionalità.

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Integrazione funzionalità programmi XACC/ORACLE	Integrazione funzionalità programmi XACC/ORACLE	50	---	Anno: 2015 SI Anno: 2016 SI Anno: 2017 SI
N. postazioni aggiornate	N. postazioni aggiornate	50	---	Anno: 2015 >= 40 Anno: 2016 --- Anno: 2017 ---

### Programma: PR13 - Razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi

#### Obiettivo operativo: OO13.01 - Conservazione e razionalizzazione del patrimonio immobiliare

Conservazione e razionalizzazione del patrimonio immobiliare mediante progettazione delle opere relative al restauro facciate Sede Camerale e predisposizione atti per alienazione porzione di immobile a Brembate di Sopra.

Risultati attesi

Predisposizione provvedimenti per progettazione restauro facciata sede(n. 2) e atti di gara per alienazione porzione di immobile a Brembate di Sopra (n. 1).

**Responsabili:** CLAUDIO CASSARA', COSTANZA ARCURI



**Risorse umane coinvolte** **Percentuale di impegno stimato**

BUSETTI RACHELINO  
CEREA PAOLA

**Unità organizzative coinvolte**

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE STRUMENTALI

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. provvedimenti adottati	N. provvedimenti adottati	100	---	>= 3

**Obiettivo operativo: OO13.02 - Attuazione piano sostituzione personal computer e aggiornamento sistema operativo**

Il piano prevede la sostituzione n. 20 personal computer e aggiornamento n. 20 licenze.

**Responsabili:** CLAUDIO CASSARA', COSTANZA ARCURI

**Risorse umane coinvolte** **Percentuale di impegno stimato**

GUALANDRIS MAURIZIO FILIPPO  
MATTI CLAUDIO

**Unità organizzative coinvolte**

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE STRUMENTALI

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. postazioni aggiornate	N. postazioni aggiornate	100	---	>= 40

**Obiettivo operativo: OO13.03 - Prosecuzione attività per gestione integrata delle procedure di acquisto di beni e servizi**

Utilizzo del programma XAC di Infocamere per la predisposizione degli ordinativi economici e avvio sperimentazione processo per registrazione documenti passivi - fatture e note.

L'integrazione XAC/ORACLE parte passiva ha come obiettivo la predisposizione di almeno l' 80% degli ordini con l'utilizzo dell'applicativo XAC e la sperimentazione della registrazione in XAC di almeno il 15% dei documenti passivi riferiti agli ordini in XAC.

**Responsabili:** COSTANZA ARCURI, MARIA TERESA RUNGGALDIER, CARLA TOBALDO

**Risorse umane coinvolte** **Percentuale di impegno stimato**

BREMBILLA ELENA  
CARRERA CLAUDIA

<b>Risorse umane coinvolte</b>	<b>Percentuale di impegno stimato</b>
--------------------------------	---------------------------------------

FASULO LUCA  
FRACASSETTI FILOMENA  
FRATUS MARINA  
TOMBINI GRAZIELLA

<b>Unità organizzative coinvolte</b>
--------------------------------------

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE STRUMENTALI

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale di documenti passivi registrati con modalità sperimentale	N. documenti passivi registrati con modalità sperimentale/N. documenti passivi registrati*100	50	---	>= 15%
Percentuale di ordinativi predisposti con l'utilizzo dell'applicativo XAC	N. ordinativi predisposti con l'utilizzo di XAC/N. ordinativi predisposti nell'anno*100	50	---	>= 80%

### Obiettivo operativo: OO13.04 - Progettazione interna e coordinamento attività per ricollocazione di alcuni Uffici

Razionalizzazione degli spazi mediante progettazione interna e coordinamento attività per nuova collocazione più funzionale di alcuni uffici e/o postazioni di lavoro, in esecuzione degli ordini di servizio 2015 che hanno ridistribuito personale, funzioni e compiti.

Risultato atteso: nuova dislocazione di alcuni uffici e redistribuzione del personale assegnato mediante il trasferimento degli arredi, delle postazioni di lavoro (p.c., stampanti, telefono ecc...), nonché l'assegnazione dei nuovi diritti di rete locale e l'effettuazione delle nuove connessioni al cablaggio di rete locale/telefonica.

<b>Responsabili:</b> CLAUDIO CASSARA', COSTANZA ARCURI
--

<b>Risorse umane coinvolte</b>	<b>Percentuale di impegno stimato</b>
--------------------------------	---------------------------------------

BUSETTI RACHELINO  
CEREA PAOLA  
GUALANDRIS MAURIZIO FILIPPO  
MATTI CLAUDIO

<b>Unità organizzative coinvolte</b>
--------------------------------------

AREA D GESTIONE RISORSE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
N. postazioni di lavoro trasferite	N. rilevazioni	100	---	>= 18

## **Obiettivo operativo: OO13.05 - Avvio progetto GeDoc - Gestione Documentale e protocollo informatico**

Il D.P.C.M. 3 dicembre 2013 relativo al protocollo informatico e alla gestione documentale e il D.P.C.M. 13 novembre 2014 (pubblicato in G.U. il 12 gennaio 2015) dettano le regole tecniche per la "formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni" imponendo la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore.

L'Ente sarà impegnato nel 2015 e nel 2016 nel passaggio all'utilizzo del nuovo sistema di gestione documentale informatica, predisposto da Infocamere, denominato GeDoc.

GeDoc, che sostituirà l'applicativo Prodiggi attualmente in uso, permetterà la digitalizzazione e la semplificazione dei documenti e dei processi dell'Ente e verrà utilizzato per la gestione dei flussi documentali interamente dematerializzati, la protocollazione e la conservazione elettronica dei documenti.

Il progetto, che coinvolge l'Ente nel suo complesso, prevede un'attività di analisi dei procedimenti, dei processi e dei flussi, anche con affiancamento da parte di Infocamere, di configurazione dei ruoli del sistema (funzionigramma) da svolgersi nel secondo semestre del 2015, e lo start up vero e proprio nell'utilizzo della nuova piattaforma, assieme alla formazione del personale e alla definizione del manuale di gestione, che avverrà nel 2016.

Attività previste nel 2015

- Presentazione e condivisione del progetto

Costituzione del gruppo di lavoro

Presentazione tecnico/giuridica del progetto ai responsabili di Servizio/Ufficio

Incontri di affiancamento da parte di consulenti Infocamere ai responsabili di Servizio/Ufficio per l'avvio del progetto (analisi dei processi, analisi fascicolazione, ....)

- Piano di fascicolazione

Analisi del piano di fascicolazione in uso

- Funzionigramma

Analisi e rappresentazione dei processi e dei procedimenti di competenza dei diversi Servizi/Uffici, con particolare attenzione ai flussi che coinvolgono più unità operative

Individuazione di utenti, ruoli e responsabili

Individuazione del modello organizzativo per la protocollazione (centralizzato vs decentrato)

Individuazione degli ambiti di maggior utilizzo di comunicazioni cartacee di documenti e modalità di intervento

- PEC e firme digitali

Verifica dei requisiti hardware e software

Definizione e configurazione delle PEC istituzionali e di Servizio/Ufficio

Verifica della disponibilità della firma digitale per la dematerializzazione dei flussi cartacei in ingresso e per le firme in uscita dei documenti

<b>Responsabili:</b> ANDREA VENDRAMIN, EMANUELE PRATI
---

<b>Risorse umane coinvolte</b>	<b>Percentuale di impegno stimato</b>
ARCURI COSTANZA	
BOLIS GIOVANNA	
BONFANTI MARZIA	
CALVETTI DAMIANA	
CASSARA' CLAUDIO	
CASTAGNINI RAFFAELLA	
CERAOLO SILVIA	
COLITTI ANNA MARIA	

**Risorse umane coinvolte****Percentuale di impegno stimato**

FASULO LUCA  
 GHEZZI SILVIA  
 LOCATI ANDREA  
 LONGONI PAOLO  
 MAFFI ELENA  
 MAZZOLA ROBERTO  
 MEDINA ALDO SALVATORE  
 MONTICELLI VERONICA  
 PREZIOSO MARCO  
 RODIGARI CARLA  
 RUNGGALDIER MARIA TERESA  
 TOBALDO CARLA

**KPI Associati**

<b>Indicatori testo</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Peso</b>	<b>Stato</b>	<b>Target</b>
N. incontri di presentazione del progetto ai Responsabili di Servizio/Ufficio	N. rilevazioni	16,67	---	>= 1
N. incontri con consulenti Infocamere	N. rilevazioni	16,67	---	>= 2
Report di analisi dei processi e dei procedimenti	N. report realizzati	16,67	---	>= 1
Funzionigramma	N. report realizzati	16,67	---	>= 1
Linee guida per la gestione delle comunicazioni cartacee	N. report realizzati	16,65	---	>= 1
Configurazione PEC istituzionali e di Servizio/Ufficio	Configurazione PEC istituzionali e di Servizio/Ufficio	16,67	---	SI

**Obiettivo strategico: OS14 - Gestire il ciclo della performance e assicurare un adeguato livello di trasparenza e integrità dell'azione dell'Ente**

Attuare il ciclo della performance, il Programma per la trasparenza e l'integrità e il Piano di prevenzione della corruzione nel rispetto delle disposizioni normative e assicurando il coordinamento e l'integrazione tra i relativi ambiti.

**KPI Associati**

<b>Indicatori testo</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Peso</b>	<b>Stato</b>	<b>Target</b>
Azioni per la diffusione della cultura dell'integrità e dell'etica	N. rilevazioni	100	---	Anno: 2015 >= 2 Anno: 2016 >= 2 Anno: 2017 >= 2