

# **CAMERA DI COMMERCIO DI CUNEO**

**TRIENNIO 2017- 2019**

## **MONITORAGGIO PERIODICO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

**1° SEMESTRE 2017**

**art. 35 del D.P.R. n. 254/2005 e titolo II del D.Lgs. n. 150/2009**

**allegato alla deliberazione del 22 settembre 2017**

# VALUTAZIONE PERIODICA DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

## 1° semestre 2017

**Mod. A)**

### RELAZIONE SULLO STATO DI ATTUAZIONE DELLE LINEE STRATEGICHE DELL'ENTE situazione al 30.6.2017

In ciascuna linea strategica vengono riportate le attività relative ai progetti e obiettivi dettagliati nel modello B la cui valutazione si basa sugli indicatori e target ivi specificati.

Missione	LINEA STRATEGICA PLURIENNALE	OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO DIRIGENZIALE	Stato di attuazione al 30.6.2017	OBIETTIVI OPERATIVI	Stato di attuazione al 30.6.2017
Competitività e sviluppo delle imprese	La Camera di commercio investe per le imprese	Promuovere la competitività delle imprese e dei territori	4 – Riorganizzazione servizi promozionali sulla base dell'articolazione delle funzioni come attribuite dalla riforma	Attività in linea con la programmazione	8 PO – Potenziamento e miglioramento comunicazione alle imprese attraverso la nuova piattaforma CIAO IMPRESA (servizio competitività e sviluppo delle imprese)	Attività in linea con la programmazione
					16 – Supporto all'incontro domanda/offerta di lavoro attraverso il registro nazionale dell'alternanza ed il sistema Excelsior (uffici mediazione e conciliazione, alternanza scuola lavoro, statistica)	Attività in linea con la programmazione
					17- Potenziamento e miglioramento comunicazione alle imprese attraverso la nuova piattaforma CIAO IMPRESA (uffici promozione, studi, crediti agevolati, CEAM, URP e informatica)	Attività in linea con la programmazione
Regolazione del mercato	La Camera di commercio al servizio delle imprese e a tutela dei consumatori	Valorizzare il Registro delle Imprese e la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma	2 – Riorganizzazione servizi "Rete imprese" e "Spazio imprese" sulla base dell'articolazione delle funzioni come previste dalla riforma	Attività in linea con la programmazione	7 PO – Bilanci, Cooperative, PEC (servizio rete imprese)	Attività in linea con la programmazione
					12 – Aumento della qualità del registro imprese, con intervento sui bilanci, sulle società cooperative e sulle PEC, e potenziamento delle strategie di recupero delle risorse camerali con segnalazione alle imprese di irregolarità nel versamento del diritto annuale (uffici registro imprese, diritto annuale protesti verifiche amministrative)	Attività in linea con la programmazione
					13 – Piano di verifiche dinamiche, anche con predisposizione di uno sportello assistito per l'invio telematico delle pratiche relativamente a agenti di affari in mediazione, autotrasportatori, impiantisti FER (Fonti Energie Rinnovabili) (Uffici commercio e artigianato)	Attività in linea con la programmazione
					14 – Supporto all'innovazione informatica delle imprese, potenziamento ai servizi di digitalizzazione, con particolare riferimento al rilascio dell'identità digitale SPID (uffici di sportello)	Attività in linea con la programmazione
			3 – Valorizzare la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma	Attività in linea con la programmazione	15 - Efficientamento delle procedure di vigilanza del mercato (uffici sanzioni, vigilanza, metrico)	Attività in linea con la programmazione

Missione	LINEA STRATEGICA PLURIENNALE	OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO DIRIGENZIALE	Stato di attuazione al 30.6.2017	OBIETTIVI OPERATIVI	Stato di attuazione al 30.6.2017
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	La Camera di commercio prepara le imprese cuneesi ai mercati internazionali	<i>Individuare iniziative di informazione, formazione e supporto alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali</i>	<i>5 – assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali</i>	Attività in linea con la programmazione		
Servizi istituzionali generali	La Camera di commercio efficace ed efficiente	<i>Mantenere standard nazionali di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e nella gestione della struttura e migliorare l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione</i>	<i>1 – (struttura) Elaborazione e applicazione modello gestionale ed organizzativo finalizzato al contenimento dei costi e all'ottimizzazione delle risorse umane finanziarie e delle tecnologie informatiche</i>	Attività in linea con la programmazione	6 PO Riduzione dei costi di funzionamento e dei costi di personale (servizi economico finanziari e personale )	Attività in linea con la programmazione
					9 – Razionalizzazione delle partecipazioni ed efficientamento del patrimonio immobiliare (ragioneria, provveditorato, servizi tecnici – controllo di gestione)	Attività in linea con la programmazione
					10 – Razionalizzazione e allineamento organizzativo della gestione del personale alla riforma del sistema camerale ( ufficio personale)	Attività in linea con la programmazione
					11 - GEDOC – Nuova gestione documentale – dematerializzazione documenti, conservazione a norma e comunicazione interna e istituzionale relativa al nuovo strumento digitale (AAGG, protocollo, servizi ausiliari e Segreteria Presidenza )	Attività in linea con la programmazione

**Mod. B) ATTUAZIONE DI PIANI E PROGRAMMI**

**B) 1 – DIRIGENTI**

Dirigente	n° scheda	Obiettivi dirigenziali	Obiettivi operativi e uffici collegati
<p>Centro di responsabilità A dr. Marco Martini</p> <p>AREA SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI</p>	<p><i>Mantenere standard nazionali di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e nella gestione della struttura e migliorare l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione</i></p>		
	1	<p><b>Elaborazione e applicazione modello gestionale e organizzativo finalizzato al contenimento dei costi e all'ottimizzazione delle risorse umane e finanziarie e delle tecnologie informatiche. Aggiornamento in materia di trasparenza e anticorruzione</b></p>	6 – Posizioni Organizzative servizio economico finanziario servizio gestione del personale
			9 – ragioneria, provveditorato, servizi tecnici e controllo di gestione
			10 - personale
			11 – Affari Generali, Segreteria Presidenza, Protocollo, servizi ausiliari
<p>Centro di responsabilità B dr.ssa Patrizia Mellano</p> <p>AREA SOSTEGNO DEL MERCATO</p>	<p><i>Promuovere la competitività delle imprese e dei territori</i></p>		
	4	<p><b>Riorganizzazione servizi promozionali sulla base dell'articolazione delle funzioni come attribuite dalla riforma</b></p>	8 Posizione organizzativa servizio competitività e sviluppo delle imprese
			16 – Mediazione e conciliazione, Alternanza scuola lavoro, Statistica
			17 – Promozione, Studi, Crediti, CEAM, URP e informatica
	<p><i>Valorizzare il registro delle imprese e la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma</i></p>		
3	<p><b>Valorizzare la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma</b></p>	15 – Sanzioni, vigilanza, metrico	
<p>Centro di responsabilità C dr. Marco Martini</p> <p>AREA SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE</p>	<p><i>Valorizzare il registro delle imprese e la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma</i></p>		
	2	<p><b>Riorganizzazione servizi "Rete Imprese" e "Spazio Imprese" sulla base dell'articolazione delle funzioni come riviste dalla riforma</b></p>	7 – Posizione Organizzativa Servizio "Rete Imprese "
12 – registro imprese, diritto annuale, verifiche amministrative, protesti			
13 – commercio e artigianato			
14 – sportelli			

## MONITORAGGIO OBIETTIVO DIRIGENZIALE n. 1 /2017

LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: <b>SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI</b>	
AREA FUNZIONALE COINVOLTA: <b>TUTTE LE AREE</b>	
OBIETTIVO STRATEGICO: <b>Mantenere standard nazionali di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e nella gestione della struttura e migliorare l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione</b>	
DIRIGENTE: <b>dr. Marco Martini - Segretario Generale</b>	
<b>OBIETTIVO DI STRUTTURA</b>	<b>Elaborazione e applicazione modello gestionale e organizzativo finalizzato al contenimento dei costi e all'ottimizzazione delle risorse umane, finanziarie e delle tecnologie informatiche</b>
<b>Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Questa linea strategica, rispetto alle altre aree pluriennali, rappresenta un ambito di attività strumentale ma fondamentale per il perseguimento delle missioni istituzionali. La finalità degli uffici coinvolti in questa linea strategica è intermedia, ma non per questo meno importante, rispetto al risultato finale programmato dagli organi politici dell'Ente. Costituisce infatti condizione irrinunciabile per la realizzazione delle altre linee strategiche che declinano le missioni istituzionali dell'Ente rivolte a soddisfare le richieste e le necessità delle imprese. La verifica della correttezza del percorso gestionale di questo ambito organizzativo deve focalizzarsi sulla capacità di supporto alle attività degli uffici che direttamente impattano sulle esigenze degli utenti, destinatari finali dell'azione dell'ente. Le iniziative di contenimento portate avanti in attuazione del programma pluriennale hanno determinato il raggiungimento di una gestione che attualmente si può definire ottimale dal punto di vista economico come confermato anche dai dati di benchmarking con gli altri enti camerali. Anche la gestione informatica dei processi interni e di quelli rivolti all'utenza è stata improntata al perseguimento di obiettivi di razionalizzazione ed efficientamento nell'utilizzo delle risorse tecnologiche, selezionando le prospettive utili di innovazione, anche in relazione agli standard comuni di sicurezza e stabilità e all'efficacia della comunicazione anche in relazione alla trasparenza. A questo riguardo particolare attenzione è riservata alla gestione e aggiornamento del sito internet. Nei confronti delle imprese sono state avviate alcune progettualità proposte in ambito nazionale e da società di sistema e sono state assistite le imprese, soprattutto quelle di piccole dimensioni, a servizi innovativi.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	Tenuto conto che le risorse derivanti dal diritto annuale per il 2017 subiranno un'ulteriore decurtazione, per effetto del DL 90/2014, pari al 50% , sarà necessario, attraverso modelli gestionali più snelli ed efficienti, aumentare l'efficacia delle azioni camerali a fronte di minori risorse. Il miglioramento atteso consisterà nel risparmio economico per l'ente che dovrà comunque garantire un servizio all'altezza delle esigenze e delle aspettative degli utenti, con conseguente possibilità di destinazione di risorse importanti a favore delle imprese.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	L'obiettivo per il 2017 si identifica nel mantenimento del livello raggiunto di <b>economicità</b> nella gestione delle risorse umane e finanziarie e <b>implementazione utilizzo delle tecnologie informatiche</b> e della comunicazione, oltre agli standard di <b>efficienza ed efficacia</b> . Allo scopo sarà di fondamentale importanza il costante monitoraggio della spesa che individui gli ambiti di intervento e le ulteriori leve organizzative utilizzabili per una gestione adeguata al livello di risorse disponibili (diritto annuale ridotto del 40% per il 2017). Il confronto con gli indici di equilibrio degli altri enti camerali è oggettivato dagli indicatori Pareto, che contemplano la possibilità di confronto geografico, generale e dimensionale. Il confronto con le tendenze dell'ultimo triennio dovrà tenere conto delle mutate condizioni del finanziamento di cui al DL 90/2014. Essendo diminuite del 40% le risorse derivanti dal diritto annuale, l'indice di equilibrio dell'ente per il 2017 non potrà essere confrontato alla pari con i valori precedenti ma dovrà ovviamente tenere conto della mutata situazione delle entrate imposta per legge e della conseguente diversa proporzione rispetto alle uscite. D'altra parte è fondamentale sottolineare che in un Ente virtuoso quale il nostro, con livelli di gestione resi ottimali da un percorso pluriennale di razionalizzazione e contenimento, la sfida è mantenere gli standard raggiunti.
<b>Descrizione stato di attuazione</b>	<b>Economicità:</b> Fin dai primi mesi dell'anno la gestione è stata orientata a proseguire nell'obiettivo di ridurre i costi di funzionamento razionalizzando gli spazi al fine di ottimizzare l'utilizzo degli immobili e migliorando l'efficienza energetica. L'economicità

<p><b>obiettivo al 30 giugno 17</b></p>	<p>della gestione è resa evidente dalle risultanze contabili di bilancio del primo semestre 2017 rapportate ai dati annuali dell'ultimo triennio. (Modello f) – contenimento e riduzione dei costi)</p> <p><b>Efficienza ed efficacia:</b> la costante attenzione a questi criteri gestionali si è espressa nei primi mesi del 2017 con una programmazione articolata di interventi di razionalizzazione nell'utilizzo del personale (in costante decremento anche sul fronte delle assunzioni temporanee non più effettuabili per il divieto del d.lgs. 219/2016) che ha comportato decisioni organizzative di ricollocazioni e accorpamenti di uffici necessari a presidiare in modo idoneo tutti i servizi all'utenza fronteggiando i vuoti occupazionali presentatisi per effetto di cessazioni o assenze di lungo periodo non previste. (modello g e modello f -ottimizzazione tempi)</p> <p>Implementazione utilizzo <b>tecnologie informatiche:</b> la modernizzazione delle procedure è stata perseguita con l'introduzione a regime nel primo semestre 2017 di innovazioni sul fronte dei programmi informatici utilizzati. Di importante rilevanza innovativa è stata l'introduzione del sistema GEDOC nel processo di gestione documentale che ha reso la protocollazione e l'archiviazione dei documenti conforme alle disposizioni sulla digitalizzazione della Pubblica amministrazione.</p> <p>In ogni ufficio inoltre vengono continuamente aggiornati e integrati i programmi di gestione dei processi assicurando una interazione immediata con l'utenza e con le altre pubbliche amministrazioni e Ministeri di riferimento (modello d ).</p> <p>Nel secondo semestre i dirigenti effettueranno un intervento finalizzato alla all'aggiornamento e alla verifica della conoscenza delle norme anticorruzione attualizzate con le ultime linee guida dell'ANAC nei confronti del personale.</p>
<p><b>Indicatore</b></p>	<p>S02 – Consistenza del personale</p>
<p><b>Target</b></p>	<p>&lt; media ultimo triennio 2014-15-16 : 83,72</p> <p>* target numerico provvisorio (dato 2016 non ancora presente in PARETO, calcolato d'ufficio sulla base delle ore lavorate per i 3 anni considerati) ,</p>
<p><b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b></p>	<p>FTE al 30 giugno 2017: 82,70</p> <p>* misura teorica calcolata sulla base del personale in servizio al 30 giugno senza rapportarla alle ore effettivamente lavorate nel 1° semestre 2017 (il dato definitivo sarà elaborato a fine anno)</p>

**MONITORAGGIO OBIETTIVO DIRIGENZIALE n. 2/2017**

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Valorizzare il registro delle imprese e la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma</b>	
<b>DIRIGENTE: dr. Marco Martini – Segretario Generale</b>	
<b>OBIETTIVO DIRIGENZIALE</b>	<b>Riorganizzazione servizi "rete imprese", "spazio imprese" sulla base dell'articolazione delle funzioni come riviste dalla riforma</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Sulla base della programmazione pluriennale prosegue l'implementazione del registro imprese sulla base delle numerose novità normative, garantendo la qualità e la tempestività delle informazioni in esso contenute attraverso una costante azione di monitoraggio ed aggiornamento. Si conferma l'impegno all'aggiornamento degli indirizzi di posta elettronica certificata, presupposto essenziale per l'incremento della dematerializzazione ed informatizzazione dei procedimenti amministrativi e l'implementazione del fascicolo informatico d'impresa.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	Una migliore organizzazione del servizio "spazio imprese" e del servizio "rete imprese", con accorpamento attraverso una maggiore integrazione delle attività, consentirà un servizio più snello ed efficiente conservando le tempistiche ottimali di erogazione dei servizi già raggiunte negli anni precedenti e sempre più sfidanti in un contesto, quale quello attuale, con minore dotazione di risorse (per certificati di origine telematiche e SPID).
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	Garantire l'efficienza delle attività inerenti la tenuta del registro imprese secondo il nuovo profilo delle competenze disegnato dalla riforma. Le attività di adeguamento alle nuove normative interesseranno tutte le Camere di commercio, nei confronti delle quali potrà essere effettuata la comparazione del livello di allineamento e della relativa efficienza Al termine della riorganizzazione si potrà valutare il guadagno in termini di efficienza della gestione rinnovata delle attività. Occorre peraltro tenere presente che, dato il livello già ottimale di efficienza nella gestione dei procedimenti dell'area in argomento, costituirà un ottimo risultato il mantenimento dello standard raggiunto, in una situazione di risorse in decremento.
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	Il servizio "spazio imprese" è stato potenziato con l'inserimento della nuova responsabile dott.ssa Luisa Silvestro (in seguito al pensionamento della precedente responsabile), la quale ha incentivato il dinamismo del servizio, integrando con l'ufficio di sportello l'attività relativa alla concessione di finanziamenti di incentivo alle imprese. Quest'ultima attività ha un notevole impatto sull'utenza e sulle finalità istituzionali della Camera di commercio. Il renderla più immediatamente accessibile al pubblico ha dato slancio e miglioramento all'immagine della Camera di commercio ed ha accentuato positivamente lo stretto rapporto di "vicinanza" e collaborazione con i clienti camerali. Il servizio "spazio imprese" ha inoltre intrapreso un'attività di formazione del personale al fine di rilasciare lo "SPID" – il sistema unico di identità digitale – che è diventato un ulteriore servizio fornito dalla Camera di commercio. Con il solo codice SPID, ogni persona fisica può accedere ad un numero sempre maggiore di portali on line della pubblica amministrazione, senza dovere ricordare svariate user e password per ogni sito internet della P.A. Per quanto riguarda il servizio "rete imprese", è stato mantenuto ed anzi migliorato lo standard di evasione delle pratiche telematiche, riducendo ulteriormente anche i tempi di evasione nei termini di legge (5 giorni dalla presentazione), già da anni notevolmente migliori rispetto alla media nazionale. Per Cuneo si rilevano: evasione in 0/2 gg. 86,3%, 3/5 giorni 13,4%, con una percentuale di evasione delle pratiche entro 5 gg. del 99,7%. Tutto questo nonostante una costante diminuzione di personale. Anche per fare fronte a questa situazione contingente – volendo comunque mantenere o migliorare gli standard di efficienza precedenti, l'ufficio registro imprese ha effettuato una riorganizzazione interna delle funzioni del personale addetto. Sono state eliminate le categorie in cui erano suddivise le pratiche del registro imprese (es. costituzioni, r.e.a. ecc.), per la gestione delle quali il personale era stato suddiviso in gruppi (esigui) o unità separate e "specializzate", e tutte le pratiche sono state riunite in un'unica categoria. Questo ha comportato una gestione trasversale, con economie di scala, maggiore flessibilità ed

	<p>interoperabilità, azzeramento degli sfasamenti nei tempi di lavorazione delle varie tipologie di pratiche.</p> <p>Inoltre, sono state riunite sotto la gestione dell'ufficio artigianato tutte le pratiche relative alle varie attività regolamentate (impiantisti, autoriparatori, ecc.), ottenendo gli analoghi risultati sopra descritti.</p>
<b>Indicatore</b>	<i>C1.1_04 – rispetto tempi di evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese</i>
<b>Target</b>	Media di evasione nei 5 giorni > alla media nazionale (77,4%)
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	% rispetto tempi di evasione (5 giorni) pratiche registro Imprese: 99,7%

## MONITORAGGIO OBIETTIVO DIRIGENZIALE n. 3/2017

LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: <b>REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	
AREA FUNZIONALE COINVOLTA: <b>SOSTEGNO DEL MERCATO</b>	
OBIETTIVO STRATEGICO: <b>Valorizzare il registro imprese e la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma</b>	
DIRIGENTE: <b>dr.ssa Mellano Patrizia</b>	
<b>OBIETTIVO DIRIGENZIALE</b>	<b>Valorizzare la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	<p>Il presente obiettivo è sinergico rispetto alle strategie dell'ente a tutela della fede pubblica, orientate all'esercizio delle attività di vigilanza sul mercato in ambito metrologico, della sicurezza e dell'etichettatura prodotti e alla gestione dei procedimenti sanzionatori attribuiti all'ente camerale. Particolare risalto è dedicato alla comunicazione preventiva alle imprese, di grande rilevanza in quanto gli obblighi previsti dalle normative in oggetto attengono a materie complesse e soggette a frequente evoluzione. A questo riguardo vengono organizzati e proposti alle imprese specifici seminari formativi.</p> <p>In materia di giustizia alternativa le attività vengono svolte in convenzione con le Camere di commercio piemontesi e Unioncamere Piemonte.</p> <p>Sono in programma iniziative in materia di alternanza scuola lavoro, intensificando i rapporti con il mondo scolastico e le associazioni di categoria e dei professionisti per impostare le modalità concrete di realizzazione dell'alternanza.</p>
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	<p>Il progetto si propone di contribuire a diffondere la cultura della mediazione e dell'arbitrato, delle attività svolte a tutela della leale concorrenza delle imprese e dei consumatori e a rendere maggiormente efficienti le azioni svolte in ambito ispettivo e sanzionatorio. Sviluppo cultura giustizia alternativa.</p> <p>Miglioramento raccordo tra realtà scolastiche e mondo del lavoro</p>
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	<p>Le attività dovranno garantire l'efficienza delle attività inerenti le funzioni di regolazione del mercato secondo il nuovo profilo delle competenze disegnato dalla riforma. In merito all'alternanza scuola – lavoro saranno assunte iniziative volte a orientare e rendere proficuo il collegamento degli istituti scolastici con il mondo del lavoro.</p> <p>Identificazione delle procedure operative percorribili in allineamento al ridisegno dei confini di azione imposti dalle novità normative.</p> <p>Il confronto è costantemente effettuato a livello di sistema camerale, sia regionale sia nazionale, in quanto le funzioni camerali nell'ambito della regolazione del mercato sono di recente attuazione (dal 2000) e sono state strutturate con modalità simili.</p> <p>Il confronto con le tendenze dell'ultimo triennio dovrà tenere conto dell'impatto che l'attuazione della riforma camerale, nello specifico i decreti ministeriali di prossima emanazione e in generale l'evoluzione normativa, determineranno sulle funzioni di regolazione del mercato.</p>
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	<p>Nel corso del I semestre i contenuti della riforma delle Camere di commercio, come delineati dal d.lgs. 219/2016, hanno evidenziato il permanere della rilevanza delle attività di regolazione del mercato, confermate tra le funzioni obbligatorie.</p> <p>Il nuovo ruolo attribuito agli enti camerali e i costanti tagli alle risorse hanno reso necessario privilegiare l'efficacia nella gestione delle <b>procedure di vigilanza</b>, attraverso il potenziamento della comunicazione preventiva (articoli sul CN Economia relativi al progetto di vigilanza e sicurezza prodotti – SVIM) e con l'informazione puntuale e selettiva alle imprese attraverso l'implementazione del database CRM.</p> <p>A fronte di numerosi confronti con gli organi preposti all'accertamento delle violazioni nelle diverse materie ( del consumo, materiale elettrico, giocattoli, tessili), sono stati avviati i controlli ispettivi presso le aziende del territorio provinciale. A tale riguardo è stato coinvolto nelle verifiche sulla sicurezza prodotti anche il personale ispettivo dell'ufficio metrico, cui è stata garantita la necessaria formazione. Nel corso del primo semestre le ispezioni svolte sono state 23 con la verifica di n. 95 prodotti, mentre in ambito metrologico sono state effettuate 28 ispezioni sui centri tecnici/laboratori/distributori di carburante.</p> <p>Particolare rilievo la riforma ha attribuito alle <b>attività di alternanza scuola-lavoro</b>, e in questo ambito sono stati definiti gli ambiti di operatività degli uffici camerali che, con competenze diverse, sono</p>

	<p>coinvolti in materia (regolazione del mercato, personale e registro imprese). Sulla base di specifiche convenzioni gli uffici camerali hanno attivato stage, realizzato materiale promozionale e operato per promuovere l'iscrizione di imprese, professionisti ed enti nel RASL (registro alternanza scuola lavoro) anche attraverso l'organizzazione di incontri ed eventi dedicati.</p> <p>I primi mesi dell'anno sono stati dedicati alle attività di formazione (sul RASL e sul nuovo progetto Excelsior), che saranno approfondite nei mesi successivi nell'ambito del progetto finanziato dall'aumento del diritto annuale.</p> <p>Interessante l'attività che ha portato alla firma della <b>convenzione</b> tra Ente Camerale, UST e Comitato tecnico per il Prezzario delle opere edili ed impiantistiche in provincia di Cuneo, finalizzata a coinvolgere le classi degli Istituti Tecnici provinciali, in affiancamento con i professionisti del Comitato, nelle attività di analisi e rilevazione delle componenti elementari e dei prezzi quale attività in alternanza, predisponendo altresì convenzioni operative per l'avvio dei percorsi.</p> <p>Con riferimento alle competenze in materia di <b>giustizia alternativa</b> e volte a diffondere le procedure di <b>mediazione e arbitrato</b> l'ufficio ha gestito, nel I semestre 2017, n. 49 procedimenti di mediazione civile e commerciale, unitamente a n. 4 arbitrati amministrati e n.2 procedure di nomina in arbitrati ad hoc.</p> <p>Dal 1 gennaio 2017 è entrata in vigore la conciliazione obbligatoria in materia di energia elettrica e gas, con una particolare procedura che ha richiesto specifica formazione per il personale e per i mediatori: tra i 7 mediatori che hanno conseguito l'abilitazione in tale materia, anche Fiorella Manfredi e Luca Galli.</p> <p>In data 23 giugno 2017 il Parlamento ha approvato, in sede di conversione del DL 50/2017 (cd manovrina finanziaria), l'emendamento che elimina la scadenza (prima fissata a settembre 2017) come termine ultimo per la sperimentazione dell'istituto giuridico della mediazione.</p> <p>La diffusione delle procedure di giustizia alternativa è stata attuata anche attraverso l'inserimento di uno specifico capitolo "giustizia" nel rapporto annuale sull'economia e con la redazione di alcuni comunicati stampa destinati ai media e tramite il costante aggiornamento del sito internet.</p>
<b>Indicatore</b>	C 2.7_01 (numero complessivo di prodotti verificati nell'anno "n")
<b>Target</b>	≥ 60
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	N. prodotti verificati al 30 giugno 2017: 95

## MONITORAGGIO OBIETTIVO DIRIGENZIALE n. 4/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SOSTEGNO DEL MERCATO</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Promuovere la competitività delle imprese e dei territori</b>	
<b>DIRIGENTE: dr.ssa Mellano Patrizia</b>	
<b>OBIETTIVO DIRIGENZIALE</b>	<b>Riorganizzazione servizi promozionali sulla base dell'articolazione delle funzioni come attribuite dalla riforma</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Sulla linea degli investimenti a sostegno delle infrastrutture logistiche del territorio quali la privatizzazione e il rilancio dell'aerostazione di Cuneo-Levaldigi e lo sviluppo del progetto della Piattaforma Logistica Intermodale di Mondovì pur in presenza dei tagli del diritto annuale camerale, l'efficiente gestione continua a consentire di finanziare bandi a sostegno degli investimenti delle imprese, in collaborazione con i Confidi e bandi per contributi a fronte di spese in competitività, innovazione, sicurezza, reti di impresa e marketing oltre all'impegno camerale tramite lo strumento della riassicurazione in collaborazione con la Fondazione CRC di Cuneo e i Confidi.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	Pur in situazione di decremento delle fonti di finanziamento si tenderà a sostenere l'economia del territorio con iniziative mirate alle recenti evoluzioni normative per un servizio sempre più vicino ed efficace alle esigenze delle imprese e finalizzato a cogliere le aperture del raggio di azione camerale definite dalla riforma.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	Sostegno alla competitività delle imprese del territorio e delle start up. Valorizzazione del patrimonio culturale e turistico. Da un confronto con altre realtà camerali risulta evidente come gli interventi a sostegno delle imprese e del territorio posti in essere finora dalla Camera di commercio siano di assoluto rilievo e non trovino, sia per l'entità delle risorse stanziare e per l'eterogeneità e la pluralità delle modalità di attuazione analogie nelle altre realtà camerali Il confronto con le tendenze dell'ultimo triennio dovrà tenere conto delle mutate condizioni del finanziamento di cui al DL 90/2014. Essendo diminuite del 40% le risorse derivanti dal diritto annuale, la valutazione degli interventi attuati dall'ente a sostegno delle imprese e del territorio per il 2017 non potrà essere confrontato alla pari con i valori precedenti ma dovrà ovviamente tenere conto della mutata situazione delle entrate imposta per legge e della conseguente diversa proporzione rispetto alle uscite.
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	Nel primo semestre del 2017, pur a fronte della riduzione delle risorse camerali, sono proseguite le attività di sostegno alle imprese con l'approvazione di bandi realizzati in collaborazione con i Confidi (n. 4 bandi approvati per un importo di euro 538.642,00) mentre per il finanziamento di spese correnti sono stati investiti euro 1.110.000 attraverso n. 7 bandi (marketing, ict, impresa 4.0, marchi e brevetti). I bandi e le spese ammissibili sono stati modificati per tenere conto delle diverse competenze attribuite agli enti camerali dal d.lgs 219/2016. Sono poi proseguite le attività di istruttoria dei bandi con l'erogazione di euro 770.200,59 sui bandi che finanziano il credito agevolato a n. 453 imprese e per i bandi di contributo su spese correnti euro 921.847,31 a favore di n. 884 imprese. Altri bandi hanno interessato i Consorzi (agricoli, turistici e i centri commerciali naturali) mentre sono state stipulate n. 3 convenzioni con le associazioni di categoria per la realizzazione di progetti significativi con il territorio, come previsto dalla riforma. Gli uffici sono poi stati coinvolti nella preparazione dei progetti presentati al Ministero dello Sviluppo economico per ottenere l'approvazione dell'aumento del 20% del diritto annuale, in particolare per il progetto Turismo Piemonte e Punto impresa digitale che consentono rispettivamente di potenziare il nuovo ruolo riconosciuto dalla riforma agli enti camerali in ambito turistico e culturale, e di consolidare gli apprezzabili risultati ottenuti in passato con il progetto di diffusione della cultura digitale presso le pmi, "eccellenze in digitale". La prima annualità dei progetti approvati, di durata triennale, verrà concretizzata nel secondo semestre del 2017.
<b>Indicatore</b>	EC 15.4 (Incidenza interventi economici/Oneri correnti)
<b>Target</b>	20%
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	Numeratore: Interventi economici al 30 giugno 2017: 2.505.412,94 Denominatore: Oneri correnti al 30 giugno 2017: 5.085.282,80 Risultato algoritmo: 49,27%

## MONITORAGGIO OBIETTIVO DIRIGENZIALE n. 5/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SOSTEGNO DEL MERCATO</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Individuare iniziative di informazione, formazione e supporto alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali</b>	
<b>DIRIGENTE: dr.ssa Mellano Patrizia</b>	
<b>OBIETTIVO DIRIGENZIALE</b>	<b>Assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Il progetto è sinergico rispetto alle strategie dell'ente camerale in quanto interviene a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese, motore trainante per lo sviluppo economico e dell'occupazione del territorio, in particolare in anni segnati da prolungate crisi economiche. In coerenza con il programma pluriennale e a sostegno dell'Export cuneese proseguono le molteplici attività in collaborazione con l'azienda speciale CEAM, con CeiPiemonte, con gli organismi di sistema, il GEIE e l'ICE.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	La sinergia che attraverso il progetto si intende sviluppare tra l'ufficio promozione e i vari organismi che si occupano di internazionalizzazione, oltre all'azienda spaziale camerale (CEAM) e contribuirà a rendere maggiormente efficiente l'utilizzo delle risorse stanziato a sostegno dell'internazionalizzazione e consentirà di cogliere le opportunità e le progettualità derivanti da iniziative realizzate dal sistema camerale regionale, nazionale e internazionale.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	Assistenza e preparazione delle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali sulla base dell'articolazione delle funzioni come ridefinite dalla riforma. Ridefinizione dei confini dell'attività camerale in materia di internazionalizzazione conformemente alle disposizioni della riforma e conseguente riorganizzazione dei servizi alle imprese in ambito di commercio estero. Da un confronto con altre realtà camerali risulta evidente come gli interventi posti in essere dalla Camera di commercio a sostegno dell'internazionalizzazione, anche attraverso il finanziamento della propria azienda speciale CEAM, sono stati finora di assoluto rilievo e non trovano, sia per l'entità delle risorse stanziato, sia per l'ampiezza delle iniziative realizzate, analogie nelle altre realtà camerali. Il confronto con le tendenze dell'ultimo triennio dovrà tenere conto delle mutate condizioni del finanziamento di cui al DL 90/2014. Essendo diminuite del 40% le risorse derivanti dal diritto annuale, la valutazione degli interventi attuati dall'ente a sostegno delle imprese e del territorio per il 2016 non potrà essere confrontato alla pari con i valori precedenti ma dovrà ovviamente tenere conto della mutata situazione delle entrate imposta per legge e della conseguente diversa proporzione rispetto alle uscite.
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	Tutte le iniziative in materia di internazionalizzazione sono state riviste alla luce del decreto legislativo 219/2016, con particolare riferimento all'art. 2 che ridimensiona fortemente i compiti e le funzioni delle Camere di commercio all'estero. La consapevolezza della valenza economica dell'export per le imprese del territorio e la stessa collocazione transfrontaliera della nostra provincia, hanno determinato la necessità di individuare i segmenti di attività compatibili con la riforma che consentissero il raggiungimento dell'obiettivo strategico in oggetto, nei diversi ambiti previsti. Nel corso del I semestre il coordinamento del personale dedicato ha consentito di realizzare molteplici azioni, quali l'organizzazione di incontri e missioni imprenditoriali con operatori esteri e la partecipazione a manifestazioni fieristiche di rilevanza internazionale. Le attività sono state realizzate dall'ufficio promozione con il coinvolgimento diretto del Ceam e in collaborazione con CeiPiemonte, organismi del sistema camerale, ICE-Agenzia e Regione Piemonte. In particolare il CEAM, nel primo semestre 2017, ha coordinato la partecipazione di un centinaio di aziende cuneesi alle fiere Vinitaly ed Agrifood di Verona e supportato le 7 imprese vinicole cuneesi partecipanti alla Borsa vini di Londra, evento organizzato da ICE-Agenzia. Inoltre ha collaborato per la realizzazione di BITEG, la borsa internazionale del turismo che ha trovato svolgimento a Cuneo il 28-29 aprile e con Unioncamere Piemonte e Piemonte Land of perfection per organizzare la partecipazione piemontese alla fiera ProWein di Dusseldorf. Nel 2017 l'azienda speciale ha continuato la fattiva collaborazione instaurata da molti anni con CeiPiemonte relativamente al settore agro-alimentare e grazie alle sinergie dei due Enti è stata

	<p>organizzata la partecipazione ad alcuni eventi fieristici irrinunciabili quali ISM di Colonia, Gulfood di Dubai, Foodex di Tokio e PLMA di Amsterdam. Sempre in collaborazione con il CEIP è stato organizzato un incoming di operatori stranieri in occasione della 36^ fiera della meccanizzazione agricola di Savigliano ed il b2b Made in Piemonte luxury &amp; design presso il nuovo polo di Smart Working COPERNICO di Torino.</p> <p>Nel I semestre il personale ha lavorato ad un innovativo progetto "Mentoring", promosso a livello nazionale da Assocamere Estero, che prevede il supporto e l'assistenza da parte di mentor selezionati dalle Camere di commercio italiane all'estero nei confronti di imprese italiane. L'adesione delle aziende cuneesi è stata superiore alle più rosee aspettative, con ben 36 candidature di pmi interessate a sviluppare progetti di mentor con imprese ripartite tra Mosca, Zurigo, Praga e San Paolo del Brasile.</p> <p>Nell'ambito del nuovo Piano Strategico per l'Internazionalizzazione del Piemonte, promosso da Regione e sistema camerale piemontese, è stata organizzata la tappa del roadshow di presentazione, svoltasi a Cuneo il 27 febbraio 2017. Per consentire alle imprese cuneesi di iscriversi ai progetti integrati di filiera (PIF), il Ceam ha altresì svolto un'intensa opera di pubblicizzazione dell'iniziativa nei confronti dell'intero tessuto produttivo cuneese attraverso tutti i canali informativi a disposizione e si è ricordato con gli uffici camerali competenti per mettere in campo tutte le azioni volte a consentire il più rapido accesso possibile alla firma digitale per chi ne era sprovvisto.</p>
<b>Indicatore</b>	D 1.3.3 (n. imprese coinvolte nelle iniziative di incoming)
<b>Target</b>	>= 1.000
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	N. imprese coinvolte nelle iniziative di incoming al 30 giugno 2017: 839

## Mod. B) 2 - POSIZIONI ORGANIZZATIVE

Posizione organizzativa	n° scheda	Obiettivo operativo individuale	Obiettivi operativi collegati
<i>Valorizzare il registro delle imprese e la regolazione del mercato secondo i nuovi profili della riforma</i>			
AC – SERVIZIO RETE IMPRESE	7	<b>Obiettivo individuale</b> P.O. AC - Bilanci, cooperative, PEC servizio rete imprese – <i>scheda 7</i>	12 – RI, diritto ann. Verifiche amministr. Protesti 13 – commercio e artigianato
<i>Mantenere standard nazionali di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e nella gestione della struttura e migliorare l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione</i>			
DT - SERVIZIO GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA	6	<b>Obiettivo individuale</b> P.O. DT – Riduzione costi di funzionamento - <i>servizio gestione economico finanziaria</i>	9 - Ragioneria, controllo gestione, Provveditorato, servizi tecnici
AM - SERVIZI GESTIONE PERSONALE		<b>Obiettivo individuale</b> P.O. AM – Riduzione costi del personale - <i>servizio gestione del personale</i>	10 – Gestione del personale
<i>Promuovere la competitività delle imprese e dei territori</i>			
ML – SERVIZIO COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE	8	<b>Obiettivo individuale</b> P.O. ML – <i>Potenziamento e miglioramento comunicazione alle imprese attraverso la nuova piattaforma "CIAO IMPRESA" - scheda 8</i>	16 - Mediazione e conciliazione – Alternanza scuola lavoro - statistica 17 - Promozione, Studi, Crediti, CEAM, URP e informatica

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO n. 6/2017

LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: <b>SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI</b> <b>La Camera di commercio efficace ed efficiente</b>	
AREA FUNZIONALE COINVOLTA: <b>SERVIZI INTERNI</b>	
OBIETTIVO STRATEGICO: <b>Mantenere standard nazionali di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e nella gestione della struttura</b>	
POSIZIONI ORGANIZZATIVE COINVOLTE: <b>TORTORA Davide - servizio "contabilità e bilancio"</b> <b>MONGE Albina - servizio "gestione del personale"</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Riduzione dei costi di funzionamento e dei costi del personale</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Come ampiamente illustrato nell'obiettivo di struttura (scheda n. 1), la riduzione dei costi rientra pienamente nell'obiettivo strategico di ottimizzare le risorse disponibili per la gestione interna al fine di ricavare i margini più ampi possibile per gli investimenti a sostegno delle imprese.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	Il miglioramento immediatamente percepibile sarà il risparmio delle risorse che dovrà essere ottenuto mantenendo comunque la qualità del servizio per l'utenza.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	<p>Per quanto riguarda i <b>costi di funzionamento</b> si procederà a comprimerne il livello complessivo della spesa soprattutto attraverso il seguente intervento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - revisione del patrimonio immobiliare in ottica di razionalizzazione degli spazi e in conformità alle disposizioni della riforma;</li> <li>2 - valutazione passaggio da gasolio a teleriscaldamento</li> <li>3 - razionalizzazione contratti e forniture in corso per individuare spazi di risparmio</li> </ol> <p>Per quanto riguarda i <b>costi del personale</b> si attiveranno interventi sui seguenti aspetti che presentano margini di flessibilità nella gestione dell'organizzazione:</p> <p><b>1 - situazione occupazionale:</b> tenuto conto delle modifiche di funzioni impresse dalla riforma, sarà necessario affiancare i dirigenti nella riorganizzazione dei servizi che dovrà fare i conti con il totale divieto di assunzione e con la conseguente impossibilità di sostituire il personale cessato. La riorganizzazione dovrà garantire il livello necessario di presidio dei servizi all'utenza.</p> <p><b>2 - lavoro straordinario:</b> contenimento tetto massimo pro capite (23 ore annue);</p> <p><b>3 - trasferte:</b> mantenimento tetto max di € 10.500 (50% spesa 2009);</p> <p><b>4 - lavoro temporaneo:</b> Non verrà effettuata nessuna assunzione. Il venir meno di questa leva organizzativa renderà ancora più impegnativo lo sforzo riorganizzativo dei servizi che dovrà puntare sulla massima flessibilità di utilizzo del personale di ruolo anche per compensare periodi straordinari di assenze per malattie o maternità o picchi di attività.</p> <p>L' indicatore dell'obiettivo generale di struttura (scheda 1) prescelto per la misurazione, consente, all'interno del sistema "Pareto", di confrontare i livelli di contenimento di costi raggiunti rispetto alle altre Camere a livello regionale, nazionale o di cluster dimensionale. L'obiettivo mira a potenziare le azioni volte a perseguire il contenimento dei costi strutturali che hanno concretizzato da molti anni uno dei criteri prioritari dell'attività dell'amministrazione della Camera di commercio di Cuneo. Dette azioni hanno già consentito di raggiungere i massimi risparmi e razionalizzazioni effettuabili compatibilmente con la conservazione dell'efficienza nei servizi all'utenza, come testimoniato dai livelli degli indici di equilibrio economico finanziario degli ultimi anni. Occorrerà mantenere il livello di economicità delle strutture raggiunto individuando ulteriori possibili ambiti di razionalizzazione.</p>
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	<p>Per quanto riguarda i <b>costi di funzionamento</b> l'Ente Camerale ha:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Locato l'ufficio situato Cuneo in via Bruni 5 riscuotendo un canone di locazione di di € 9.006,00 all'anno e azzerando tutte le spese condominiali;</li> <li>2) Con provvedimento di Giunta n. 72 del 19/06/2017 ha aderito al progetto di allacciamento della sede camerale di Cuneo al teleriscaldamento al fine di conseguire i seguenti vantaggi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• allacciamento gratuito durante la realizzazione della rete;</li> <li>• risparmio del 24% del prezzo per litro di gasolio;</li> <li>• contratto senza penali per interruzione anticipata;</li> <li>• nessuna spesa per la periodica sostituzione della caldaia;</li> <li>• alcun costo di manutenzioni della caldaia;</li> </ul> </li> </ol>

- riduzione dei consumi di elettricità per alimentare la centrale termica;
- rispetto delle norme di sicurezza senza costi di manutenzione o conduzione delle apparecchiature da installare da Wedge Power;
- servizio di fornitura del riscaldamento 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, consentendo quindi l'erogazione di acqua calda sanitaria a tutti gli edifici dotati di idoneo impianto;
- posa contestuale dell'infrastruttura per la fibra ottica;
- miglioramento della classe energetica dell'immobile;
- riduzione delle emissioni CO<sub>2</sub> a seguito della diminuzione del consumo di combustibile e dal passaggio dal gasolio da riscaldamento al metano come fonte energetica e conseguente eliminazione dell'emissione di CO<sub>2</sub> dall'immobile camerale in quanto l'emissione avverrà presso la centrale termica situata nei pressi di Madonna delle Grazie
- passaggio di n. 2 classi energetiche per la sede camerale

3) Si è richiesto un preventivo per completare l'installazione delle valvole termostatiche nella sede camerale ( nella dipendenza di tetto sottile sono già state installate) da montare sui termosifoni al fine di razionalizzare e soprattutto ridurre i consumi energetici. Tale intervento verrà effettuato durante il periodo estivo

4) Con provvedimento di Giunta n. 64 del 19/06/2017 che ha ratificato la Determinazione Presidenziale d'urgenza n. 9 del 10/05/2017, la CCIAA di Cuneo ha aderito al progetto ECO-BATI di cui è capofila al fine di poter realizzare un cappotto intorno ai muri perimetrali della dipendenza di tetto sottile e cambiare gli infissi, coprendo la spesa con finanziamenti comunitari. I lavori verranno realizzati nel prossimo esercizio.

Per quanto riguarda i **costi del personale** gli interventi si sono focalizzati sugli aspetti che presentano margini di flessibilità nella gestione dell'organizzazione:

- **situazione occupazionale:** La consistenza del personale in servizio al 30 giugno 2017 è pari a **91** dipendenti pari a 82,70 unità in termini di FTE (a fronte di un organico teorico di 103 unità – sul quale è di prossima emanazione la rideterminazione da parte del Ministero dello Sviluppo economico). Nell'ultimo triennio la media di dipendenti in servizio era pari a 95 unità, pari a 86,23 unità in termini di FTE.

E' dunque evidente il forte decremento della forza lavoro dell'Ente in quanto da ormai più di quattro anni non vengono fatte assunzioni neanche per sostituire il personale cessato e questa situazione, stante l'attuale normativa, persisterà fino al 2020 con ulteriore decremento dovuto agli esodi previsti nel prossimo triennio.

L'obiettivo individuato per il 2017, a fronte di questa situazione di progressivo depauperamento del capitale umano dell'organizzazione, consistente nell'ottimizzazione delle risorse a disposizione per garantire comunque il livello di servizio efficiente all'utenza, è stato perseguito nel primo semestre attraverso azioni di riallocazione, accorpamento uffici, azioni formative e informative finalizzate a dare continuità alla consueta efficacia dei processi lavorativi.

Tenuto conto delle modifiche di funzioni impresse dalla riforma, sono stati affiancati i dirigenti nelle suddette iniziative con le seguenti azioni:

- promozione dell'interscambiabilità dei ruoli all'interno degli uffici segnalata come performance positiva dal sistema di valutazione
- collaborazione tra uffici diversi stimolata dal sistema degli incentivi
- monitoraggio della situazione occupazionale e delle imminenti evoluzioni con approfondimento delle norme previdenziali e del loro impatto sul personale in servizio.
- ricerca di metodologie interne idonee a neutralizzare gli impatti negativi delle assenze straordinarie del personale (accorpamenti di uffici, appoggio temporaneo ad altre unità operative)

-**lavoro straordinario:** contenimento tetto massimo pro capite (23 ore annue)

Il contenimento dello straordinario costituisce un obiettivo tanto più sfidante quanto meno sussiste disponibilità di addetti. Nel primo semestre 2017 si è intensificato il monitoraggio dei casi in cui gli uffici hanno richiesto di poter effettuare ore di lavoro straordinario (pochi specifici casi di effettiva straordinaria necessità) stabilendo nel limite del possibile il recupero delle ore effettuate per punte di attività.

-**trasferte:** Per perseguire il mantenimento del tetto max di € 10.500 (50% spesa 2009) è stato costantemente attuato il monitoraggio della spesa per missioni indirizzando, quando possibile, all'utilizzo di corsi o riunioni in remoto con lo strumento della video conferenza

-**lavoro temporaneo:** Non essendo possibile effettuare alcuna assunzione ed essendo conseguentemente venuta meno anche la leva organizzativa del personale temporaneo, è divenuto ancora più impegnativo lo sforzo riorganizzativo che, nel primo semestre del 2017, ha puntato sulla massima flessibilità di utilizzo del personale di ruolo anche per compensare periodi di assenze per malattie o maternità.

E' innegabile che le assenze straordinarie del personale, pur rappresentando nell'Ente eventi realmente eccezionali, essendosi ormai da anni consolidato un tasso di assenteismo ai minimi livelli, costituiscono comunque, quando si verificano, un'incrinatura nell'ordinato svolgersi dell'organizzazione e comportano uno sforzo di adattamento che spesso mal si concilia con una

	<p>comunità lavorativa già impostata sulla tensione continua a contenere al minimo i costi (economici ed organizzativi). Il rimedio adottabile fino al 2016 per queste circostanze critiche dell'organizzazione era l'assunzione di personale temporaneo in somministrazione, ora non più utilizzabile per via del divieto assoluto imposto dal D.Lgs. 219/2016.</p> <p>La sfida consiste nel fronteggiare tali circostanze con la messa a disposizione dei dirigenti di elementi di conoscenza di soluzioni operative possibili ed attuabili in tempi brevi. In quest'ottica nel primo semestre sono stati effettuati numerosi incontri informativi e di approfondimento sulle prospettive ipotizzabili per le varie tipologie di eventi selezionando le soluzioni possibili per le situazioni prospettate.</p> <p>Ulteriore intervento utile anche sotto questo profilo è stato il potenziamento dello strumento dei tirocini formativi e l'alternanza scuola lavoro sia con le facoltà universitarie che con gli istituti scolastici che, oltre alla valenza formativa e rilevanza dal punto di vista delle funzioni istituzionali camerali, ha rappresentato, soprattutto per alcune mansioni di rapido apprendimento e di contenuto coerente con il progetto formativo dei tirocinanti, un parziale contributo a supportare alcune semplici attività degli uffici. E' stato così abbinato, alla finalità prioritaria formativa dei tirocini, un parziale beneficio di apporto, seppur elementare, alle attività degli uffici, da parte degli studenti che, istruiti sulle metodologie e sui processi, hanno potuto mettere in pratica le nozioni apprese, facendosi parte attiva in alcuni ambiti operativi.</p> <p>I tirocinanti universitari, data la preparazione culturale e i contenuti del progetto formativo più rilevanti e significativi rispetto alle attività camerali, hanno altresì conferito un apporto lavorativo di qualità elevata agli uffici nei quali sono stati ospitati potendo anche contribuire, in alcuni casi, a presidiare i servizi e a collaborare attivamente all'organizzazione di eventi oltre che all'elaborazione di documenti e rapporti camerali di interesse per l'utenza.</p> <p>Nel 1° semestre 2017 sono stati inseriti negli uffici camerali :</p> <p>1 studentessa per il corso di laurea magistrale fino al 13 marzo – ufficio promozione – studi  3 studenti dell'Istituto Tecnico commerciale di Cuneo nel mese di gennaio – ufficio tutela del mercato  5 studenti dell'Istituto magistrale per 3 settimane ciascuno – uffici tutela del mercato e sportelli.</p> <p>Dal mese di giugno sono poi stati avviati tirocini estivi che si snoderanno per tutto l'anno e presso tutti gli uffici dell'Ente compresi quelli decentrati, per un totale di 22 studenti ospitati nell'anno sulla base di 6 convenzioni con Istituti superiori della provincia e una convenzione con Facoltà universitaria di Torino.</p>
<b>Indicatori</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	Lo stato di deciso avanzamento delle attività programmate sopra illustrato dà conto del procedere di tutte le azioni secondo i criteri pianificati e con le tempistiche allineate al semestre decorso . L'attuazione al 30 giugno può essere individuata nel 70% delle azioni programmate.

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA:SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: valorizzare il registro delle imprese con riguardo alle funzioni di promozione della trasparenza del mercato e di pubblicità legale</b>	
<b>POSIZIONI ORGANIZZATIVE COINVOLTE: Antonella Cometto - “servizio rete imprese”</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Bilanci, Cooperative, PEC</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	La banca dati del registro imprese viene resa sempre più aggiornata, in linea con le esigenze di trasparenza del mercato e valorizzazione della pubblicità legale.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultabilità immediata di tutti i bilanci depositati, anche risalenti ad annualità pregresse, che sono rimasti bloccati per motivi tecnici.</li> <li>- Aggiornamento delle società cooperative, con allineamento ai dati dell’Albo nazionale delle società cooperative, tenuto dal Ministero dello sviluppo economico.</li> <li>- Cancellazione degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese, se revocati o inesistenti o non univoci, secondo le disposizioni di legge. Tutti i soggetti – privati e pubblici - che devono effettuare delle comunicazioni alle imprese tramite PEC, hanno a disposizione degli indirizzi maggiormente attendibili; la banca dati online ufficiale INI-PEC – che raccoglie gli indirizzi PEC risultanti dal registro imprese – viene depurata degli indirizzi PEC errati.</li> </ul>
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisione dei protocolli di bilanci pregressi e non in linea per la consultazione diretta; sistemazione delle relative problematiche tecniche.</li> <li>- Confronto dei dati risultanti dagli elenchi delle società cooperative pervenuti da Infocamere, in collegamento con l’Albo nazionale delle cooperative, con le relative posizioni iscritte nel registro imprese; svolgimento delle operazioni di aggiornamento necessarie.</li> <li>- Controllo delle PEC revocate, inesistenti, non univoche; avvio dei procedimenti per la relativa cancellazione d’ufficio, da effettuarsi con determinazione del Conservatore.</li> </ul> <p>Nell’ultimo triennio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti i bilanci regolari sono stati messi in linea per la consultazione pubblica entro trenta giorni dal deposito al registro imprese.</li> <li>- Sono stati recepiti ed iscritti al registro imprese i provvedimenti di scioglimento d’ufficio, liquidazione coatta amministrativa, cancellazione d’ufficio delle società cooperative, disposti dal Ministero dello sviluppo economico.</li> <li>- Circa un centinaio di indirizzi PEC irregolari sono già stati cancellati d’ufficio o segnalati ad altri uffici del registro imprese (se relativi a posizioni iscritte fuori provincia), per i necessari provvedimenti.</li> </ul>
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono stati verificati e regolarizzati tutti i protocolli di bilanci pregressi, non identificabili direttamente dall’ufficio registro imprese: Peraltro erano soltanto 9 e non hanno influito sulla consultabilità dei bilanci stessi, in quanto si trattava di protocolli anomali, che sono stati annullati.</li> <li>- E’ stato controllato l’ultimo elenco periodico delle società cooperative, trasmesso da Infocamere; Per quelle attive, è stata uniformata la forma giuridica in “società cooperativa” (come da art. 2511 c.c.). E’ stato predisposto il controllo del deposito dei bilanci negli ultimi cinque anni e di altre eventuali anomalie, al fine di segnalare le posizioni al Mise per lo scioglimento / la cancellazione d’ufficio. Le società cooperative in stato di scioglimento volontario da molti anni, sono già state in parte cancellate d’ufficio dal giudice delegato del registro imprese.</li> <li>- Sono state adottate 57 determinazioni del Segretario Generale / Conservatore di cancellazione d indirizzi PEC anomali (scaduti, revocati, inesistenti, non univoci, ecc.). Sono state recepite oltre cento segnalazioni di irregolarità da parte di altri enti, commercialisti, uffici camerali, ecc.; su queste posizioni di imprese sono state riscontrate ulteriori gravi anomalie (mancato pagamento del diritto annuale, mancato compimento di atti di gestione per almeno tre anni consecutivi, irreperibilità, perdita titoli, cessazione di tutti gli amministratori, mancata ricostituzione della pluralità dei soci, venir meno di tutti i soci per svariati motivi, ecc.), per cui non si è intervenuto sull’indirizzo PEC ma si è passati direttamente all’avvio del procedimento per la cancellazione d’ufficio delle società dal registro delle imprese.</li> </ul>
<b>Indicatore</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	Numeratore: fasi realizzate: 2 Denominatore: fasi programmate : 3 Risultato algoritmo: 65%

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO n. 8/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SOSTEGNO DEL MERCATO</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Promuovere la competitività delle imprese e dei territori</b>	
<b>POSIZIONE ORGANIZZATIVA COINVOLTA: LUCHINO Marilena - servizio "promozione e studi e statistica"</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Potenziamento e miglioramento comunicazione alle imprese attraverso la nuova piattaforma CIAO IMPRESA</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Il presente obiettivo è sinergico rispetto alle strategie dell'ente, con particolare riferimento alla competitività delle imprese e dei territori e si sviluppa con il potenziamento delle attività di informazione economica e promozione dei servizi offerti, anche in collaborazione con il sistema camerale
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	L'implementazione della nuova piattaforma Ciao Impresa rappresenta un ulteriore tassello che migliorerà la comunicazione con le imprese. Verrà utilizzato un approccio "multifunzione", non solo azioni "in uscita" ma anche "in entrata" attraverso la gestione delle richieste/esigenze degli utenti al fine di personalizzare e profilare le comunicazioni alle imprese per potenziarne l'efficacia e l'efficienza. Il coordinamento consentirà di integrare lo strumento con le funzionalità del sito internet camerale e con la pagina Facebook attivata nel 2016.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	Ciao Impresa è un database qualificato che la Camera di commercio di Cuneo utilizza dal 2006 e al suo interno contiene circa 4.000 soggetti tra imprese e professionisti. Nel 2016, la piattaforma è stata aggiornata con l'integrazione di numerose funzionalità e l'elaborazione di un progetto pilota per qualificare le aziende inserite nel Crm, condividere i dati presenti in altri database (Italian Quality Experience, Q, imprenditoria femminile, Impresa in un giorno, Mercati esteri, Eccellenze in digitale...),. Il progetto di coordinamento si articolerà nelle seguenti fasi: - coordinamento degli uffici e dei diversi ambiti di lavoro per la realizzazione del progetto pilota - confronti con il sistema camerale per migliorare l'utilizzo degli stessi dati con criteri uniformi - integrazione della comunicazione mirata alle imprese e ai professionisti attraverso il CRM con quella realizzata sul sito internet camerale e sui social network. Il progetto è sperimentale e per questo il confronto potrà avvenire solo con il campione di 12 Camere di commercio coinvolte nella sperimentazione, alla luce della specificità delle diverse classi dimensionali delle stesse. Negli ultimi anni l'utilizzo della piattaforma Ciao Impresa ha consentito alla Camera di commercio l'effettuazione di numerose campagne, mirate a specifici target di imprese e professionisti; i dati confermano che nel triennio trascorso l'utilizzo dello strumento ha registrato un costante aumento nel numero di imprese raggiunte: anno 2013 n. 80 campagne, circa 103.000 destinatari anno 2014 n.71 campagne, circa 120.000 destinatari anno 2015 n. 76 campagne, circa 127.000 destinatari
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	Nel corso del primo semestre 2017 il lavoro è stato programmato e suddiviso tra gli uffici coinvolti attraverso diverse riunioni di coordinamento che hanno trattato le nuove funzionalità della piattaforma e le modalità di utilizzo da parte degli uffici camerale. Sono stati poi avviati confronti con le altre Camere di commercio e con Unioncamere partecipando alle attività formative in materia di comunicazione e sono state intensificate le attività di comunicazione su Facebook e sul sito camerale. In particolare le attività di aggiornamento della piattaforma Ciao impresa hanno consentito di aggiornare il data base, cancellando le imprese ormai cessate e iscrivendo quelle nuove, con un saldo a fine giugno di 5.746 nominativi (aumento del 10%). Il coordinamento delle attività in tema di comunicazione ha consentito un utilizzo più efficace di strumenti innovativi offerti dal nuovo sito camerale (iscrizione on line, questionari on line). Parallelamente tutti gli uffici sono stati coinvolti nell'applicazione del nuovo sistema di gestione documentale che ha modificato ampiamente le comunicazioni da e verso l'esterno, privilegiando la posta elettronica certificata. Tutte le attività previste sono state avviate e proseguiranno nel secondo semestre per incrementare ulteriormente la platea delle imprese che possono usufruire delle comunicazioni tramite CRM.
<b>Indicatore</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	Numeratore: fasi realizzate: 2,5 Denominatore: fasi programmate : 3 Risultato algoritmo:83%

**Mod. B) 3 - DIPENDENTI**

<b>N° SCHEDA</b>	<b>Obiettivi operativi e progetti di miglioramento dei servizi anno 2017 art. 15 comma 5 CCNL 1.4.1999</b>	<b>Coinvolgimento del personale (uffici partecipanti all'obiettivo)</b>
<b>9</b>	Razionalizzazione delle partecipazioni ed efficientamento del patrimonio immobiliare	<i>Ragioneria, Provveditorato serv.tecn., controllo di gestione</i>
<b>10</b>	Razionalizzazione e allineamento organizzativo della gestione del personale alla riforma del sistema camerale	<i>Personale</i>
<b>11</b>	GEDOC – Nuova gestione documentale – Dematerializzazione documenti – conservazione a norma e comunicazione interna e istituzionale relativa al nuovo strumento digitale	<i>Affari Generali - protocollo segreteria Presidenza servizi ausiliari</i>
<b>12</b>	Aumento della qualità del Registro Imprese, con intervento sui bilanci, sulle società cooperative e sulle PEC e potenziamento delle strategie di recupero risorse camerali con segnalazione alle imprese di irregolarità nel versamento del diritto annuale	<i>Registro imprese, diritto annuale, verifiche amministrative e protesti</i>
<b>13</b>	Piano di verifiche dinamiche, anche con predisposizione di uno sportello assistito per l'invio telematico delle pratiche, relativamente a: - agenti di affari in mediazione - autotrasportatori - impiantisti FER (fonti energie rinnovabili)	<i>Commercio e artigianato</i>
<b>14</b>	Supporto all'innovazione informatica delle imprese, potenziamento dei servizi di digitalizzazione, con particolare riferimento al rilascio dell'identità digitale SPID	<i>Sportelli</i>
<b>15</b>	Efficientamento delle procedure di vigilanza del mercato	<i>Sanzioni, vigilanza, metrico</i>
<b>16</b>	Supporto all'incontro domanda/offerta di lavoro attraverso il registro nazionale dell'alternanza e il sistema "Excelsior"	<i>Mediazione e conciliazione Alternanza scuola lavoro Statistica</i>
<b>17</b>	Potenziamento e miglioramento comunicazione alle imprese attraverso la nuova piattaforma CIAO IMPRESA	<i>Promozione, Studi, Crediti, Ceam, URP e informatica</i>

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO N. 9/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE:SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SERVIZI INTERNI</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Mantenere standard nazionali di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e nella gestione della struttura</b>	
<b>UFFICIO: Ragioneria – Provveditorato e servizi tecnici – Controllo di gestione</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Razionalizzazione delle partecipazioni ed efficientamento del patrimonio immobiliare</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Nell'ordine delle priorità strategiche del piano pluriennale la razionalizzazione e la riduzione dei costi rientra pienamente nell'obiettivo di ottimizzare le risorse disponibili per la gestione interna al fine di ricavare i margini più ampi possibile per gli investimenti a sostegno delle imprese.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	La razionalizzazione consente un risparmio di risorse che costituisce di per sé stesso un miglioramento in linea con il quadro normativo finalizzato a ridurre la spesa pubblica mantenendo elevata la qualità dei servizi a vantaggio delle imprese
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	Fase 1 – revisione delle attuali partecipazioni dell'ente in linea con la legge 175/2016 con le varie prescrizioni previste dalla normativa Fase 2 - analisi della situazione immobiliare dell'Ente finalizzata a razionalizzare gli spazi ed effettuare eventuali lavori finalizzati al risparmio della spesa per ottenere ulteriori risparmi applicando il nuovo decreto legislativo 50/2016 che prevede, tra le Altre prescrizioni, la rotazione dei fornitori
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	<p>Fase 1</p> <p>1) Nel mese di marzo si è proceduto ad approvare il piano di razionalizzazione delle partecipazioni con provvedimenti di Giunta n. 27 del 13/03/2017 ai sensi della Legge 190/2015 art. 1 c. 611 e segg.</p> <p>2) In data 30/05/2017 è stato ceduto il pacchetto azionario detenuto dalla CCIAA di Cuneo in Tecnoholding spa, pertanto il processo di dismissione in questa società si è concluso con un incasso di € 1.</p> <p>Ad oggi, delle 9 partecipate per le quali si era deliberata la dismissione, per 3 si è concluso il processo di dismissione (Tecnoholding, Creso e INOQ), per altre 3 il processo è quasi concluso rimanendo in attesa della liquidazione della quota societaria o dell'eventuale riparto (Uniontrasporti, IMA srl e Jobcamere, società in liquidazione), mentre per 3 si è ancora nella fase iniziale.</p> <p>2) a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs n. 100 del 16/06/2017 che ha modificato il D.Lgs. 175/2016, l'Ufficio Ragioneria ha partecipato in data 06/07/2017 ad un webinar organizzato dal MEF e finalizzato a insegnare ai dipendenti camerale le modalità di trasmissione dei dati delle partecipazioni camerale dopo l'assunzione del provvedimento di revisione straordinaria da parte della Giunta Camerale. Al fine di acquisire i dati necessari l'Ufficio Ragioneria ha poi predisposto e inviato un questionario alle proprie partecipate per adottare il provvedimento di razionalizzazione e revisione straordinaria. Il provvedimento dovrà essere assunto entro il 30/09/2017 e la trasmissione dei dati e del provvedimento dovrà avvenire entro il 31/10/2017.</p> <p>Fase 2</p> <p>1) Locato l'ufficio situato Cuneo in via Bruni 5 riscuotendo un canone di locazione di di € 9.006,00 all'anno e azzerando tutte le spese condominiali;</p> <p>2) Con provvedimento di Giunta n. 72 del 19/06/2017 ha aderito al progetto di allacciamento della sede camerale di Cuneo al teleriscaldamento al fine di conseguire i seguenti vantaggi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• allacciamento gratuito durante la realizzazione della rete;</li> <li>• risparmio del 24% del prezzo per litro di gasolio;</li> <li>• contratto senza penali per interruzione anticipata;</li> <li>• nessuna spesa per la periodica sostituzione della caldaia;</li> <li>• alcun costo di manutenzioni della caldaia;</li> <li>• riduzione dei consumi di elettricità per alimentare la centrale termica;</li> <li>• rispetto delle norme di sicurezza senza costi di manutenzione o conduzione delle apparecchiature da installare da Wedge Power;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio di fornitura del riscaldamento 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, consentendo quindi l'erogazione di acqua calda sanitaria a tutti gli edifici dotati di idoneo impianto;</li> <li>• posa contestuale dell'infrastruttura per la fibra ottica;</li> <li>• miglioramento della classe energetica dell'immobile;</li> <li>• riduzione delle emissioni CO<sub>2</sub> a seguito della diminuzione del consumo di combustibile e dal passaggio dal gasolio da riscaldamento al metano come fonte energetica e conseguente eliminazione dell'emissione di CO<sub>2</sub> dall'immobile camerale in quanto l'emissione avverrà presso la centrale termica situata nei pressi di Madonna delle Grazie</li> </ul> <p>3) Si è richiesto un preventivo per completare l'installazione delle valvole termostatiche nella sede camerale (nella dipendenza di tetto sottile sono già state installate) da montare sui termosifoni al fine di razionalizzare e soprattutto ridurre i consumi energetici. Tale intervento verrà effettuato durante il periodo estivo</p> <p>4) Con provvedimento di Giunta n. 64 del 19/06/2017 che ha ratificato la Determinazione Presidenziale d'urgenza n. 9 del 10/05/2017, la CCIAA di Cuneo ha aderito al progetto ECO-BATI di cui è capofila al fine di poter realizzare un cappotto intorno ai muri perimetrali della dipendenza di tetto sottile e cambiare gli infissi, coprendo la spesa con finanziamenti comunitari. I lavori verranno realizzati nel prossimo esercizio.</p>
<b>Indicatore</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	Numeratore: fasi realizzate: 2 al 50% = 1 Denominatore: fasi programmate : 2 Risultato algoritmo: 50%

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO n. 10/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SERVIZI INTERNI</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Mantenere standard nazionali di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e nella gestione della struttura</b>	
<b>UFFICIO: Personale</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Razionalizzazione e allineamento organizzativo della gestione del personale alla riforma del sistema camerale.</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	<p>L'obiettivo strategico pluriennale di mantenere gli standard nazionali di efficienza, si rafforza, nel contesto attuale, assumendo una connotazione evolutiva di pari passo con il succedersi delle fasi attuative del decreto di riforma.</p> <p>Le nostra amministrazione, nei passaggi preliminari all'attuazione della nuova prospettiva normativa, necessita più che mai di migliorare drasticamente l'organizzazione interna e i relativi processi.</p> <p>L'esigenza è quella di creare strutture snelle in grado di rispondere efficacemente alle richieste dell'utenza e a rendere evidente il ruolo irrinunciabile degli uffici camerale quali interfaccia tra sistema pubblico e impresa.</p>
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	<p>Il miglioramento atteso da un'efficace attuazione della riforma, a livello specifico del nostro ente, coincide con la finalità attesa dall'intervento normativo di riordino : soddisfare la domanda da parte delle imprese di costi minori con servizi più efficienti.</p> <p>Nello specifico dell'organizzazione di questo ente l'aspettativa comprende altresì, quale presupposto concreto irrinunciabile, l'accompagnamento dei principali attori dell'organizzazione, dirigenti e dipendenti, a disegnare non solo per i propri uffici ma anche per la propria evoluzione professionale un ruolo e un futuro allineato e compatibile con il quadro finale del profilo istituzionale delle Camere.</p>
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	<p>Viste le tempistiche ravvicinate degli step della riforma, è indispensabile investire l'impegno organizzativo tramite le strutture dedicate al supporto della dirigenza e degli uffici, in particolare l'ufficio per la gestione del personale, per un adeguamento dei processi idoneo a supportare questi importanti cambiamenti in tempi rapidi, rispondendo in modo efficace alla sfida di traghettare senza traumi il capitale umano nella nuova dimensione organizzativa.</p> <p>In questo ambito l'ufficio personale gioca più di un ruolo cruciale per il successo dell'evoluzione dell'organizzazione nella fase di transizione al nuovo volto che si delineerà per la Camera di commercio di Cuneo.</p> <p>Dovrà in particolare procedere ai seguenti adempimenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. coinvolgere e supportare efficacemente i dirigenti, le posizioni organizzative e gli uffici in un programma operativo di riordino dell'organizzazione interna al fine di pervenire ad una pianificazione delle attività e dei processi ordinata e rispondente alle reali necessità operative attualizzate con le nuove funzioni.</li> <li>2. Programmare le priorità amministrative inerenti i vari rapporti di lavoro declinandole secondo le differenti situazioni curriculari.</li> <li>3. Procedere ad un'analisi complessiva della situazione previdenziale di tutti i dipendenti per rendere i responsabili edotti sulle prospettive della forza lavoro disponibile anche in relazione allo stadio evolutivo della riforma programmando le opportune verifiche con l'ente previdenziale</li> <li>4. Fornire ai singoli dipendenti i necessari strumenti conoscitivi nella sistemazione della propria situazione previdenziale relativamente alle banche dati dell'INPS con aggiornamento della piattaforma PASSWEB con tutti i dati attualmente disponibili compresi i riscatti e le ricongiunzioni.</li> </ol>
<b>Descrizione stato di</b>	<b>Fase 1. coinvolgere e supportare efficacemente i dirigenti, le posizioni organizzative e gli uffici in un programma operativo di riordino dell'organizzazione interna al fine di</b>

attuazione  
obiettivo al  
30 giugno 17

**pervenire ad una pianificazione delle attività e dei processi ordinata e rispondente alle reali necessità operative attualizzate con le nuove funzioni.**

Nel corso del primo semestre l'ufficio personale, oltre alle attività ordinarie di gestione giuridica ed economica del personale, è stato coinvolto in una serie di incontri con i dirigenti e i responsabili, e nell'organizzazione di riunioni informative sull'evoluzione della riforma per rendere edotto il personale sull'impatto della normativa sui rapporti di lavoro del personale e sulle relative competenze.

Tutti gli incontri e riunioni informative sono stati preceduti da un consistente lavoro di approfondimento delle normative e di analisi della situazione occupazionale interna e sviluppo dei costi attuali e potenziali, con la prospettiva dei cambiamenti ipotizzati dalla riforma.

Sono stati organizzati sia riunioni di approfondimento sulla riforma dedicati a dirigenti, quadri e responsabili, sia incontri informativi per tutti i dipendenti, compresi quelli degli uffici distaccati, collegati in video conferenza.

Un primo incontro, convocato nell'imminenza della pubblicazione del D.Lgs. 219/2016, era stato dedicato all'analisi del potenziale impatto della riforma sul personale sulla base dello schema di decreto illustrando le tempistiche previste, il piano di razionalizzazione Unioncamere rispetto alle sedi e rispetto ai dipendenti.

Un secondo incontro, svoltosi il **22 febbraio 2017**, ha sviluppato con i dirigenti, i quadri e i responsabili degli uffici, l'analisi del d.lgs. 219/2016 con l'aggiornamento del cronoprogramma della riforma presentato nel primo incontro, illustrando i vari passaggi previsti: proposta di razionalizzazione Unioncamere (entro 10 giugno), decreto Ministero dello Sviluppo Economico con le nuove circoscrizioni (entro il 10 agosto 2017) definizione dei soprannumerari e comunicazione al Dipartimento della Funzione Pubblica e al Ministero (entro 30 giorni dal decreto), ricognizione DPF per ricollocazione soprannumerari (entro settembre 2017), collocamento in disponibilità del personale soprannumerario non ricollocato con la mobilità (entro 31.12.2018).

Nella stessa riunione del 22 febbraio 2017 sono state illustrate ai responsabili le novità più rilevanti della legge di stabilità 2017 relativamente al personale intrecciandone l'impatto con le disposizioni di sistema. Nell'occasione è stato ad esempio confrontato il percorso del cosiddetto "scivolo" per i dipendenti camerale soprannumerari (che sarà operativo non appena approvato il decreto MISE di razionalizzazione) con le altre forme di pensionamento anticipato stabilite in genere dalla finanziaria delle quali è stato presentato un excursus per consentire a ognuno di verificare la propria posizione al riguardo. A tale fine le sintesi elaborate sono state rese disponibili nell'intranet camerale per tutti i dipendenti.

Gli approfondimenti sulla materia previdenziale sono risultati molto complessi anche perché su alcuni aspetti della materia l'INPS si è solo recentemente pronunciato con circolari interpretative peraltro non ancora completamente esaustive.

All'illustrazione degli elementi normativi teorici è poi seguita una informazione sui numeri e sulle tipologie di situazioni concrete che si prospettano nell'Ente sotto questo profilo.

E' stata data altresì notizia sullo stato dell'arte dei rinnovi contrattuali nazionali e delle relative disposizioni previste in finanziaria.

Il **26 giugno 2017** è stata poi convocata una riunione di tutto il personale per aggiornare le notizie sullo status della riforma: esito e numeri della razionalizzazione della Camera di commercio di Cuneo come approvata dall'Unioncamere e come presentata al Ministero.

Nella stessa riunione l'ufficio personale ha illustrato altresì la riforma del pubblico impiego e della valutazione della performance di cui ai decreti legislativi 74 e 75 del 2017, con documenti e slide predisposte allo scopo anche avvalendosi di documentazione acquisita da una componente dell'Ufficio che ha partecipato ad un seminario presso Unioncamere Roma sulla materia della riforma Madia nei giorni 14 e

15 giugno 2017.

Parallelamente agli incontri di cui sopra l'ufficio personale di concerto con l'ufficio ragioneria ha adattato alcuni atti programmatici alla riforma:

- Nella relazione previsionale e programmatica sono state modificate le linee strategiche in base alle residue funzioni.
- Nel bilancio preventivo è stata modificata la programmazione contabile in base a missioni, programmi e funzioni come ridefiniti dal decreto.
- I parametri del Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi (PIRA) sono stati resi compatibili con la situazione in divenire.
- Il Piano annuale per la gestione del personale è stato improntato all'impossibilità di procedere a qualunque assunzione anche a tempo determinato fino al 2020, la rideterminazione della pianta organica è stata rinviata alle disposizioni del decreto ministeriale, le misure di contenimento costi sono state potenziate, sono stati allineati i fondi ai contingentamenti di legge e gli obiettivi sono stati impostati concentrando gli interventi sulle funzioni certe.
- Il Piano della performance 2017 – 2019 è stato allineato con le modifiche della struttura e dei programmi conseguente alla riforma, come anche la mappatura dei processi del piano anticorruzione.

Sono poi state convocate riunioni più ristrette (per quadri e dirigenti) per affrontare singole tematiche conseguenti alla riorganizzazione:

**9 marzo 2017** - Analisi organizzative sull'ordinamento degli uffici, esodi previsti, ipotesi di aggregazioni e trasferimenti, oltre ad argomenti su adempimenti normativi consueti.

**11 aprile 2017** – analisi dati elaborati e trasmessi da Unioncamere per il piano di razionalizzazione del nostro Ente, situazione accorpamenti, prospettive azienda speciale, situazione uffici decentrati, ipotesi di attribuzione competenze inerenti l'incremento del 20% diritto annuale (alternanza scuola lavoro, industria 4.0, cultura e turismo).

**Fase 2) Programmare le priorità amministrative inerenti i vari rapporti di lavoro declinandole secondo le differenti situazioni curriculari.**

L'ufficio personale è stato impegnato nei primi mesi dell'anno ad effettuare un consistente lavoro di integrazione e allineamento degli elementi conoscitivi relativi al personale destinati ad una banca dati dell'Osservatorio gestito da Unioncamere e potenziato per i fini del percorso di razionalizzazione di sistema.

Nel mese di gennaio l'Unioncamere ha richiesto a tutte le Camere di commercio di compilare specifiche schede inerenti l'organizzazione in generale, le assenze, gli aspetti economici, gli adempimenti di legge sull'anticorruzione e la pianificazione nonché, per ciascun dipendente, le ore lavorate nella piattaforma WEB dedicata all'interno dell'osservatorio.

In relazione ai percorsi di razionalizzazione l'ufficio ha poi proceduto all'aggiornamento sulla piattaforma Unioncamere delle posizioni anagrafiche di ciascun dipendente anche sotto il profilo dei requisiti previdenziali, aggiornando la situazione dei cessati e delle variazioni inerenti i singoli rapporti di lavoro.

In base ai dati trasmessi, l'Ufficio Organizzazione dell'Unioncamere ha elaborato una prima situazione di previsione per la Camera di commercio di Cuneo, illustrata a grandi linee in una video conferenza in data 12 aprile 2017 alla quale hanno partecipato il Segretario Generale, l'ufficio ragioneria e l'ufficio personale. La sintesi delle previsioni formulate da Unioncamere per il prossimo triennio è frutto delle elaborazioni e correzioni effettuate dagli uffici ragioneria e personale tramite l'Osservatorio ed il sistema PARETO e alimentano una scheda di riepilogo del posizionamento della nostra Camera rispetto alla media nazionale e rispetto al cluster dimensionale che

rappresenta la situazione più che favorevole della Camera di Cuneo.

Il documento di razionalizzazione elaborato da Unioncamere e inviato al Ministero ai fini del decreto rispecchia per la Camera di Cuneo una sostanziale conferma della razionalizzazione portata avanti negli ultimi anni con conseguente consolidamento, per il momento, dell'attuale gestione senza accorpamento con altre Camere e senza eliminazione di uffici decentrati né chiusura dell'azienda speciale, né necessità di alienazioni di parti del patrimonio immobiliare.

**Fase 3) Procedere ad un'analisi complessiva della situazione previdenziale di tutti i dipendenti per rendere i responsabili edotti sulle prospettive della forza lavoro disponibile anche in relazione allo stadio evolutivo della riforma programmando le opportune verifiche con l'ente previdenziale.**

L'ufficio personale ha effettuato numerose elaborazioni relative agli esodi probabili nei prossimi anni adattandole e modificandole in concomitanza delle modifiche legislative intervenute nel tempo illustrandole ai dirigenti e ai responsabili nel corso delle riunioni organizzative sul personale. Ai singoli dipendenti sono state fornite tutte le informazioni note sulle novità previdenziali.

La situazione previdenziale dei dipendenti continuerà a essere monitorata nel 2° semestre soprattutto per i dipendenti più anziani potenzialmente interessati a scivoli o pensionamenti anticipati.

**Fase 4) Fornire ai singoli dipendenti i necessari strumenti conoscitivi nella sistemazione della propria situazione previdenziale relativamente alle banche dati dell'INPS con aggiornamento della piattaforma PASSWEB con tutti i dati attualmente disponibili compresi i riscatti e le ricongiunzioni.**

L'ufficio personale ha rivisto la situazione previdenziale individuale di tutti i dipendenti sollecitando la sistemazione di posizioni incomplete o con procedimenti avviati o da completare con utilizzo anche della piattaforma PASSWEB che risulta ora sostanzialmente aggiornata per quanto riguarda l'alimentazione dei dati dell'Ente. Il lavoro di alimentazione e verifica continuerà anche nel 2° semestre a mano a mano che perverranno aggiornamenti sulle singole posizioni previdenziali.

<b>Indicatore</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	Numeratore: fasi realizzate: 4 per il semestre Denominatore: fasi programmate : 4 per tutto l'anno Risultato algoritmo: 50%

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO n. 11/2017

LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: <b>SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI</b>	
AREA FUNZIONALE COINVOLTA: <b>SERVIZI INTERNI</b>	
OBIETTIVO STRATEGICO: <b>Mantenere standard nazionali di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e nella gestione della struttura</b>	
UFFICIO: <b>Segreteria Affari Generali, protocollo e servizi ausiliari - Segreteria Presidenza</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>TITOLO: GEDOC – Nuova gestione documentale – Dematerializzazione documenti, conservazione a norma e comunicazione interna e istituzionale relativa al nuovo strumento digitale</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	<p>Nell'ottica del mantenimento degli standard di efficienza raggiunti dall'Ente camerale, nel corso del 2017 si procederà a dare completa attuazione al processo di dematerializzazione dei documenti mediante l'implementazione ed utilizzo a pieno regime dell'applicativo Gedoc - Nuova Gestione Documentale. Tale strumento, nel contesto strategico dell'incremento dell'efficienza, consentirà l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e della gestione delle procedure attraverso il coordinamento degli addetti coinvolti con relativo perfezionamento dei livelli professionali acquisiti. In parallelo, per permettere una conoscenza precisa e puntuale del nuovo strumento operativo, sarà necessario condurre una doppia comunicazione: interna, nei confronti del personale per un'adeguata formazione ed esterna, e quindi istituzionale, verso i cittadini/utenti per favorire una semplificata accessibilità alle attività camerali e un corretto utilizzo delle nuove modalità di interazione digitale. L'obiettivo è facilitare il rapporto cittadino/Pubblica Amministrazione, offrendo all'utenza un punto di riferimento a cui rivolgersi in caso di dubbi e problematiche da risolvere.</p> <p><u>Servizi ausiliari:</u> I servizi tecnici di supporto saranno interessati da un'azione formativa volta a conseguire un miglioramento nel servizio verso l'utenza interna ed esterna, ricorrendo, ove necessario, all'ausilio di mezzi appropriati ed idonei per raggiungere tale scopo che valorizzino le capacità dei soggetti coinvolti.</p>
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	<p>In concreto, l'utilizzo della Nuova Gestione Documentale comporterà una razionalizzazione delle risorse finanziarie e materiali dell'ente; una riduzione di costi e tempistiche lavorative; un migliore e più adeguato impiego dei livelli professionali coinvolti; da parte degli utenti una modalità di comunicazione più diretta, semplificata ed efficace anche sotto il profilo delle tempistiche.</p> <p><u>Servizi ausiliari:</u> la puntualità del coordinamento tra gli addetti ausiliari e l'ufficio affari generali contribuirà a velocizzare i servizi erogati sia nei confronti dell'utenza interna che dei colleghi camerali.</p>
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	<p>Il progetto si articolerà in due fasi nel corso dell'anno 2017:</p> <p>1) utilizzo a pieno regime dello strumento Gedoc da parte degli uffici camerali, nonché una continuativa collaborazione con gli uffici stessi al fine di risolvere eventuali problematiche tecniche anche attraverso informative costanti agli uffici camerali interni su eventuali modifiche e aggiornamenti di Gedoc.</p> <p>In contemporanea si concretizzerà l'impegno verso una comunicazione istituzionale che privilegi, per mezzo dei media tradizionali (carta stampata, online, emittenti radiofoniche e televisive) e degli altri strumenti a disposizione dell'Ente (CRM, sito camerale, social media), la nuova modalità digitale di interazione tra l'utenza e i nostri uffici.</p> <p>2) monitoraggio periodico del completo ed efficace impiego della nuova modalità di protocollazione, archiviazione e consultazione dei documenti presenti in Gedoc; ampliamento, diffusione e reiterazione della comunicazione istituzionale verso il personale e l'utenza. In particolare, nei confronti di quest'ultima creare le condizioni ottimali per permettere un dialogo che semplifichi l'apprendimento della nuova procedura.</p> <p><u>Servizi ausiliari:</u> nel corso dell'intera annualità del 2017 verrà costantemente e puntualmente attuata una stretta collaborazione tra gli addetti coinvolti al fine di monitorare un regolare, attivo ed efficiente svolgimento delle proprie peculiari mansioni.</p>
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	<p>Nel corso del primo semestre 2017 gli addetti coinvolti nel progetto hanno operato per portare a pieno regime l'utilizzo dello strumento Gedoc, applicativo di gestione dei flussi documentali in transito nell'ente camerale, per una corretta e puntuale conservazione a norma e le successive operazioni di scarto.</p> <p>Nello specifico, è stata svolta una continuativa e costante collaborazione con gli uffici camerali fornendo informazioni soprattutto operative al fine di un corretto utilizzo dell'applicativo. Sono state altresì organizzate due giornate formative rivolte ai responsabili dei vari uffici, con l'aiuto della collega Dott.ssa Luisa Billò che possiede il titolo di archivistica, al fine di ribadire le normative necessarie al corretto funzionamento della gestione documentale e le modalità operative specifiche volte ad una corretta catalogazione dei flussi documentali.</p> <p>Contestualmente all'attività di consulenza e assistenza ai colleghi camerali, è stata svolta attività di</p>

	<p>monitoraggio periodico del completo ed efficace impiego della nuova modalità di protocollazione, archiviazione e consultazione dei documenti presenti in Gedoc, con la segnalazione di eventuali anomalie o discordanze nell'applicazione del Titolare adottato dall'ente camerale.</p> <p>Si è provveduto altresì a predisporre il manuale di conservazione degli atti, come richiesto dalla normativa vigente.</p> <p>In questi primi sei mesi dell'anno si è cercato di condurre, con buoni esiti, la doppia comunicazione: interna, nei confronti del personale per un'adeguata formazione ed esterna, e quindi istituzionale, verso i cittadini/utenti per favorire una semplificata accessibilità alle attività camerale e un corretto utilizzo delle nuove modalità di interazione digitale. L'obiettivo infatti è facilitare il rapporto cittadino/PA, offrendo all'utenza un punto di riferimento a cui rivolgersi in caso di dubbi e problematiche da risolvere e, nel caso specifico, creare le condizioni ottimali per un dialogo che semplifichi l'apprendimento della nuova procedura. Dunque una modalità di comunicazione più snella, semplificata ed efficace anche per ciò che concerne le tempistiche. Nello specifico, per la comunicazione esterna, sovente si sono contattati gli interessati spiegando loro la necessità di uniformarsi alla procedura e le modalità per farlo, processo che è diventato consuetudine una volta acquisito.</p> <p><u>Servizi ausiliari:</u> I servizi tecnici di supporto sono stati costantemente seguiti dal personale della Segreteria, sia a livello formativo generale che a livello organizzativo, negli adempimenti verso l'utenza interna ed esterna tali da portare a un miglioramento dei servizi offerti.</p>
<b>Indicatore</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	<p>Numeratore: fasi realizzate: 1,5  Denominatore: fasi programmate : 2  Risultato algoritmo: 75%</p>

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO n. 12/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Valorizzare il registro imprese, secondo i profili della riforma, e potenziamento della strategia di recupero diritto annuale</b>	
<b>UFFICIO: registro imprese, diritto annuale, verifiche amministrative e protesti</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Aumento della qualità del registro imprese, con intervento sui bilanci, sulle società cooperative e sulle PEC, e potenziamento delle strategia di recupero risorse camerale con segnalazione alle imprese di irregolarità nel versamento del diritto annuale</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Per quanto riguarda il registro imprese, il progetto consentirà costante aggiornamento, in linea con le esigenze di pulizia e qualità dei dati e di valorizzazione della pubblicità legale. Per quanto riguarda il diritto annuale, verranno rafforzati il contatto diretto e la collaborazione tra Ente e Imprese; la gestione delle attività di riscossione avverrà con intervento diretto e tempestivo del personale, senza utilizzare forme esterne, più costose e lontane dal territorio; si sperimenteranno nuove strategie per aumentare l'incasso e continuerà la riduzione dei costi relativi ai ruoli.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	L'intervento sui bilanci depositati consentirà la totale disponibilità dei depositi effettuati; l'intervento sulle società cooperative consentirà un costante allineamento con l'Albo tenuto dal Mise; infine, l'intervento sulle Pec consentirà maggiore utilizzo delle stesse, con soddisfazione degli utenti e cancellazione dei disservizi prodotti da caselle inattive. Ulteriore miglioramento deriverà dalla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte dell'Ente, con possibilità per le imprese di evitare la notifica della cartella di pagamento; la riscossione del diritto annuale avverrà in forma diretta, senza intervento di soggetti terzi ed Equitalia; sicuramente ci sarà un positivo riscontro all'operazione da parte dell'impresa che viene messa a conoscenza di una irregolarità/inadempienza, commessa in buona fede; inoltre, risulterà una riduzione delle spese di messa a ruolo delle posizioni inadempienti (per l'Ente) e la possibilità di azzeramento delle spese di notifica e di riduzione della sanzione (per le Imprese), con riduzione di eventuale contenzioso.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	Le fasi per il registro imprese saranno: 1) richiesta e controllo dei dati, forniti da Infocamere S.c.p.a., per monitorare ed intervenire puntualmente sui bilanci e sulle pratiche con protocolli aperti, oltre lo spazio temporale della sospensione o del mese precedente; 2) utilizzo dei dati forniti, relativi alle società cooperative, con verifica delle situazioni di mancanza di deposito bilancio nei termini di legge, con provvedimenti conseguenti; 3) controllo puntuale sulle PEC revocate, inesistenti o non univoche, con instaurazione procedimenti d'ufficio; 4) verifica puntuale sul versamento del diritto annuale ed eventuale segnalazione all'ufficio preposto. * * * Le fasi per il diritto annuale saranno: 1) invio sollecito per ravvedimento operoso alle imprese per omesso e incompleto pagamento; 2) invio comunicazione di irregolarità prima della trasmissione del ruolo ad Equitalia alle imprese non raggiunte dall'invio del sollecito per ravvedimento operoso (a causa della mancanza dei dati di fatturato e di scadenza forniti da Agenzia delle Entrate in tempo utile per la regolarizzazione con ravvedimento operoso); 3) gestione di tutta l'attività post-invio delle comunicazioni (gestione contatti mail e telefonici, supporto e assistenza tecnica per il calcolo del diritto annuale dovuto, emissione atti, controllo e segnalazione di eventuali violazioni sugli anni pregressi). In linea con la programmazione pluriennale, inoltre, l'ufficio svolgerà l'attività mantenendo gli standard quantitativi e qualitativi raggiunti. * * * Il progetto coinvolge tutto il personale del registro imprese e dell'ufficio diritto annuale, verifiche amministrative e protesti. Riferimento alla documentazione statistica degli uffici, come rilevata annualmente. (I principali dati dell'ultimo triennio. • <b>Diritto annuale:</b> % di incasso (telemaco e F24) su importo reale riscuotibile: <b>anno 2014:</b> 90,77% <b>anno 2015:</b> 94,51% <b>anno 2016:</b> 84,64% (al 30/09/2016 su importo previsto a budget)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Protesti</b></li> </ul> <p><b>anno 2013</b> n. 600 elenchi pubblicati - n. 77 determinazioni dirigenziali - n. 91 istanze evase.</p> <p><b>anno 2014</b> n. 427 elenchi pubblicati - n. 68 determinazioni dirigenziali - n. 81 istanze evase.</p> <p><b>anno 2015</b> n. 397 elenchi pubblicati - n. 68 determinazioni dirigenziali - n. 89 istanze evase.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verifiche amministrative</b></li> </ul> <p><b>anno 2013</b> n. 721 verbali spediti - di cui n. 103 spediti via PEC - n. 191 pagamenti registrati - n. 400 verbali trasmessi ex upica - n. 311 controlli F23.</p> <p><b>anno 2014</b> n. 1.420 verbali spediti – di cui n. 254 spediti via PEC - n. 293 pagamenti registrati - n. 1.102 verbali trasmessi ex upica - n. 494 controlli F23.</p> <p><b>Anno 2015</b> n. 793 verbali spediti – di cui n. 207 spediti via PEC - n. 174 pagamenti registrati - n. 725 verbali trasmessi ex upica - n. 363 controlli F23).</p>
<p><b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 2017</b></p>	<p>Relativamente al registro imprese, si è continuato nella linea di valorizzazione della correttezza e di contemporaneo rapido aggiornamento dei dati denunciati dalle imprese, al fine di fornire una sempre più qualificata e tempestiva pubblicità legale / pubblicità “notizia”.</p> <p>Per quanto riguarda il deposito dei bilanci di esercizio, con l’ausilio di Infocamere sono stati estratti i protocolli inevasi dell’ultimo decennio. Il fenomeno dei protocolli inevasi può essere dovuto a malfunzioni tecniche, riferite perlopiù al passato, in quanto nessun protocollo di bilancio inevaso era rilevabile dai normali programmi di consultazione ed estrazione dati del registro imprese.</p> <p>Infocamere, con i suoi sistemi avanzati, è riuscita a rintracciare soltanto 9 protocolli di bilancio rimasti inevasi nel corso degli ultimi anni, a fronte di decine / centinaia / migliaia per gli altri uffici del registro imprese a livello nazionale. Ciò evidenzia la qualità e la puntualità che ha sempre connotato la gestione del nostro ufficio registro imprese, in ogni suo aspetto.</p> <p>Peraltro, tutti questi protocolli sono poi stati annullati, in quanto si riferivano a depositi in vario modo anomali, doppi, non dovuti.</p> <p>***</p> <p>In merito alle società cooperative, Infocamere trasmette periodicamente l’elenco delle società cooperative nelle varie situazioni in cui si trovano, es. iscritte al r.i. ma non iscritte all’albo cooperative del Mise, cessate, ecc..</p> <p>Per il momento, l’ufficio registro imprese ha uniformato il caricamento della forma giuridica, precedentemente espressa nelle forme più disparate (data la presenza nel programma Copernico di svariati codici). Per circa 400 società cooperative è stata indicata la forma giuridica “società cooperativa” (cod. “SC”), quale unica forma correttamente prevista dal codice civile (art. 2511 c.c.), al contrario ad esempio di “cooperativa sociale”, “soc. coop. a responsabilità limitata”, ecc., che connotano invece l’organizzazione della società cooperativa ovvero il suo scopo.</p> <p>***</p> <p>Con riferimento agli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese societarie ed individuali (utilizzati per le comunicazioni da parte della P.A., per le notifiche di verbali, ruoli, ecc.), il cui aggiornamento riveste pertanto una notevole importanza, l’ufficio registro imprese ha svolto una costante attività di verifica della validità degli indirizzi PEC.</p> <p>Ogni caso segnalato, sia da soggetti esterni, sia da uffici camerati, è stato verificato puntualmente.</p> <p>Sono stati contattati informalmente tre studi di commercialisti che avevano concesso a decine di imprese clienti di utilizzare il loro indirizzo PEC, cosa non più regolare, in quanto la PEC deve essere univocamente riconducibile all’impresa, in base a direttiva Mise del luglio 2015.</p> <p>In tale modo, circa 30 posizioni con PEC anomale sono state regolarizzate.</p> <p>Sono state inviate 140 lettere cartacee a singole imprese, di invito alla regolarizzazione della PEC.</p> <p>In caso di regolarizzazione, la documentazione della corrispondenza è stata archiviata otticamente con il protocollo della pratica di modifica PEC.</p> <p>57 inviti non sono andati a buon fine, e quindi sono state adottate le relative determinazioni dirigenziali del Segretario Generale / Conservatore, per la cancellazione degli indirizzi PEC anomali.</p> <p>Ciascuna determinazione è stata protocollata, iscritta ed archiviata otticamente d’ufficio.</p> <p>Va sottolineato che la maggior parte di queste imprese presentavano ulteriori anomalie, per cui l’irregolarità della PEC ha dato il via ad altri accertamenti, con l’avvio del procedimento di cancellazione d’ufficio - a s. d.p.r. 247/2004 - se società di persone o imprese individuali.</p> <p>Nei casi analoghi riguardanti le società di capitali (generalmente s.r.l.) - effettuate le opportune verifiche – è stato avviato il procedimento per l’iscrizione d’ufficio da parte del giudice delegato del registro imprese dello stato di scioglimento: decorsi tre anni senza che vengano depositati i bilanci di esercizio, le società potranno essere cancellate d’ufficio con determinazione dirigenziale, ai sensi dell’art. 2490, ultimo comma C.C..</p> <p>***</p>

	<p>Per quanto riguarda il progetto relativo all'Ufficio diritto annuale, le fasi operative svolte nel primo semestre 2017 sono state le seguenti:</p> <p>1) invio sollecito per ravvedimento operoso alle imprese per omesso ed incompleto pagamento del diritto annuale 2016: inviate nel mese di aprile 4.696 PEC;</p> <p>2) invio comunicazione di irregolarità (incompleto o tardato pagamento) prima della trasmissione del ruolo ad Equitalia: inviate nel mese di maggio n. 450 PEC. Per la predisposizione dell'elenco definitivo delle posizioni da avvisare sono state controllate puntualmente 582 posizioni in stato di incompleto pagamento 2015 e 538 posizioni in stato di tardato pagamento 2015. Il controllo ha permesso la regolarizzazione con determinazione dirigenziale delle posizioni con irregolarità minime. E' stato effettuato il caricamento manuale dell'indirizzo PEC presente sul Registro imprese, previo controllo della sua validità.</p> <p>3) gestione dell'attività di post-invio delle comunicazioni: contatto diretto con l'utenza per supporto ed assistenza per il calcolo dell'importo da versare, emissione di atti: n. 304 verbali emessi nel 1° semestre 2017 di cui n. 229 nel mese di maggio e giugno e quindi direttamente riconducibili al progetto.</p> <p>Nel secondo semestre continuerà l'attività di contatto diretto con l'utenza e l'attività amministrativa conseguente alle operazioni svolte nel primo semestre.</p> <p>L'attività ordinaria è stata regolarmente svolta secondo la tempistica scandita dal vademecum adottato nel 2011.</p>
<b>Indicatore</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	<p>Numeratore: fasi realizzate: 2,5  Denominatore: fasi programmate : 3  Risultato algoritmo: 80%</p>

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO n. 13/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Valorizzare il Registro imprese e la regolazione del mercato secondo i profili della riforma</b>	
<b>UFFICIO: Commercio e artigianato</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<p><b>Piano di verifiche dinamiche, anche con predisposizione di uno sportello assistito per l'invio telematico delle relative pratiche, relativamente a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>agenti di affari in mediazione;</b></li> <li>- <b>autotrasportatori;</b></li> <li>- <b>impiantisti FER (fonti energie rinnovabili) .</b></li> </ul>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In riferimento all'ufficio commercio, il risultato da ottenere con la realizzazione del progetto rientra nel programma pluriennale dell'obiettivo strategico n. 2 (valorizzare il Registro imprese con riguardo alle funzioni di promozione della trasparenza del mercato e di pubblicità legale) che prevede, nell'ambito delle iniziative riferite all'anno 2017, la riorganizzazione dei servizi "rete imprese e spazio imprese" sulla base dell'articolazione delle funzioni come riviste dalla riforma, al fine di garantire la qualità e la tempestività delle informazioni contenute nel Registro imprese attraverso una costante azione di monitoraggio ed aggiornamento.</li> <li>- L'ufficio artigianato deve verificare costantemente il mantenimento dei requisiti delle imprese annotate alla relativa sezione speciale, al fine di promuovere il rispetto delle normative vigenti.</li> </ul>
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'attuazione del progetto dell'ufficio commercio renderà le informazioni contenute nel Registro imprese aggiornate e tempestive; inoltre le imprese di mediazione che si rivolgeranno al servizio di sportello assistito potranno effettuare l'adempimento obbligatorio della revisione in modo più semplice, veloce e meno oneroso.</li> <li>- Per quanto riguarda i gestori dei trasporti, sarà possibile evidenziare le imprese non in regola con le disposizioni per mantenere i requisiti artigiani.</li> <li>- Relativamente agli impiantisti FER, verranno monitorati l'avvio dei corsi e l'effettiva frequenza da parte dei soggetti obbligati.</li> </ul>
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	<p><b>L'ufficio commercio</b> realizzerà il progetto attraverso le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- predisposizione di un elenco delle imprese operanti nel settore della mediazione, organizzato in ordine cronologico dall'ultima revisione/presentazione della certificazione di inizio attività, da cui estrarre i dati utili per la revisione;</li> <li>- preparazione ed invio, tramite posta elettronica certificata, di una apposita comunicazione alle imprese, secondo le tempistiche ricavate dall'elenco sopra descritto, con la descrizione delle operazioni richieste; con tale comunicazione sarà data anche notizia della possibilità di usufruire dello sportello assistito per l'invio telematico della pratica;</li> <li>- definizione con gli uffici di sportello delle corrette procedure da adottare per la predisposizione delle pratiche telematiche nel caso in cui l'impresa ricorra allo sportello assistito, fornendo supporto/collaborazione per la realizzazione delle stesse;</li> <li>- evasione delle pratiche telematiche ricevute con l'analisi della documentazione ricevuta e la richiesta al Tribunale del casellario giudiziale per la verifica della permanenza dei requisiti morali;</li> <li>- predisposizione della tessera personale di riconoscimento aggiornata per il successivo quadriennio;</li> <li>- nel caso di accertata mancanza dei requisiti necessari, avvio del procedimento di inibizione/cancellazione dell'attività di mediazione ai sensi della L. 241/90.</li> </ul> <p>La prima parte dell'anno sarà maggiormente dedicata allo studio e realizzazione degli aspetti formali e procedurali del progetto, unitamente alla revisione delle posizioni con scadenza in tale periodo; successivamente, si procederà alla revisione delle restanti posizioni, numericamente più elevate, in scadenza nel secondo semestre.</p> <p><b>L'ufficio artigianato</b> estrarrà un elenco delle imprese artigiane esercenti l'attività di autotrasporti; procederà per ciascuna a richiedere alla Motorizzazione civile il nominativo del soggetto "gestore"; seguirà la fase di regolarizzazione ovvero la cancellazione delle imprese con gestore non corrispondente al titolare di impresa individuale o ad un socio lavoratore di società.</p> <p>L'ufficio artigianato manterrà un contatto diretto con la Regione Piemonte e con le Associazioni di categoria ed enti assimilati, per verificare l'avvio dei corsi di formazione previsti per gli impiantisti FER (già in notevole ritardo); in caso affermativo, estrarrà un elenco delle posizioni interessate e le inviterà a frequentarli; seguirà la fase di verifica dell'effettivo conseguimento del relativo attestato di formazione.</p>

<p><b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b></p>	<p>In riferimento al progetto dell'Ufficio commercio, nel primo semestre sono state realizzate le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- predisposto l'elenco, organizzato in base alla data di presentazione dell'ultima revisione e/o segnalazione certificata di inizio attività, delle imprese che operano nel settore della mediazione;</li> <li>- definite con gli uffici di sportello le corrette procedure da adottare per la corretta evasione delle pratiche telematiche nel caso di ricorso, da parte delle imprese, allo sportello assistito;</li> <li>- preparate ed inviate via P.E.C., alle imprese "in scadenza" nel primo semestre (pari a 137 su un totale di 236), le comunicazioni dell'avvio del procedimento di revisione con indicazione delle operazioni richieste e della possibilità di ricorrere allo sportello assistito;</li> <li>- evase tutte le pratiche ricevute, con il controllo dei dati dichiarati e della permanenza dei requisiti morali, tramite analisi dei relativi casellari giudiziali richiesti al Tribunale;</li> <li>- predisposte, in riferimento sempre alle pratiche ricevute, tutte le relative tessere personali di riconoscimento;</li> <li>- avviati i procedimenti di inibizione/cancellazione dell'attività di mediazione, ai sensi della Legge 241/90, nei confronti delle imprese mancanti dei requisiti necessari.</li> </ul> <p>In riferimento al progetto dell'Ufficio artigianato, nel primo semestre sono state realizzate le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- estratto, sulla base dei codici ateco, l'elenco delle imprese che operano nel settore dell'autotrasporto (posizioni totali estratte 1911);</li> <li>- per ogni impresa artigiana, è stata avviata la fase di verifica del nominativo del gestore dei trasporti presso l'albo autotrasportatori tenuto dalla Motorizzazione Civile e la corrispondenza dello stesso con il titolare di impresa individuale o con un socio lavoratore di società (posizioni controllate circa 1400);</li> <li>- per le imprese artigiane controllate, è stato inserito il nominativo del gestore dei trasporti nell'ambito della visura camerale, in presenza della corrispondenza indicata nel punto precedente;</li> <li>- è stato mantenuto un contatto diretto con la Regione Piemonte e con le Associazioni di categoria ed enti assimilati, per verificare l'avvio dei corsi di formazione previsti per gli impiantisti FER, già in notevole ritardo, e ad oggi non ancora attivati.</li> </ul>
<p><b>Indicatore</b></p>	<p><i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i></p>
<p><b>Target</b></p>	<p>Completamento di tutte le fasi previste</p>
<p><b>Misura indicatore al 30 giugno 2017 progetto ufficio commercio</b></p>	<p>Numeratore: fasi realizzate: 4 Denominatore: fasi programmate : 6 Risultato algoritmo: 66%</p>
<p><b>Misura indicatore al 30 giugno 2017 progetto ufficio artigianato</b></p>	<p>Numeratore: fasi realizzate: 2,5 Denominatore: fasi programmate : 4 Risultato algoritmo: 62%</p>

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO n. 14/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Valorizzare il Registro imprese e la regolazione del mercato secondo i profili della riforma</b>	
<b>UFFICIO: Sportelli</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Supporto all'innovazione informatica delle imprese, potenziamento dei servizi di digitalizzazione, con particolare riferimento al rilascio dell'identità digitale SPID</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Continua l'impegno dell'Ente camerale rivolto ad aiutare le imprese ed i cittadini ad avvicinarsi alle nuove tecnologie onde sfruttare le opportunità ed i vantaggi da esse fornite. Il sistema camerale, all'avanguardia nel settore della digitalizzazione tra le P.A, come volano di innovazione per il sistema economico e per i cittadini.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	SPID è uno dei pilastri dell'Agenda Digitale Italiana. Esso diventerà a breve il sistema principale di identificazione ai servizi delle PA; una semplificazione notevole perché una sola identità digitale consentirà di fruire dei servizi istituzionali in rete delle P.A. SPID rappresenta un'opportunità per le imprese private aderenti che potranno utilizzarlo per consentire l'accesso dei propri clienti ai servizi on line. I vantaggi principali, oltre alla citata semplificazione, sono rappresentati dalla maggiore sicurezza nella protezione dei dati (nessuna banca dati centralizzata e nessuna profilazione dell'utente) e dal risparmio dovuto alla riduzione degli oneri per la conservazione dei dati. Inoltre, questo tipo di rilascio permette a qualsiasi cittadino, anche non in possesso della CNS, di ottenere SPID.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	Il rilascio di SPID con riconoscimento de visu da parte dell'operatore camerale e non mediante CNS comporterà tre fasi principali. La prima riguarda la formazione del personale camerale degli sportelli e la predisposizione di tutta l'attrezzatura informatica necessaria nelle quattro sedi di front – office; l'informazione agli utenti sulle modalità di richiesta e sulle potenzialità dello strumento SPID. La seconda fase si concretizza attraverso la semplificazione dell'attuale modalità di rilascio di SPID con l'obiettivo di ridurne i tempi. La terza fase prevede il rilascio di SPID di secondo livello, con riconoscimento de visu, supportandoli, se del caso, nella scelta tra la richiesta di CNS e/o di SPID.
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	La prima fase del progetto si è conclusa positivamente con la sottoscrizione, nel mese di gennaio, della convenzione con InfoCert Spa per lo svolgimento di attività di ufficio di registrazione e rilascio di Servizi di identità digitale. Tutti gli addetti agli sportelli di front office di Cuneo, Alba, Mondovì, Saluzzo hanno partecipato a un corso di formazione e superato un test finale al fine di conseguire la qualifica di "Incaricato al rilascio di servizi di Certificazione digitale". Successivamente, sono state individuate presso i vari sportelli alcune postazioni idonee al rilascio di Spid in modalità de visu e si è provveduto all'installazione di Firefox portable e di una telecamera. Sono poi state avviate le operazioni preliminari alla terza fase che hanno richiesto l'intervento del dott. Micci, consulente Infocert, che nel corso una giornata di seminario (8 giugno), effettuato presso la sede di Cuneo, ha permesso di risolvere le criticità informatiche che si erano presentate durante i primi rilasci di Spid. Nel corso della medesima giornata, alla quale ha partecipato il personale addetto dei vari sportelli di Front office, è stato operativamente rilasciato agli utenti interessati lo SPID nelle diverse modalità (De visu o associato a un dispositivo di firma digitale - CNS o token usb).
<b>Indicatore</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	Numeratore: fasi realizzate: 2 Denominatore: fasi programmate : 3 Risultato algoritmo: 70%

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO n. 15/2017

LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: <b>REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	
AREA FUNZIONALE COINVOLTA: <b>SOSTEGNO DEL MERCATO</b>	
OBIETTIVO STRATEGICO: <b>Valorizzare il Registro imprese e la regolazione del mercato secondo i profili della riforma</b>	
UFFICIO: <b>SANZIONI – VIGILANZA - METRICO</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Efficientamento delle procedure di vigilanza del mercato</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Il progetto si inserisce nelle strategie di valorizzazione delle attività di Regolazione del Mercato in conformità alle prescrizioni della riforma: l'obiettivo operativo è l'efficientamento delle procedure di vigilanza del mercato, sia con riferimento alla sicurezza e all'etichettatura dei prodotti, sia riguardo alla metrologia legale, al fine di contemperare gli obblighi normativi a carico dell'ente con la riduzione delle risorse disponibili.
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	Il progetto, realizzato in sinergia con gli schemi nazionali predisposti da Unioncamere in accordo il Ministero dello Sviluppo economico, consentirà alle imprese del territorio e alle Associazioni di categoria di riferimento di beneficiare dell'attività informativa e formativa che l'Ente camerale organizzerà per aumentare la conoscenza e la corretta applicazione dei complessi obblighi previsti dalle normative europee a tutela del consumatore anche in ambito metrologico. L'attività ispettiva sarà inoltre orientata al controllo delle dichiarazioni sostitutive rilasciate dalle imprese che beneficiano di contributi camerali per ottimizzare la destinazione delle risorse pubbliche, sempre più limitate.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	<p>Il progetto prevede le seguenti fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. potenziamento della comunicazione preventiva alle imprese, al fine di una sempre maggiore consapevolezza degli operatori in materia di metrologia, etichettatura e sicurezza prodotti, mediante la realizzazione di <b>iniziative informative</b> quali la divulgazione periodica (mensile/bimestrale) tramite il sito internet camerale, mailing e articoli su CN Economia on-line e l'<b>organizzazione di incontri formativi</b> con le imprese e la <b>gestione dello sportello etichettatura</b>.</li> <li>2. <b>attività ispettive</b> previste nell'ambito del progetto SVIM e della metrologia legale;</li> <li>3. realizzazione di un <b>piano di controlli sulle dichiarazioni sostitutive</b> rilasciate dalle imprese che beneficiano di contributi camerali.</li> </ol> <p>Nelle precedenti annualità il personale è stato coinvolto nei progetti nazionali di vigilanza del mercato e ha svolto le seguenti ispezioni:</p> <p>anni 2011/2012: 17 ispezioni, n. 187 prodotti controllati          anni 2013/2014: 13 ispezioni, n. 143 prodotti controllati          anni 2015/2016: 18 ispezioni, n. 198 prodotti controllati          mentre nel triennio sono state svolte n. 42 ispezioni metrologiche</p> <p>Le iniziative informative e formative nel triennio hanno consentito l'organizzazione di numerosi convegni in materia di etichettatura prodotti, in particolare:</p> <p>anno 2012: 1 convegno, 65 imprese partecipanti          anno 2013: 3 convegni, 129 imprese partecipanti          anno 2015: 1 convegno, 42 imprese partecipanti</p>
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	<p>Nel corso del I semestre sono state realizzate diverse azioni volte a rendere maggiormente efficaci le procedure di vigilanza del mercato.</p> <p>1. Il personale è stato impegnato nelle attività di <b>potenziamento della comunicazione preventiva alle imprese</b> mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pubblicazione di articoli sul CN Economia relativi al progetto di vigilanza e sicurezza prodotti (SVIM), al quale è dedicata una apposita pagina del sito camerale <a href="http://www.cn.camcom.gov.it/it/regolazione-del-mercato/vigilanza-e-sicurezza-dei-prodotti/sicurezza-dei-prodotti">http://www.cn.camcom.gov.it/it/regolazione-del-mercato/vigilanza-e-sicurezza-dei-prodotti/sicurezza-dei-prodotti</a> e all'etichettatura prodotti alimentari;</li> <li>- implementazione del database CRM attraverso la condivisione delle utenze dello sportello etichettatura alimentare con conseguente ampliamento della capacità di una capillare diffusione alle imprese delle informative in varie materie tra cui quelle di sicurezza alimentare ispettivo;</li> <li>- organizzazione di momenti di confronto con gli organi preposti all'accertamento delle violazioni nelle diverse materie (codice del consumo, materiale elettrico, giocattoli, tessili) al fine di migliorare i rapporti di collaborazione tra i vari soggetti coinvolti nei procedimenti di controllo sul territorio;</li> <li>- partecipazione ad incontri con i responsabili degli uffici ispettivi delle altre CCIAA piemontesi al fine di uniformare l'interpretazione sulle procedure operative e sul protocollo di intesa del Progetto SVIM;</li> <li>- attività di supporto in ambito metrologico, rivolti a tutti gli operatori del settore, per garantire la corretta trasmissione delle pratiche telematiche;</li> </ul>

	<p>- tempestivo adeguamento delle sezioni dedicate sul sito internet camerale, a seguito delle recenti pubblicazioni sulla Gazzetta ufficiale di aggiornamenti normativi sui cronotachigrafi digitali/analogici e sugli strumenti di misura;</p> <p>- aggiornamento degli elenchi informatici, consultabili dal pubblico e dagli operatori del settore, con controllo di n. 859 pratiche telematiche e di tutte le comunicazioni pervenute (n. 86 )dai titolari dei contatori del gas, dell'acqua e del calore.</p> <p>2. Nel I semestre sono stati <b>avviati i controlli ispettivi</b>.  Con riferimento alla sicurezza prodotti, a seguito campionamenti casuali sugli elenchi delle imprese operanti in provincia, sono state effettuate n. 23 ispezioni, circa la metà di quelle previste per l'intero anno 2017. A questo riguardo n. 13 ispezioni sono state realizzate con l'affiancamento del personale dell'ufficio metrico, che ha seguito una specifica formazione, con l'obiettivo di ampliare il numero del personale ispettivo per garantire la turnazione dello stesso nel rispetto dei principi di trasparenza previsti dalla vigente normativa. In ambito metrologico, il personale ha effettuato le seguenti attività di natura ispettiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- n. 5 ispezioni sui centri tecnici</li> <li>- n. 5 ispezioni sui laboratori metrologici</li> <li>- n. 3 ispezioni congiunte con la Guardia di Finanza presso i distributori di carburante</li> <li>- n. 2 ispezioni congiunte con Unioncamere presso i laboratori metrologici per l'estensione dell'abilitazione alla verifica periodica degli strumenti MID</li> </ul> <p>3. Il personale, di concerto con gli uffici promozione e crediti agevolati, ha elaborato la proposta di linee guida e dettagliato gli aspetti organizzativi per l'<b>attivazione di un piano di controlli sulle dichiarazioni sostitutive</b> presentate all'Ente nell'ambito delle attività di erogazione di contributi e di finanziamenti, che garantisca il rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa e dal regolamento camerale.</p>
<b>Indicatore</b>	KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	Numeratore: fasi realizzate: 50% di ciascuna delle 3 fasi Denominatore: fasi programmate : 3 Risultato algoritmo: 50%

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO n. 16/2017

LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: <b>REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>	
AREA FUNZIONALE COINVOLTA: <b>SOSTEGNO DEL MERCATO</b>	
OBIETTIVO STRATEGICO: <b>Promuovere la competitività delle imprese e dei territori</b>	
UFFICIO: <b>Mediazione e conciliazione – Alternanza scuola lavoro - Statistica</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Supporto all'incontro domanda/offerta di lavoro attraverso il registro nazionale dell'alternanza e il sistema Excelsior</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Il progetto si inserisce nelle strategie di valorizzazione del RI e dell'attività di Regolazione del Mercato in conformità alle prescrizioni della riforma: l'obiettivo operativo è la realizzazione di quanto previsto dalla normativa in fieri con riguardo alla sezione speciale del RI, all'attività della Camera come Ente ospitante stage, alla diffusione della cultura dell'alternanza e al conseguente incontro di domanda e offerta di lavoro attraverso iniziative informative e diffusione di dati statistici anche previsionali (sistema Excelsior).
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	Il progetto permetterà di adeguare la struttura ed i servizi erogati ai nuovi compiti ed obblighi derivanti dalla riforma (miglioramento interno), ma anche di sfruttare appieno le opportunità di incontro tra studenti, imprenditori e professionisti nell'ottica di un corretto orientamento scolastico e lavorativo/professionale e di un positivo trend occupazionale nel nostro territorio (miglioramento esterno percepito dall'utenza). Verrà inoltre fornita assistenza alle imprese intervistate nell'ambito del progetto Excelsior, al fine di migliorare la qualità dei dati forniti e conseguentemente dei risultati che verranno utilizzati nel progetto di alternanza scuola-lavoro.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	<p>Il progetto sarà composto da molteplici e diversificate linee operative, che prevedono il coinvolgimento di imprenditori, Enti, professionisti e Istituti scolastici per promuovere l'utilizzo del Registro Nazionale dell'Alternanza e la diffusione della relativa cultura anche in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Territoriale e Regionale, le Associazioni di categoria e organismi quali il CIF, il CISEM e la Consulta delle Professioni.</p> <p>Il progetto si articolerà nelle seguenti fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. studio delle prescrizioni normative, al momento in fase di emanazione e conseguente organizzazione e formazione interna degli addetti degli uffici coinvolti</li> <li>2. sensibilizzazione delle imprese, degli Enti e dei professionisti all'attivazione di percorsi di alternanza e all'iscrizione nel portale</li> <li>3. sensibilizzazione delle imprese del campione d'indagine Excelsior al fine di migliorare la qualità dei dati raccolti e coinvolgerle nelle azioni della Rete Nazionale dei servizi per le politiche attive del lavoro e dell'alternanza</li> <li>4. realizzazione di eventi informativi, comunicati stampa, potenziamento e realizzazione di percorsi di alternanza, tirocini, stage, job day e apprendistato; collaborazione con gli Istituti scolastici nella realizzazione di corsi ITS e laboratori per l'occupabilità</li> <li>5. messa a disposizione di dati statistici relativi ai fabbisogni del sistema imprenditoriale</li> </ol>
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	<p>Nel primo semestre del 2017 gli uffici coinvolti hanno <b>ospitato in stage</b> 5 studenti delle scuole superiori, per un totale di 8 settimane, realizzando altresì nel mese di gennaio <b>materiale promozionale</b> per favorire l'iscrizione delle imprese sull'ASL, da inserire nelle cartelline destinate ai partecipanti ad eventi pubblici di varia natura realizzati dall'Ente camerale.</p> <p>A partire dal mese di gennaio tutto il personale ha seguito specifica <b>formazione</b> in webconference sul sistema di rilevazione <b>Excelsior</b>, che da quest'anno cambia forma e viene altresì a ricomprendere il tema dell'alternanza.; nei mesi successivi il lavoro in tale ambito si è intensificato, venendo ad includere il <b>contatto diretto</b> con le imprese ai fini della sensibilizzazione sull'importanza dell'iscrizione al RASL. Per le prime due fasi dell'indagine previsionale Progetto Excelsior 2017, avviate a partire dal mese di aprile e con previsioni proiettate sino ad agosto 2017, all'Ente camerale sono state affidate 85 imprese del campione complessivo attribuito alla provincia di Cuneo. Di queste, 10 hanno espresso l'intenzione di iscriversi al RASL e sono pertanto state contattate dai funzionari camerale per procedere con l'iscrizione.</p> <p>Nel primo semestre sono stati predisposti 4 <b>comunicati stampa</b> per la diffusione dei dati statistici rilevati attraverso l'indagine Excelsior, divulgati attraverso il sito internet, i media e la newsletter camerale.</p> <p>Gli Istituti con i quali si sono realizzati <b>incontri formativi</b> validi per il monte ore dell'alternanza sono stati, nel primo semestre, tre, per un totale di oltre 150 studenti e circa 10 docenti.</p>

	<p>Gli uffici hanno inoltre predisposto il testo della <b>convenzione</b> tra Ente Camerale, UST e il Comitato tecnico per la rilevazione dei prezzi delle opere edili ed impiantistiche finalizzata a coinvolgere gli Istituti Tecnici provinciali nella rilevazione quale attività in alternanza, predisponendo altresì le convenzioni operative tra gli Istituti ed i singoli componenti del Comitato per la realizzazione pratica del lavoro. Nei mesi di gennaio e febbraio sono stati organizzati incontri, presso la sede camerale, fra i referenti del Comitato tecnico che predispone annualmente il Prezzario camerale, il dirigente dell'UST e i referenti degli istituti scolastici superiori ad indirizzo tecnico aderenti all'iniziativa, al fine di avviare una collaborazione concreta nei lavori di aggiornamento del Prezzario, tramite accordi in alternanza scuola-lavoro. A febbraio è stato siglato un accordo quadro fra la Camera di commercio, il Comitato tecnico e l'UST, per regolare le modalità operative da seguire nella gestione delle attività di aggiornamento di parti del Prezzario camerale, a cura degli studenti coinvolti affiancati dai rispettivi docenti e dai componenti del Comitato tecnico, nominati tutor. Sono state successivamente sottoscritte 2 convenzioni tipo, fra componenti del Comitato tecnico individuati e istituti scolastici provinciali, che prenderanno in considerazione la categoria degli impianti elettrici del Prezzario camerale.</p> <p>Già dal mese di gennaio sono state poste in essere fattive <b>collaborazioni</b> con le Associazioni di categoria e istituzioni quali Unioncamere Piemonte (Con la partecipazione al Tavolo regionale sull'Alternanza) e la Fondazione CRC, partendo dall'analisi e dallo studio di pubblicazioni realizzate dalla Fondazione stessa (Quaderni 293 30 :IMPARARE A LAVORARE - I tirocini in provincia di Cuneo e FORMARSI IN GRANDA - La formazione professionale in provincia di Cuneo) per poi partecipare alla riunione di progettazione del Piano Operativo Movimenti Orientamento 2017 in tema di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorizzazione delle buone prassi esistenti, coordinamento e sostegno alla futura sostenibilità delle iniziative</li> <li>- Formazione degli operatori dell'orientamento</li> <li>- Ampliamento ad associazioni di categoria</li> <li>- Orientamento lavorativo e universitario, alternanza scuola lavoro</li> <li>- Sviluppo competenze per la scelta futura e l'inserimento lavorativo</li> </ul> <p>Nel mese di febbraio 2017 si è conclusa la collaborazione iniziata lo scorso anno con il progetto <b>Yepp- Build your future</b>, con la partecipazione all'evento finale tenutosi a Ceva. Il Progetto ha visto la partecipazione di 40 ragazzi dal Piemonte e dalla Liguria che hanno presentato 7 progetti per la formazione di Imprenditività, con particolare riguardo al sociale.</p> <p>Nel mese di marzo il personale ha approfondito le tematiche legate alla pubblicazione dei bandi MIUR per le azioni previste dal PON Scuola: potenziamento competenze di base, cittadinanza digitale, autoimprenditorialità, orientamento, cui è seguita la <b>collaborazione e il partenariato</b> con i progetti presentati dal Liceo Classico-Scientifico Peano Pellico di Cuneo e dal Liceo Beccaria Govone di Mondovì.</p> <p>Il personale ha inoltre collaborato alla progettazione e alla realizzazione dell'edizione della Città di Cuneo di <b>IOLAVORO</b>, svoltasi lo scorso 26 maggio con la partecipazione di oltre 200 giovani e di una trentina di aziende, oltre ad istituzioni ed agenzie formative.</p>
<b>Indicatore</b>	KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	<p>Numeratore: fasi realizzate: 3,5  Denominatore: fasi programmate : 5  Risultato algoritmo: 70%</p>

## MONITORAGGIO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO n. 17/2017

<b>LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE</b>	
<b>AREA FUNZIONALE COINVOLTA: SOSTEGNO DEL MERCATO</b>	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: Promuovere la competitività delle imprese e dei territori</b>	
<b>UFFICIO: Promozione, Studi, Crediti, Ceam, Urp e Informatica</b>	
<b>OBIETTIVO OPERATIVO</b>	<b>Potenziamento e miglioramento comunicazione alle imprese attraverso la nuova piattaforma CIAO IMPRESA</b>
<b>Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente</b>	Il presente obiettivo è sinergico rispetto alle strategie dell'ente, con particolare riferimento alla competitività delle imprese e dei territori e si sviluppa con il potenziamento delle attività di informazione economica e promozione dei servizi offerti, anche in collaborazione con il sistema camerale
<b>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</b>	L'implementazione della nuova piattaforma Ciao Impresa permetterà alla Camera di commercio di gestire le relazioni con le imprese attraverso un approccio "multifunzione", simile a quello utilizzato dalle imprese. Verranno effettuate non solo azioni "in uscita" ma anche "in entrata" attraverso la gestione delle richieste/esigenze degli utenti (funzionalità Ticket). La nuova procedura consentirà di personalizzare le comunicazioni alle imprese attraverso l'individuazione del corretto cluster di riferimento (ad es. settore di attività, mercati esteri, start up innovative, ...) e l'arricchimento delle schede individuali delle aziende. Da un sistema di email marketing si passerà a un sistema di business information. A questo valido strumento si affiancherà l'utilizzo del portale messo a disposizione da Infocamere per la realizzazione di questionari online per la prenotazione di eventi e indagini di customer satisfaction.
<b>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</b>	Ciao Impresa è un database qualificato che la Camera di commercio di Cuneo utilizza dal 2006 e al suo interno contiene circa 4.000 soggetti tra imprese e professionisti. Nel 2016, la piattaforma è stata aggiornata con l'integrazione di numerose funzionalità e l'elaborazione di un progetto pilota che nel 2017 consentirà di qualificare le aziende inserite nel Crm, condividere i dati presenti in altri database (Italian Quality Experience, Ospitalità Italiana, imprenditoria femminile, Impresa in un giorno, Mercati esteri, Eccellenze in digitale...), migliorare l'utilizzo degli stessi dati con criteri uniformi da parte delle diverse Camere di commercio. Il progetto è trasversale e coinvolgerà gli uffici dell'area, in particolare promozione e urp informatica. Si articolerà nelle seguenti fasi: 1. programmazione delle attività e coordinamento tra i vari uffici 2. formazione sulle nuove funzionalità della piattaforma 3. definizione dei servizi da promuovere e aggiornamento dei dati raccolti per ciascuna impresa in archivio e nuovi inserimenti 4. acquisizione e analisi dei report trasmessi da Si Camera/Unioncamere e qualificazione delle imprese cuneesi 5. gestione delle campagne di comunicazione, analisi risultati e gestione ritorni con la predisposizione di report riepilogativi Negli ultimi anni l'utilizzo della piattaforma Ciao Impresa ha consentito alla Camera di commercio l'effettuazione di numerose campagne, mirate a specifici target di imprese e professionisti; i dati confermano che nel triennio trascorso l'utilizzo dello strumento ha registrato un costante aumento: anno 2013 n. 80 campagne, circa 103.000 destinatari anno 2014 n. 71 campagne, circa 120.000 destinatari anno 2015 n. 76 campagne, circa 127.000 destinatari
<b>Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno 17</b>	Nel corso del primo semestre 2017 il lavoro è stato programmato e suddiviso tra gli uffici coinvolti, che relativamente alla piattaforma Ciao Impresa sono stati impegnati nelle seguenti attività: - inserimento di nuovi clienti nel database di Ciao Impresa; - "pulizia" del database": correzione e/o sostituzione di indirizzi mail errati nelle schede già presenti, cancellazione dall'archivio delle imprese cessate ed eliminazione dei doppioni; - invio di n. 47 campagne con l'utilizzo delle nuove funzionalità (gruppi e creatività); - realizzazione nuovo modulo di iscrizione compilabile on line e sua diffusione (in attesa della possibilità di iscrizione delle imprese direttamente dalla piattaforma). A seguito dell'aggiornamento del database, i clienti presenti sono 5.746. Contestualmente gli uffici si sono attivati in altre attività utili al miglioramento della comunicazione con le imprese: - utilizzo di moduli compilabili on line per le iscrizioni a seminari e convegni (anche come strumento di promozione dei nostri strumenti di comunicazione, con la possibilità per le imprese di iscriversi a Cn

	<p>economia on line, Ciao impresa, Cn economia news);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzo dello strumento "questionari" on line;</li> <li>- formazione in tema di gestione documentale , per la corretta gestione delle comunicazioni ufficiali (protocollazione, fascicolazione, invio, conservazione);</li> <li>- utilizzo dello strumento per comunicazioni massive via mail;</li> <li>- aggiornamento costante della pagina facebook (con l'inserimento di 4/5 post giornalieri) e monitoraggio dei dati, anche in parallelo all'analisi delle statistiche del sito internet.</li> </ul> <p>Tutte le attività previste sono state avviate e proseguiranno nel secondo semestre per incrementare ulteriormente la platea delle imprese che possono usufruire delle comunicazioni tramite CRM.</p>
<b>Indicatore</b>	<i>KPI 55 – Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo programmato</i>
<b>Target</b>	Completamento di tutte le fasi previste
<b>Misura indicatore al 30 giugno 2017</b>	<p>Numeratore: fasi realizzate: 4  Denominatore: fasi programmate : 5  Risultato algoritmo: 80%</p>

**Mod. C)**

**RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI DELLE ATTIVITA' E DEI SERVIZI  
situazione 30 giugno 2017**

**EVENTUALI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATE NELL'AMBITO DELLE LINEE STRATEGICHE**

E' sempre attiva la casella per valutare la qualità del sito attraverso il giudizio degli utenti nonché l'area dedicata a osservazioni e reclami presente nell' home page.

Il Centro estero Alpi del Mare verifica, in collaborazione con il CEIP, per la maggior parte delle iniziative, la soddisfazione delle imprese partecipanti con apposita rilevazione di gradimento.

**MANIFESTAZIONI DI GRADIMENTO SPONTANEE DA PARTE DELL'UTENZA**

copie lettere di ringraziamento, encomio e apprezzamento agli atti dell'ufficio  
recensioni facebook

**GIUDIZIO OPINIONE PUBBLICA SULL'OPERATO CAMERALE**

Rassegne stampa con articoli significativi per i servizi offerti dalla Camera di commercio:  
N. 478 articoli agli atti dell'ufficio.

**Mod. D)****MODERNIZZAZIONE E MIGLIORAMENTO QUALITATIVO DI ORGANIZZAZIONE E COMPETENZE PROFESSIONALI**

situazione al 30 giugno 2017

**INNOVAZIONI TECNOLOGICHE INTRODOTTE**

<b>Attività</b>	<b>Uffici coinvolti</b>	<b>Innovazione tecnologica introdotta</b>
Piattaforma crm	Urp – Informatica	Gestione dei contatti con l'utenza e diffusione delle iniziative con invii unificati
Gestione mailing massivo	Urp – Promozione – Crediti agevolati	Procedura per le comunicazioni massive tramite email
Ge.doc	Tutti gli uffici	Gestione documentale
Funzione questionario on line	Tutti gli uffici	Sistema di raccolta delle risposte tramite strumento telematico

**PERCORSI FORMATIVI ATTUATI NEL PRIMO SEMESTRE 2017**

<b>Argomento formazione</b>	<b>N° dipendenti coinvolti</b>	<b>Modalità formativa</b>
Area giuridico-normativa: sicurezza nei luoghi di lavoro	1	Aula
Area organizzazione e personale: normativa pubblico impiego e contratti di lavoro	2	Aula
Area comunicazione: comunicazione 4.0	3	Aula
Area economica-finanziaria: contabilità di Stato e normativa sugli appalti	12	Aula – web conference
Area informatica-telematica: procedura GEDOC	21	Aula
Area internazionale: strumenti normativi e di indirizzo	3	Aula
Area tecnico specialistica: anagrafe e certificazione	17	Aula – web conference
Area tecnico specialistica: attività promozionali	14	Aula
Area tecnico specialistica: brevetti	2	Aula
Area tecnico specialistica: regolazione del mercato	6	Aula – web conference
Area tecnico specialistica: servizi di finanza e credito	3	Aula
Percorso formativo Segretari Generali	1	Aula - webconference
Corso di formazione HACCP	2	Aula

**Mod. E)**

**SVILUPPO QUALITATIVO E QUANTITATIVO DELLE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDERS)**

**FORME DI COINVOLGIMENTO, INTERAZIONE, COLLABORAZIONE E PARTECIPAZIONE SVILUPPATE**

situazione al 30 giugno 2017

LINEA STRATEGICA	COINVOLGIMENTO, INTERAZIONE, COLLABORAZIONE E PARTECIPAZIONE SVILUPPATE CON GLI STAKEHOLDERS	ESITO COINVOLGIMENTO
<p><b>SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI</b> La Camera di commercio efficiente ed efficace</p>	<p>Coinvolgimento associazioni di categoria, professionisti, enti locali e media per veicolare le nuove forme di <b>comunicazione istituzionale</b> dell'ente</p>	<p>Piena operatività del nuovo <b>sito internet camerale</b>, continuamente e costantemente arricchito di contenuti e funzionalità, diffusione periodica di <b>newsletter digitali</b>, apertura <b>pagina Facebook istituzionale</b> per rendere più efficace la comunicazione nei confronti della nuova utenza dell'Ente</p>
<p><b>COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE</b> La Camera di commercio investe per le imprese</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confronto e collaborazione con i <b>Confidi e con le Associazioni di categoria</b> per individuare linee di azione e interventi coerenti con la riforma, potenziando l'efficacia delle risorse stanziate</li> <li>- Coinvolgimento della <b>Fondazione CRC</b> in materia di <b>riassicurazione e su tematiche strategiche per lo sviluppo dell'economia del territorio (innovazione sociale, agroalimentare, turismo)</b></li> <li>- Partecipazione ad <b>incontri e tavoli di confronto con interlocutori transfrontalieri</b>, coinvolgimento degli enti del territorio e delle associazioni di categoria dei diversi settori</li> <li>- Collaborazione con organismi e istituzioni in ambito turistico e culturale (Regione, Provincia, ATL, Comitato Cuneo Outdoor – WOW)</li> <li>- Collaborazione al tavolo di confronto per il turismo invernale</li> <li>- Coinvolgimento e confronto con i referenti di Regione e Provincia, dell'Ufficio scolastico provinciale, dirigenti scolastici, associazioni di categoria e ordini professionali, per la promozione e l'attuazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condivisione criteri, approvazione e finanziamento <b>bandi camerale</b> per agevolare il ricorso al credito garantito dai Confidi a sostegno degli investimenti e di bandi di contributo per incentivare l'innovazione e la competitività delle imprese</li> <li>- Prosecuzione attività di riassicurazione, con il <b>progetto Impresa con Garanzia</b>; partecipazione alle attività di analisi e studio dell'economia e dell'innovazione in ambiti strategici</li> <li>- Condivisione <b>progettualità a valere su programmi europei</b>, avvio progetto singolo ECOBATI, condivisione e stesura progetti singoli a valere sui progetti integrati territoriali – piter ALPIMED, PAYS-SAGES e TERRES MONVISO</li> <li>- Presentazione e realizzazione progetti di sostegno, <b>sviluppo e valorizzazione turistica</b> delle imprese e del territorio</li> <li>- Definizione progettualità presentate alla Regione per ottenere i finanziamenti per le <b>stazioni sciistiche invernali</b></li> <li>- Sviluppati accordi e sinergie per favorire l'attuazione dell'obbligo di alternanza scuola lavoro per i significativi numeri di giovani coinvolti (circa 10mila nell'a.s. 2016/17). Siglato un protocollo con l'Ufficio scolastico provinciale e Confindustria Cuneo e sottoscritto un accordo in materia di alternanza con il Comitato provinciale per il Prezzario delle opere edili e gli Istituti tecnici della provincia.</li> </ul>
<p><b>REGOLAZIONE DEL MERCATO</b> La Camera di commercio al servizio delle imprese</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione agli Organismi regionali (ADR Piemonte e Camera Arbitrale del Piemonte) in sinergia con il sistema nazionale in materia di <b>giustizia alternativa</b>, incontri con i referenti locali dei professionisti e delle associazioni di categoria</li> <li>- collaborazione a tavoli di confronto in ambito regionale e coinvolgimento organi di controllo sul territorio, partecipazione a progetti di sistema per attuare la <b>vigilanza sul mercato a tutela della fede pubblica</b></li> <li>- confronti periodici con gli enti preposti all'accertamento delle <b>violazioni</b> e in ambito regionale</li> <li>- incontri con i rappresentanti del mondo economico e sociale all'interno del <b>Comitato per l'imprenditoria sociale e del microcredito e del Comitato per l'imprenditoria femminile</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusione e gestione degli strumenti di giustizia alternativa, organizzazione evento e percorso formativo di aggiornamento per mediatori ; nomina di arbitri ad hoc</li> <li>- Realizzate preventive <b>attività informative e divulgative</b> nei confronti delle imprese sui complessi adempimenti normativi e sulle nuove disposizioni in <b>materia di metrologia, sicurezza prodotti ed etichettatura</b></li> <li>- maggior uniformità delle procedure operative nei <b>procedimenti sanzionatori</b> di competenza dell'Ente, potenziamento telematizzazione degli atti e gestione notifiche tramite pec e organizzazione eventi formativi</li> <li>- organizzati eventi e attività formative, e informative su temi di attualità</li> </ul>
<p><b>COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE</b> La Camera di commercio prepara le imprese cuneesi ai mercati internazionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborazione con l'azienda speciale Ceam per supportare le aziende cuneesi verso l'internazionalizzazione</li> <li>- collaborazione con Unioncamere regionale e nazionale, Ice, Sace e Simest, Ceipiemonte e Regione Piemonte</li> <li>- collaborazione con Assocamere Estero e le Camere di commercio italiane all'estero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione missioni di incoming di operatori esteri e della partecipazione di imprese cuneesi a manifestazioni e fiere internazionali in Italia e all'estero</li> <li>- Attivazione sportello Europa, Worldpass e sportello internazionalizzazione</li> <li>-avvio progetto Mentoring; organizzazione incontri pubblici per presentare le opportunità economiche negli specifici paesi esteri di riferimento</li> </ul>

**Mod. F)**

**EFFICIENZA NELL'IMPIEGO DELLE RISORSE**

Situazione al 30 giugno 2017

**CONTENIMENTO E RIDUZIONE DEI COSTI**

<b>TIPO DI COSTI</b>	<b>Costo MEDIO annuo triennio 2014-2015-2016</b>	<b>Costo 1° SEMESTRE 2017</b>
Costi del personale	3.910.075,40 +3.887.374,30 + 3.565.768,00 3.787.739,23	1.312.902,90
Costi di funzionamento	3.212.255,19+2.830.231,68 + 2.495.394,00 2.845.960,29	1.266.966,96

**OTTIMIZZAZIONE DEI TEMPI DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**

<b>Tipo di procedimento</b>	<b>Triennio precedente Cuneo</b>	<b>1° semestre 2017 Cuneo</b>	<b>1° semestre 2017 nazionale</b>
Evasione pratiche Registro Imprese entro 5 giorni	98,36%	99,7%	77,4%

**Mod. G)****QUALITA' E QUANTITA' DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI EROGATI**

situazione al 30 giugno 2017

ATTIVITA'	UFFICIO COMPETENTE	TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI EROGATE	QUANTITA'
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	Ufficio relazioni con il pubblico	media accessi giornalieri media accessi giornalieri al sito internet "Mi piace" sulla pagina Facebook	n. 10 n. 610 n. 718
SERVIZI ANAGRAFICO CERTIFICATIVI PER GLI ADEMPIMENTI DELLE IMPRESE	Registro Imprese	imprese attive AL PRIMO SEMESTRE 2017 (Stockview) imprese iscritte AL PRIMO SEMESTRE 2017 (Stockview) unità locali AL PRIMO SEMESTRE 2017 (Stockview) pratiche ComUnica AL PRIMO SEMESTRE 2017 (Priamo) depositi bilanci AL PRIMO SEMESTRE 2017 (Priamo)	n. 64.673 n. 69.055 n. 13.886 n. 21.279 n. 4.409
	Artigianato	imprese artigiane (Stockview) AL 1° SEMESTRE 2017 pratiche ComUnica al primo semestre 2017 pratiche eccellenza artigiana al primo semestre 2017 accertamento requisiti professionali al primo semestre 2017	n. 17.941 n. 3.304 n. 7 n. 250
	Diritto annuale	somme introitate (Diana + telemaco) (dato al 31/07/2017) introiti da ruoli (Equitalia) (dato 30/06/2017)	€ 3.505.807 € 99.048
	protesti	elenchi protesti (dato 30/06/2017) istanze gestite (dato 30/06/2017)	n. 139 n. 21
	sanzioni	sanzioni emesse (dato 30/06/2017) oblazioni (dato 30/06/2017) trasmessi per irrogazione (dato 30/06/2017)	n. 408 n. 69 n. 206
	Sportelli	utenti certificati e visure certificati di origine libri vidimati CNS/carte tachigrafiche marchi e brevetti depositati pratiche sportello assistito pratiche SUAP (Fonte SCRIBA) pratiche ambiente (Sistri- Pile- RAEE) MUD carnet ATA rilasciati	n. 21.876 n. 6.133 n. 9.924 n. 4.974 n. 2.150/1.679 n. 268 n.828 n. 867 n. 40 n. 4.322 n. 46
Commercio	pratiche/posizioni istruite sessioni esami dichiarazioni di conformità impiantisti (D.M. 37/08)	n. 1261 n. 14 n. 1294	
SOSTEGNO ALLE IMPRESE , INTERNAZIONALIZZAZIONE E PROMOZIONE DEL TERRITORIO	Servizi alle imprese	incontri/contatti per sportello assistito front office Ufficio sportello front office finanziamenti, agevolazioni, info nuove imprese etc (incontri a sportello, email, contatti telefonici)	n. 828 n. 800
	Contributi alle imprese	importo contributi liquidati alle imprese: (dettaglio allegato)	<b>€ 921.847,31</b>
	Crediti agevolati	Contributi in c/capitale liquidati alle imprese mediante bandi tramite i Confidi € 770.200,59. (Dal 2017 non sono più previsti contributi ai fondi di garanzia dei Confidi) Lo stanziamento complessivo per i bandi 2017 (prima dell'assestamento) ammonta a 1.300.000 euro.	€ 770.200,59
	Internazionalizzazione	<b>CEAM 11 iniziative: ISM, Gulfod, Prowein, Foodex, PLMA, b2b Made in Piemonte luxury &amp; design, incoming Savigliano, Vinitaly, Agrifood, Borsa vini Regno Unito e BITEG -273 aziende cuneesi partecipanti;</b>  <b>CCIAA CUNEO – ufficio promozione:</b> <b>CONVEGNI: 3 iniziative per 35 partecipanti (imprese e professionisti)</b> * seminario CEIP "Incoterms 2010" - 20.06.2017 - 9 partecipanti; * seminario CEIP "Il contratto di compravendita internazionale" - 03.05.2017 – 8 partecipanti; * presentazione paese Ungheria – 13.04.2017 – 18 partecipanti;  Inoltre l'ente camerale sta collaborando con Ceipiemonte e Regione Piemonte per la realizzazione del nuovo Piano strategico per	<b>TOTALE: 14 iniziative – 308 partecipanti</b>  <b>ceam:</b> <b>11 iniziative – 273 aziende</b>  <b>promozione:</b> <b>3 iniziative – 35 partecipanti</b>

		<i>l'internazionalizzazione che si concretizzerà nella realizzazione di 8 Progetti integrati di filiera (PIF), di cui uno dedicato all'agro-alimentare, settore strategico per l'economia cuneese.</i>	
		<b>Contatti</b> uff promozione per informazioni sull'estero:	<b>36</b>
	Worldpass:	Quesiti evasi:	<b>n. 7</b>
	Consulenza CEIP	Imprese abbonate al servizio consulenziale	<b>n. 15</b>
	Sportello Europa	accessi sportello	<b>n. 21</b>
	Progetti transfrontalieri	Progetti nella fase amministrativa iniziale (3 PITER / Eco Bati) Conclusione del progetto Sme Energy Check up (partner affiliato di Unioncamere Piemonte) Progetto Eco-Bati – Avvio (Capofila)	<b>n. 4</b> <b>n. 1</b> <b>n. 1</b>
	Marketing del territorio	pubblicazioni per favorire l'attrattività turistica del territorio ( <i>Guida all'Ospitalità Italiana</i> " e Annuale +Eventi) portale di promozione e prenotazione turistica BookingPiemonte.it gestione contributi per la realizzazione iniziative di promozione turistica (mongolfiere, tennis, bike, pallavolo, Baio Sampeyre, Aree protette Alpi Marittime, calchi Gardetta)	<b>n. 2</b> <b>n. 1</b> <b>n. 7</b>
	Responsabilità sociale d'impresa	Iniziative	n. 5 (Salone CSR Torino – incontri coord regionale CISEM, organizzazione evento promozionale a Cuneo, progetto Build Your Future)
	Marchio qualità strutture turistiche	Marchio alla cui gestione collabora l'ufficio promozione: Ospitalità Italiana	<b>n. 283 (strutture turistiche aderenti)</b>
	Innovazione e trasferimento tecnologico	Iniziative (Italian Quality Experience, Eccellenze in digitale)  N imprese coinvolte: * IQE: 284 imprese * seminario "Opportunità della rete e mobile" - 27.03.2017 – 31 partecipanti * seminario "SEO e SEM" - 10.04.2017 - 26 partecipanti * seminario "E-commerce" - 22.05.2017 - 16 partecipanti * seminario "Web Analytics" - 19.06.2017 – 18 partecipanti  Pratiche marchi e brevetti	<b>n. 2</b> <b>n. 375</b>  <b>n. 296</b>
	Valorizzazione dei prodotti	progetti (Cioccolati d'Italia, Ortofrutta di qualità, certificazione Salsiccia di Bra, progetto filiere del made in Italy: marchio green care ed edilizia sostenibile, tracciabilità patata e carota),  gestione contributi per la realizzazione iniziative di valorizzazione prodotti tipici (vigneti, frutta, prodotti bio, 2 antiquariato, prodotti tipici, mercato europeo, manifestazioni artigiane)	<b>n. 5</b>  <b>n. 8</b>
	Punto di ascolto antiusura	accessi	<b>n. 28</b>
TUTELA E REGOLAZIONE DEL MERCATO	Servizi per risoluzione controversie	Procedimenti  incontri di mediazione gestione liste e tirocini (n. mediatori iscritti) predisposizione convenzioni con Associazioni e Ordini  gestione quesiti riunioni e videoconferenze	<b>n. 69</b> (di cui 52 depositati dal 1/1/2017 al 30/6/2017)  <b>n. 77</b> <b>n. 389</b> (26 provinciali attivi) /  <b>n. 54</b> <b>n. 3</b>
	Contratti tipo	protocolli di intesa attivi aderenti protocolli	n. 17 n. 552
	Tavolo nazionale Contratti Tipo	riunioni pareri su contratti da approvare	/ /

	Arbitrati	Procedure incontri giornate formative	n. 3 n. 3 /
	<u>Ordinanze Uff. Ispettivo Sanzioni (aggiornato I sem 2017)</u>	Ordinanze di cui da Registro Imprese di cui da accertatori esterni  ricorsi a ordinanze emesse	n. 221 n. 192 n. 29  n. 1
	<u>Concorsi a premio (aggiornato I sem 2017)</u>	manifestazioni	n. 23
	<u>Sportello etichettatura prodotti (aggiornato I sem 2017)</u>	Quesiti evasi in materia di etichettatura prodotti	n. 25
	Comitato Imprenditoria Femminile Coordinamento regionale IF Euroregione ALPMED	Riunioni  eventi progetti in partenariato corsi formazione  partecipazione ad eventi  comunicati stampa	3 (di cui 1 a livello di coordinamento regionale) n. 2 CIF Cuneo /  /  /
	Comitato Imprenditoria sociale	Riunioni Coordinamento regionale partecipazione Tavolo di lavoro provinciale comunicati stampa concorsi eventi	n. 4 n. 1 n. 1 n. 1 n. / /
	Scuole, Università e progetto Google	stage  eventi	n. 4  n. 2 Nel mese di febbraio 2017 l'ufficio ha concluso la collaborazione iniziata lo scorso anno al progetto <u>Yepp- Build your future</u> , con la partecipazione all'evento finale tenutosi a Ceva. Il Progetto ha visto la partecipazione di 40 ragazzi dal Piemonte e dalla Liguria che hanno presentato 7 progetti per la formazione di Imprenditività, con particolare riguardo al sociale.  Nel mese di marzo il personale ha approfondito le tematiche legate alla pubblicazione dei bandi MIUR per le azioni previste dal PON Scuola: potenziamento competenze di base, cittadinanza digitale, autoimprenditorialità, orientamento, cui è seguita la <u>collaborazione ed il partenariato</u> con i progetti presentati dal Liceo Classico-Scientifico Peano

		Partecipazione a progetti con scuole incontri/lezioni con scuole Crescere in digitale: tirocini avviati comunicati stampa	Pellico di Cuneo e dal Liceo Beccaria Govone di Mondovì. n.3 n. 3 n. 8 n. 3
	Raccolta provinciale usi	accessi/contatti per informativa sugli usi vigenti	n. 20
	Clausole vessatorie e quesiti giuridici	quesiti giuridici e su vessatorietà	n. 28
	Ufficio metrico (aggiornato 1° semestre 2017)	Utenti metrici strumenti metrici Strumenti collaudati strumenti verificati richieste di verifica pervenute/verifiche eseguite officine autorizzate per cronotachigrafi digitali laboratori privati accreditati orafi	n. 14.152 n. 26.428 n. 3 n. 1.940 n. 137/ 216 n. 27 n. 8 n. 35
INFORMAZIONE ECONOMICA	Statistica	Statistiche effettuate	n. 8
	Prezzi	Listini gestiti	n. 24
	Studi	comunicati stampa indagini e rapporti (Rapporto Cuneo 2017 / Il sistema economico negli anni della crisi)	n. 18 n. 2
	Biblioteca	Richieste di documentazione da utenti	n. 190

**Mod. H)****INIZIATIVE ISTITUZIONALI A FAVORE DELLE PARI OPPORTUNITA' – situazione al 30 giugno 2017**

TIPOLOGIE DI TUTELA PREVISTE DALLE DISPOSIZIONI	INIZIATIVE REALIZZATE
Istituzione <b>comitato di garanzia</b> Art. 57 c. 1 d.lgs. n. 165/2001 come modif. legge 183/2010	<b>Determinazione dirigenziale n. 218/SG del 21.3.2011.</b> Costituzione comitato unico di garanzia la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni. Il comitato sostituisce, unificandone le competenze in unico organismo, il comitato pari opportunità e il comitato mobbing.
Disciplina <b>part time</b> Art. 4 CCNL 14.9.2000 Art. 16 e 24 legge 183/2010	<b>Determinazione dirigenziale n. 861/SG del 21.12.2010</b> Regolamentazione del rapporto di lavoro part time nell'ambito del disciplinare della gestione del personale. <b>Determinazione dirigenziale n. 358/SG del 18.5.2011</b> Ricognizione dei rapporti di lavoro part time secondo le disposizioni contrattuali e di legge.
<b>Componenti commissioni</b> di concorso Art. 9 c. 2 dpr n. 487/94	Concorso Segretario Generale – 4 componenti uomini e 1 unità di supporto donna
Tutela <b>disabili</b>	<b>Determinazione dirigenziale n. 358/SG del 18.5.2011</b> Ricognizione fruizione permessi ex lege 104/92 secondo disposizioni contrattuali e di legge. Potenziamento utilizzo videoconferenza quale strumento privilegiato di formazione e altre modalità di formazione a distanza qualora possibili per fruibilità accessibile ai disabili <b>Determinazione dirigenziale n. 184/SG del 14.3.2017</b> Approvazione obiettivi di accessibilità e piano per l'utilizzo del telelavoro anno 2017 in attuazione dell'art. 9 comma 7 del DL 179/2012 come modificato dalla legge 221 /2012

**ASPETTI GESTIONALI CON RILEVANZA SULLE PARI OPPORTUNITA'  
situazione al 30 giugno 2017**

AMBITO GESTIONALE	CONTESTO	GARANZIA ATTUATA
Dotazione organica del personale	n. dipendenti: 103 n. dipendenti in servizio al 30/06/2017: 91	n. donne: 71    n. uomini : 20
Accesso agli istituti di incentivazione del personale	progressione orizzontale 2016 produttività (anno 2016 liquidato a giugno)	n. donne: 0    n. uomini: 0 n. donne: 68    n. uomini: 20
Accesso alle posizioni di responsabilità :	dirigenza posizione organizzativa specifiche responsabilità	n. donne: 1    n. uomini : 1 n. donne: 3    n. uomini : 1 n. donne: 6    n. uomini : 5
Accesso percorsi formativi	n. corsi: 31 di cui videoconferenza, webconference o e.learning: 7	n. partecipanti: donne : 83    uomini: 19 n. partecipanti: donne: 9    uomini: 4
Tutela maternità	n. giorni assenza per maternità, congedo parentale, malattia bambino retribuite e non: 104	rapporto con le altre assenze del personale escluso le ferie: 21,25%
Tutela disabili	n. giorni assenza per disabilità o assistenza disabili: 88	percentuale rispetto alle altre assenze del personale escluso le ferie: 17,98%
Conciliazione tempi di vita e lavoro	fasce di flessibilità  part time  concessione aspettativa motivi personali e di famiglia  concessione nulla osta per mobilità per avvicinamenti familiari	orario settimanale: 36 ore di cui 27 nelle fasce di presenza obbligatoria e 9 nelle fasce di flessibilità  n. dipendenti in part time: 31 percentuale femminile: 94%  Percentuale di concessione richieste aspettativa: 100 %  Percentuale di concessione 100%