



Camera di Commercio
Trapani



LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2017

Camera di commercio di Trapani

Allegato alla Delibera di Giunta camerale n. 19 del 13/06/2018



Presentazione

La presente Relazione sulla Performance è il documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance con riferimento all'annualità 2017. Il D. Lgs. n. 150/09 attribuisce alla Relazione sulla Performance la funzione di evidenziare, a consuntivo, i risultati della performance organizzativa ed individuale rispetto a quanto preventivamente definito in sede di pianificazione. La Relazione sulla Performance costituisce, pertanto, il rendiconto del Piano della Performance, rappresentando il grado di raggiungimento degli obiettivi organizzativi, strategici ed operativi, e individuali in esso previsti, nonché gli eventuali scostamenti rilevati. Così come espresso nel citato dettato normativo, la Relazione sulla Performance analizza, in particolare, la dimensione economico-finanziaria della performance dell'Ente, in termini di efficienza ed economicità.

La Relazione sulla Performance è la sintesi di un processo dinamico, condiviso e partecipato che prevede un monitoraggio costante degli obiettivi di performance definiti in sede di pianificazione e la conseguente valutazione dei risultati intermedi e finali ottenuti.

La Relazione sulla performance che si va ad esplicitare ha lo scopo di mettere in evidenza a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti dalla Camera di commercio di Trapani rispetto ai singoli obiettivi programmati nel Piano delle performance, con rilevazione degli eventuali scostamenti. L'attività di monitoraggio e riscontro si è sviluppata attraverso un processo di misurazione e valutazione svolto nella massima chiarezza, anche ai fini di una piena condivisione delle funzioni e delle responsabilità attribuite ad ogni soggetto e struttura coinvolti.

L'Amministrazione di Trapani ha approvato il Piano della performance con Delibera di Giunta camerale n. 5 del 30 gennaio 2017.

Il presente documento, seppur riferendosi ad un percorso ancora sperimentale, è volto a render conto agli stakeholder, in un'ottica di trasparenza ed accountability, delle risultanze di performance del periodo amministrativo di riferimento, alla luce delle caratteristiche del contesto interno ed esterno che hanno favorito o meno il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

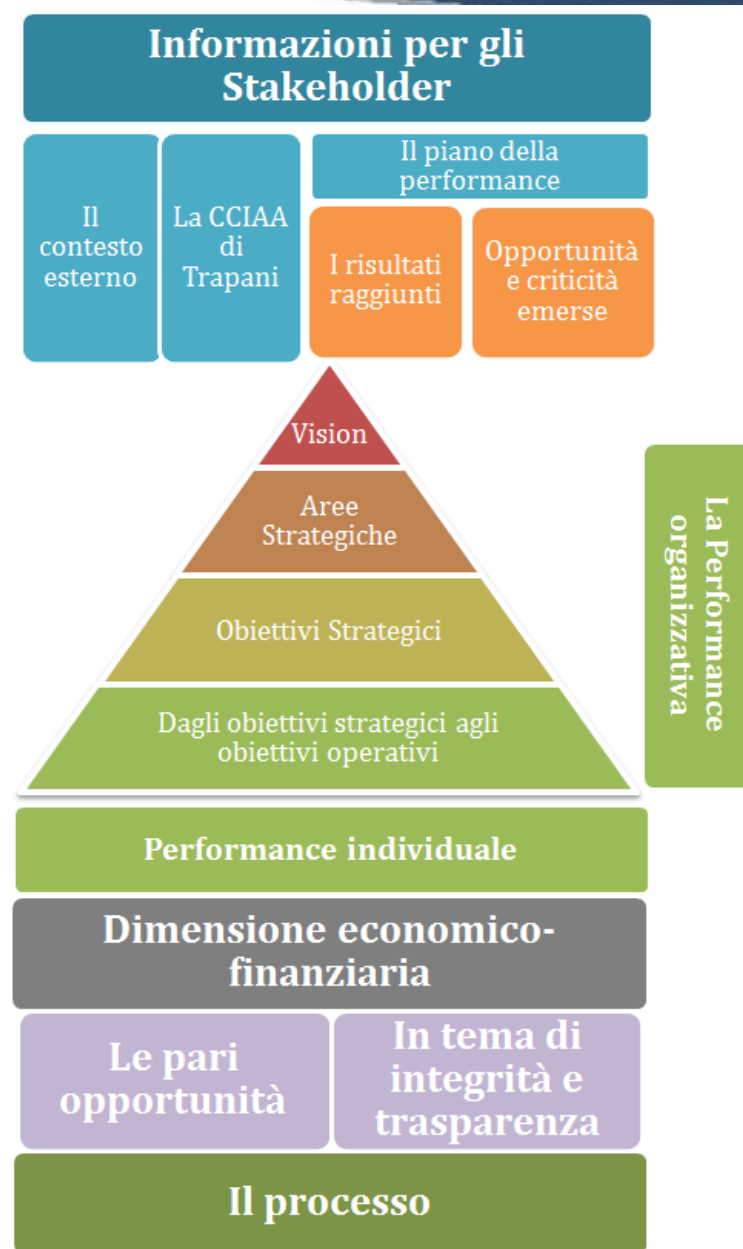
Il Segretario Generale
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
(Dott. Diego Carpitella)



Il Presidente
IL PRESIDENTE
(Comm. Giuseppe Pace)

INDICE

1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli Stakeholder
 - 1.1 Il contesto esterno
 - 1.2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione
 - 1.3 Il Piano della performance in sintesi
2. L'Albero della Performance
 - 2.1 La Vision e le Aree strategiche
 - 2.2 Gli obiettivi strategici
 - 2.3 Il Cascading : dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi
3. La dimensione economico-finanziaria: risorse, efficienza ed economicità
4. La dimensione di genere – Le pari opportunità
5. Coordinamento e integrazione fra gli ambiti relativi alla performance, alla trasparenza, all'integrità e anticorruzione
6. Il processo di redazione della Relazione sulla Performance
 - 6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità del processo di redazione
 - 6.2 I punti di forza e debolezza del processo
7. Allegati Tecnici
 - 7.1 I documenti del Ciclo di Gestione della Performance



1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli Stakeholder

La presente sezione illustra, in maniera sintetica e snella, le informazioni di supporto ad una analisi consapevole dei risultati della performance che verranno rappresentati più nel dettaglio nei paragrafi che seguono. I destinatari di tali informazioni sono prevalentemente gli Stakeholder esterni, ed in particolare le imprese, in quanto beneficiari finali dell'azione dell'ente sul territorio.

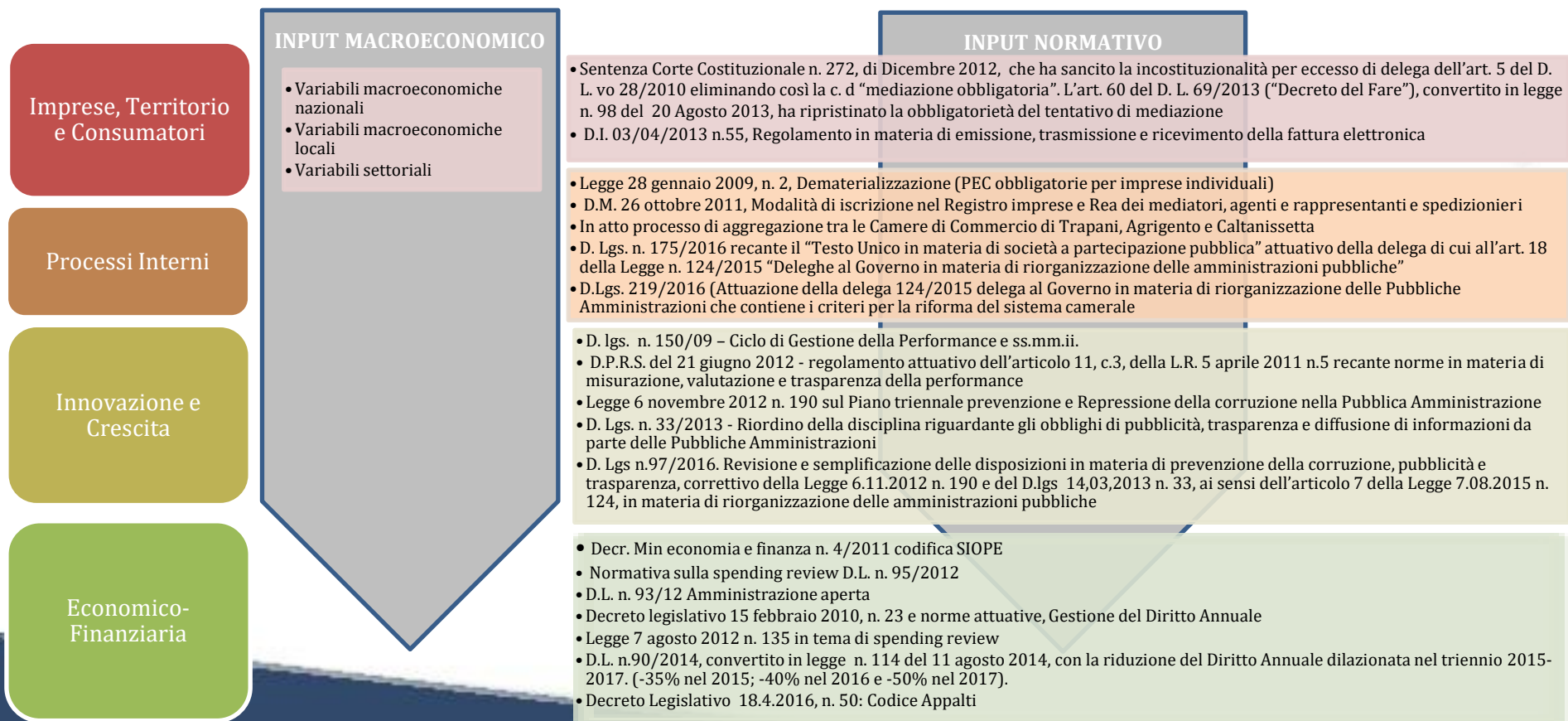
Per facilitare la lettura del documento, sono qui proposte informazioni di sintesi circa il contesto esterno nel quale si è svolta l'attività dell'ente, i dati qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'amministrazione, i risultati finali raggiunti e le principali criticità o elementi di merito che si sono manifestati nel corso del 2017. Essendo la Relazione sulla Performance un documento consuntivo rispetto al Piano della Performance, si rimanda a quest'ultimo per una analisi approfondita e preventiva delle informazioni integrative sinteticamente illustrate di seguito.



Piano della Performance 2017-2019: <http://www.tp.camcom.it/default.asp?idtema=1&idtemacat=1&page=informazioni&action=read&idinformazione=47453>

1. 1 Il contesto esterno

La CCIAA di Trapani al fine di individuare le azioni più coerenti per soddisfare le aspettative dei propri Stakeholder, riconosce come elemento propedeutico all'efficacia strategica delle proprie azioni l'analisi del contesto economico-sociale di riferimento. L'analisi del contesto consente di descrivere le variabili che rappresentano lo scenario nel quale si è sviluppata l'attenta azione amministrativa della Camera di Commercio di Trapani, ed in base alle quali gli obiettivi strategici previsti si sono potuti concretizzare. A tal fine verrà dato rilievo alle variabili del contesto esterno che, hanno inciso positivamente o negativamente sui risultati finali raggiunti. Avendo la Camera di Commercio di Trapani adottato la Metodologia Balanced Scorecard (BSC) come principale strumento per la Misurazione e Valutazione della performance organizzativa, l'analisi del contesto esterno verrà rappresentata facendo stretto riferimento all'articolazione multidimensionale tipica della BSC. Ciò al fine di rendere funzionale la lettura delle informazioni presentate in questa sezione alla interpretazione dei risultati di performance esplicitati successivamente secondo le medesime dimensioni (prospettive) di analisi.



1. 1 Il contesto esterno

INPUT MACROECONOMICO

•Variabili macroeconomiche nazionali:

- Il PIL italiano nel 2016 è aumentato dello 0,9% rispetto al 2015 (dati Istat)
- Stima Pil al 4° trimestre 2017 +1,6%
- Consumi aumento (+0,9%)
- Investimenti fissi lordi (+4,4%)
- Variazione dicembre 2017 produzione industriale (+4,9) che riporta a una media annua di 3%
- Incremento medio dell'inflazione +1,2%
- Tasso di disoccupazione media in diminuzione (11,2%)

•Variabili macroeconomiche locali e settoriali:

- calo delle esportazioni rispetto al 2016 (-4,4%).
- proseguita la crescita sostenuta a livello imprenditoriale (il saldo della nati-mortalità è stato dello +0,92% su base annua)
- Continuo andamento positivo del comparto turistico (+4%)
- in crescita il bilancio anagrafico di imprese femminili (saldo della nati-mortalità ha prodotto un incremento di 146 unità), extracomunitarie e giovanili

Imprese,
Territorio e
Consumatori

Elementi di rilievo per la CCIAA di Trapani

Lo scarso livello di risorse economiche ha rappresentato l'elemento di maggiore criticità per la realizzazione delle attività promozionali dell'ente. Per questo motivo nel corso del 2017 varie iniziative ed attività sono state necessariamente razionalizzate.

Sono state comunque realizzate una serie di interventi promozionali diretti, oppure attuati in collaborazione con altre Istituzioni locali e con le Associazioni di categoria, finalizzati ad incentivare una politica attiva di valorizzazione del territorio e delle sue potenzialità:

Realizzazione di azioni per la promozione turistica, la valorizzazione dei prodotti tipici locali e lo sviluppo di altri settori correlati:

Progetto di WI-FI FREE – trapaniclickandgo.it – oltre 116.000 utenti registrati al portale – 24 comuni coinvolti ed estensione del servizio all'aeroporto "Vincenzo Florio" di Trapani. Implementazione in 2 lingue (francese, spagnolo)

Partecipazione al CousCous Fest

Forte impegno nelle attività di Alternanza Scuola Lavoro e di formazione alle imprese

- Circa € 219.757 risorse dedicate all'attività promozionale

1. 1 Il contesto esterno

INPUT NORMATIVO

Imprese,
Territorio e
Consumatori

- Sentenza Corte Costituzionale n. 272, di Dicembre 2012, che ha sancito la incostituzionalità per eccesso di delega dell'art. 5 del D. L. vo 28/2010 eliminando così la c. d "mediazione obbligatoria".
- L'art. 60 del D. L. 69/2013 ("Decreto del Fare"), convertito in legge n. 98 del 20 Agosto 2013, ha ripristinato la obbligatorietà del tentativo di mediazione

Processi
Interni

- Legge 28 gennaio 2009, n. 2
- Dematerializzazione (PEC imprese individuali)

Innovazione e
Crescita

- D.lgs. n. 150/09 – Ciclo di Gestione della Performance e D.P.R.S. del 21 giugno 2012 - regolamento attuativo dell'articolo 11, c.3, della L.R. 5 aprile 2011 n.5
- Legge 6 novembre 2012 n.190 sul Piano triennale prevenzione e Repressione della corruzione nella Pubblica Amministrazione
- D. Lgs. 33/2013 sul Riordino obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni

Economico-
Finanziaria

- Decr. Min. economia e finanza n. 4/2011 SIOPE
- Normativa sulla spending review D.L. n. 95/2012
- D.L. n. 93/12 Amministrazione aperta
- Decreto legislativo 15 febbraio 2010, n. 23 e norme attuative, Gestione del Diritto Annuale
- Legge 7 agosto 2012 n. 135 in tema di spending review
- L 114 del 11/08/2014 riduzione del diritto annuo dilazionata nel triennio

Elementi di rilievo per la CCIAA di Trapani

Continua anche per l'anno 2017 il ricorso al servizio della Mediazione, caratterizzato da un aumento delle mediazioni avviate ininterrottamente dal 2014, anno in cui si era registrato un consistente aumento delle mediazioni a sua volta dovuto, alla pronuncia di incostituzionalità dello strumento e, poi, alla sua reintroduzione con il cosiddetto Decreto del Fare.

- **262** procedure di conciliazione e mediazione gestite nell'anno

Elementi di rilievo per la CCIAA di Trapani

Progressiva digitalizzazione delle procedure interne – adozione di applicativi informatici quali Xac, fascicoli informatizzati del personale
Gestione di un elevato numero delle pratiche presentate al Registro delle Imprese determinato, dall'obbligatorietà della comunicazione della "pec" da parte delle imprese individuali.

Cancellazione d'ufficio delle imprese individuali, delle società di persone e delle società di capitale in scioglimento e liquidazione per allineare i dati presenti negli archivi cartacei ed informatici con quelli propri della realtà economica provinciale
Avvio processo di accorpamento con CCIAA di Agrigento e Caltanissetta

Elementi di rilievo per la CCIAA di Trapani

Il ciclo di gestione della performance avviato dalla Camera ha comportato sempre più nuovi adempimenti cui è seguita un miglioramento della strutturazione finalizzata alla diffusione di una nuova cultura: **2,4** punteggio check-up ciclo di gestione della performance

Riordino disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni Pubbliche Amministrazioni - Misure organizzative per i nuovi e maggiori obblighi di trasparenza

Costante aggiornamento sezione «Amministrazione Trasparente» sia per la CCIAA che per l'Azienda Speciale

Elementi di rilievo per la CCIAA di Trapani

Rispetto dei numerosi vincoli di spesa imposti dalla normativa nazionale.

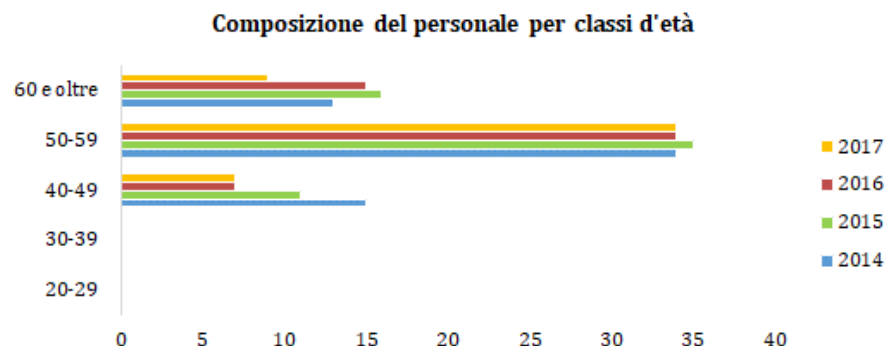
Riorganizzazione delle sedi camerali

Riorganizzazione, razionalizzazione e sistemazione degli archivi

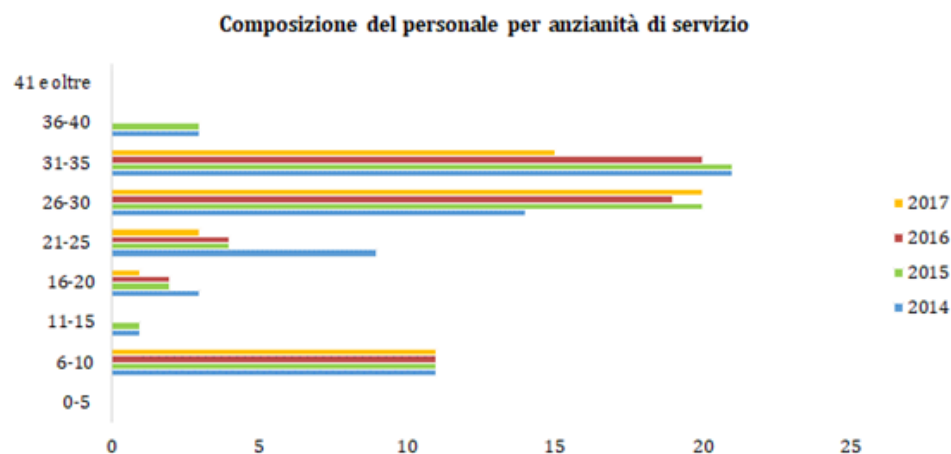
1.2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

Analogamente a quanto rappresentato nel Piano della Performance 2017, viene proposto un quadro sintetico degli elementi qualitativi e quantitativi caratterizzanti la Camera di Commercio di Trapani. Tuttavia, a differenza di quanto effettuato in sede di pianificazione, le variabili di seguito illustrate, seguendo una articolazione rispetto alla natura della dimensione di analisi, assumono rilievo al fine dell'interpretazione dei risultati di performance, organizzativa ed individuale, raggiunti al termine del periodo amministrativo.

Composizione del Personale				
Per Classi d'età	2014	2015	2016	2017
20-29	0	0	0	0
30-39	0	0	0	0
40-49	15	11	7	7
50-59	34	35	34	34
60 e oltre	13	16	15	9
Totale	66	62	56	50



Composizione del Personale				
Per Anzianità di Servizio	2014	2015	2016	2017
0-5	0	0	0	0
6-10	11	11	11	11
11-15	1	1	0	0
16-20	3	2	2	1
21-25	9	4	4	3
26-30	14	20	19	20
31-35	21	21	20	15
36-40	3	3	0	0
41 e oltre	0	0	0	0
Totale	66	62	56	50

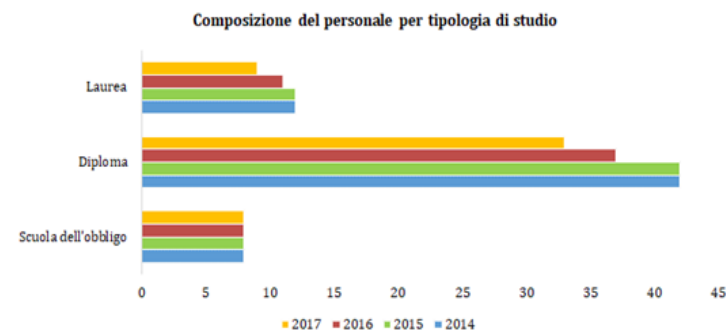


1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

LA POLITICA DELLE RISORSE UMANE

Composizione del Personale (31.12)								
Per Categoria	2014		2015		2016		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	0	3	0	3	0	3	0	3
Funzionario	19	8	19	8	15	8	11	7
Istruttore	9	12	9	12	8	11	8	10
Collaboratore (T.D.)	7	0	7	0	7	0	7	0
Ausiliario (T.D.)	1	3	1	3	1	3	1	3
Totale	36	26	36	26	31	25	27	23

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato								
Per Tipologia di Studio	2014		2015		2016		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Scuola dell'obbligo	1	7	1	7	1	7	1	7
Diploma	29	13	29	13	25	12	23	10
Laurea	6	6	6	6	5	6	3	6
Totale	36	26	36	26	31	25	27	23



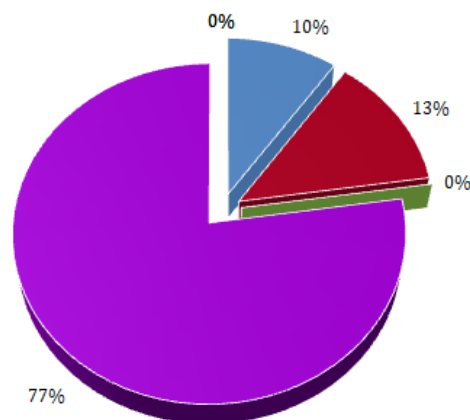
1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

LE RISORSE FINANZIARIE

Obiettivo Strategico	RISORSE
Promuovere e qualificare l'offerta turistica	21.552
Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali	28.335
Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese	
Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano	169.870
Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa	-
Rafforzare le attività di vigilanza e controllo e accrescere la trasparenza del mercato	-
TOTALE	219.757

Interventi economici per obiettivo strategico

- Promuovere e qualificare l'offerta turistica
- Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali
- Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese
- Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano
- Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa
- Rafforzare le attività di vigilanza e controllo e accrescere la trasparenza del mercato



1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

LE STRUTTURE TERRITORIALI

Per svolgere al meglio i propri molteplici compiti, la Camera di commercio di Trapani ha operato come parte di un sistema di rete inter-istituzionale ed ha mirato a mantenere, consolidare e sviluppare collaborazioni con le altre istituzioni pubbliche, con le associazioni di categoria, con il sistema territoriale e delle imprese e per costruire nel tempo rapporti che si fondano sulla trasparenza. A tal fine si è impegnata per garantire una presenza nelle sedi dove si discutono le politiche economiche territoriali e dove si progettano le azioni per accrescere la competitività del sistema locale, mettendo a disposizione risorse finanziarie per progetti di sviluppo del territorio. Le linee di azione locale non possono essere disgiunte da un'opera di intervento largamente condivisa a livello nazionale; l'agire della camera di commercio, anche se indirizzato sulla base delle proprie peculiarità locali, deve infatti essere caratterizzato da un'ampia condivisione, in modo da perseguire quegli interessi di carattere generale che costituiscono l'obiettivo primario del sistema camerale. La scelta di svolgere un ruolo attivo nell'ambito di uno scenario di rete inter-istituzionale è funzionale a potenziarne l'azione, grazie ad un dialogo privilegiato evitando la dispersione delle risorse. Secondo tale filosofia di intervento, la CCIAA di Trapani, attiva rapporti e relazioni una pluralità di soggetti per fornire al meglio i propri servizi all'utenza.

Gli sportelli	Orari di Apertura
Trapani - InforCenter Corso Italia n. 26 - 91100 Trapani	Da lunedì a venerdì: dalle 8:30 alle 12:00 Lunedì: dalle 16:00 alle 17:30

1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

GLI UTENTI

La CCIAA di Trapani offre agli utenti la possibilità di sviluppare il territorio in cui risiedono ed il tessuto economico in cui operano ed offrono servizi volti alla tutela dei diritti soggettivi.

La CCIAA di Trapani, svolge, in modo diretto o avvalendosi di soggetti terzi le seguenti attività nei confronti dei propri Stakeholder

Tipologia di Utente	Servizi resi						
	Anagrafico - Certificativi	Regolazione	Vigilanza, ispettivi e controllo	Giustizia alternativa	Monitoraggio dell'economia e del mercato	Formazione professionale e manageriale	Promozione del territorio e delle imprese
Imprese	V	V	V	V	V	V	V
Associazioni di categoria	V	V		V	V	V	V
Consumatore /Cittadini	V	V	V	V	V	V	

1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

IL PORTAFOGLIO DEI SERVIZI RESI

La presente sezione è dedicata alla descrizione del portafoglio dei servizi erogati da parte della Camera di commercio di Trapani nell'esercizio del suo ruolo istituzionale. Per omogeneità di trattazione e di lettura si propone un'esemplificazione di articolazione del contributo della Camera di Commercio di Trapani per macro processi all'interno dei processi primari e di supporto.

La rappresentazione del portafoglio dei servizi erogati è stata effettuata da parte della Camera di commercio di Trapani con lo scopo di individuare successivamente, per ogni attività le criticità che possono pregiudicare l'erogazione di un servizio in termini di piena corrispondenza a standard di qualità, efficacia, efficienza e livello di aspettative dell'utenza.



1. 2 La CCIAA di Trapani – Stakeholder Map

Le attività della camera di commercio di Trapani si rivolgono alla rete di soggetti e gruppi sociali con cui intrattiene relazioni di servizio, d'informazione e di rappresentanza. Gli stakeholder sono i portatori d'interesse con cui l'ente interagisce. Si tratta cioè di quei soggetti in grado di influenzare, con le loro decisioni, il raggiungimento degli obiettivi camerali e, viceversa, di essere influenzati dalle scelte e dalle attività della camera.

		Imprese Territorio			Processi Interni	Crescita e sviluppo	Economico-Finanziario
		Servizi Anagrafico-certificativi	Regolazione mercato	Promozione			
Sistema economico territoriale	Imprese 						
	Associazioni di categoria 						
	Consumatori Cittadini 						
	Sistema Creditizio 						
Stakeholder Interni	Risorse umane 						
Il Sistema Istituzionale	Sistema camerale 						
	Altre PA 						
Il Sistema Sociale	NO_profit 						
	Ambiente 						
	Sistema del sapere e della cultura 						

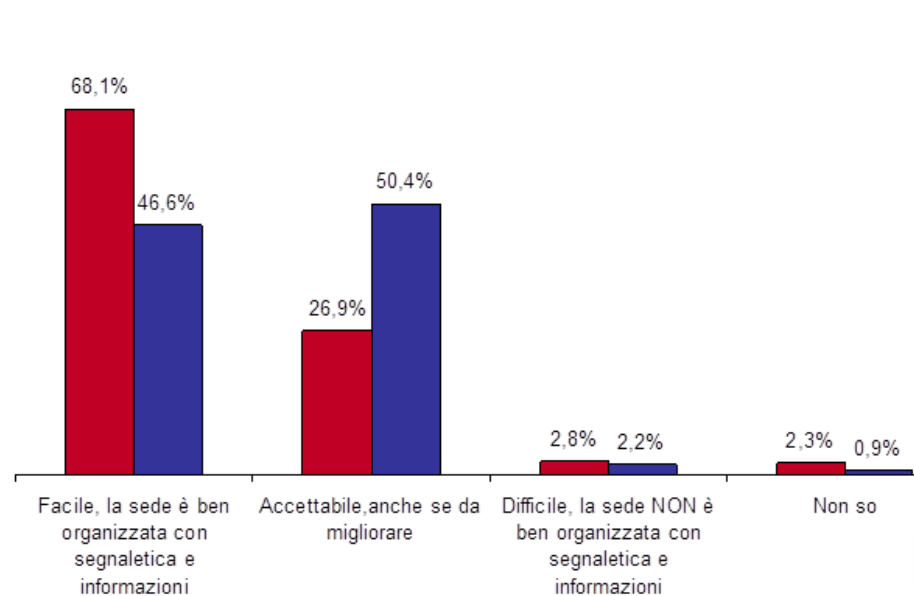
1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

Nel corso del 2012* la Camera di Trapani ha realizzato un'indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Trapani per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio e per la messa a disposizione di strumenti di elaborazione dei risultati. Si riportano di seguito alcuni dei risultati conseguiti

MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

“Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio?”

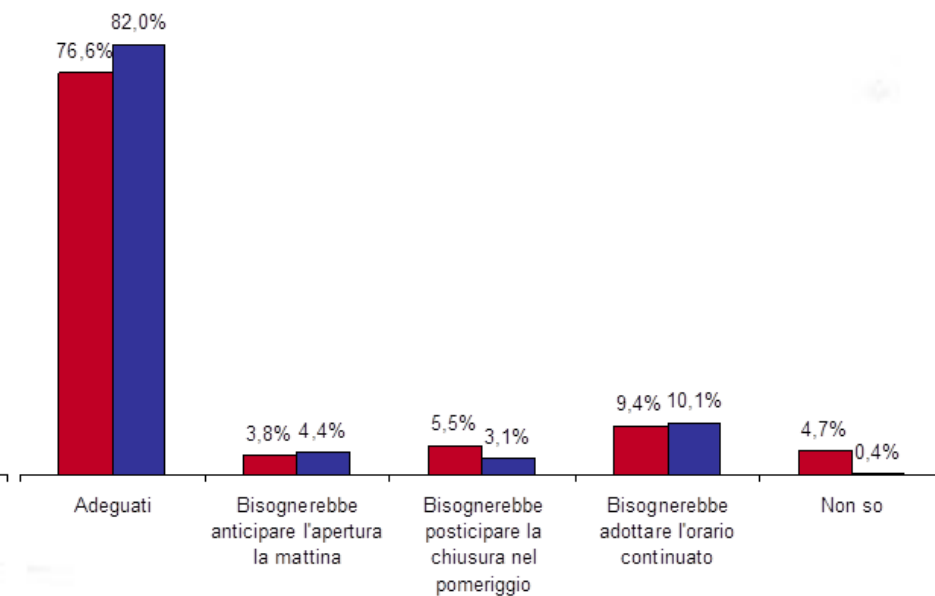
Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio



Base naz. 5882 casi, Trapani 562 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Ritiene che gli orari di apertura della Camera di Commercio siano...?”

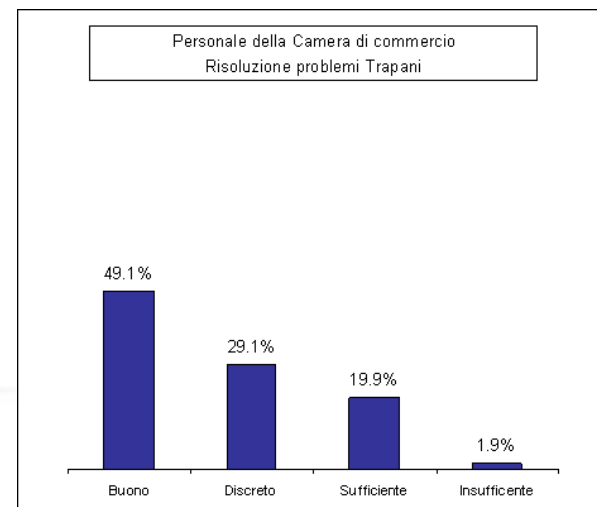
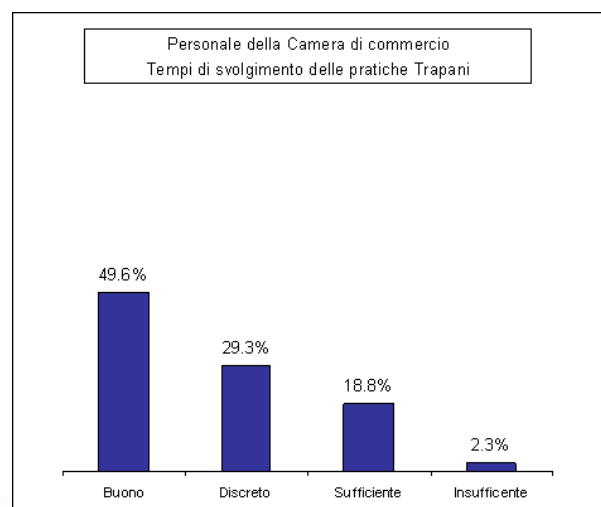
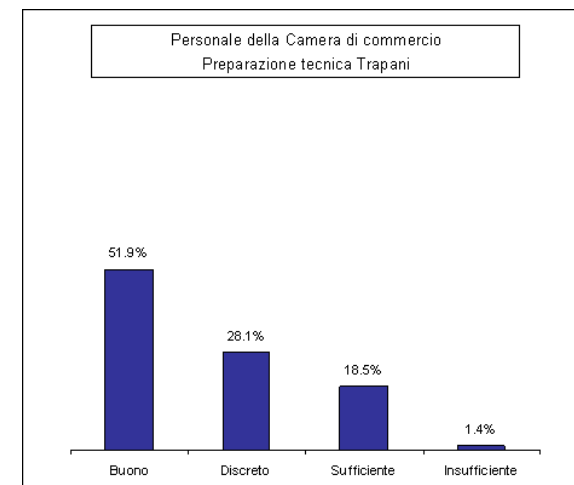
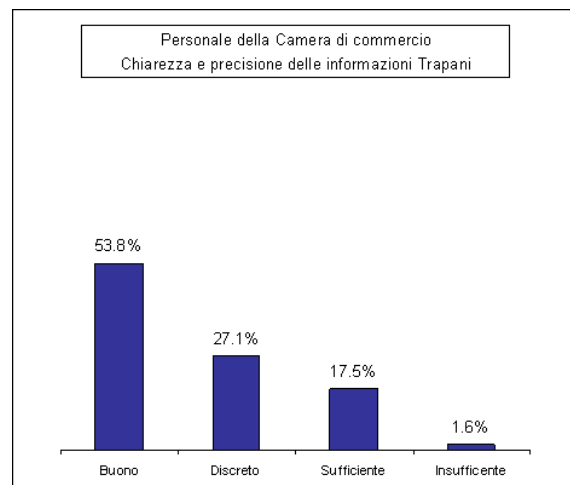
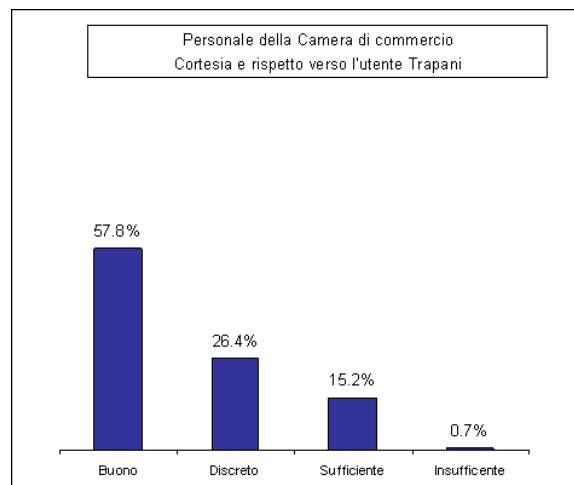
Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio



Base naz. 5882 casi, Trapani 562 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

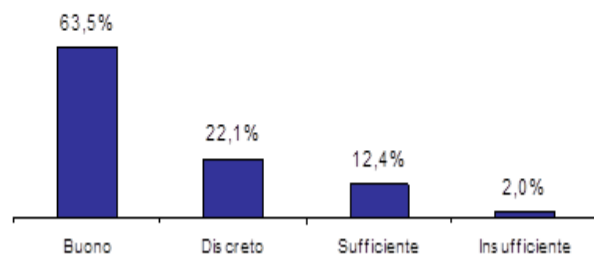
LA QUALITA' DEL PERSONALE



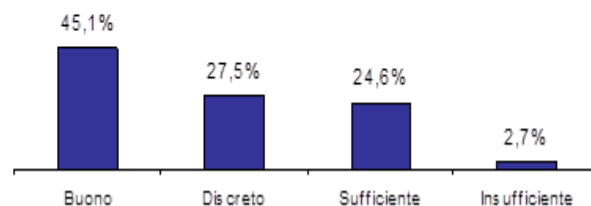
1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

LA QUALITA' DEI SERVIZI: livello di soddisfazione

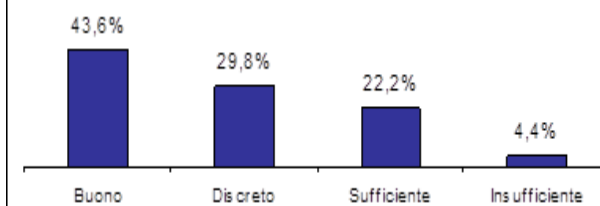
Registro imprese



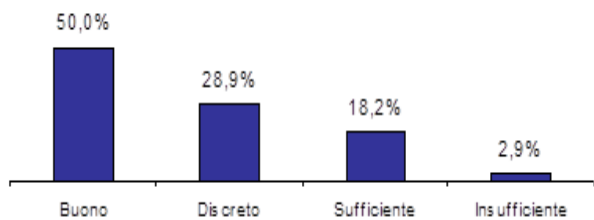
Albi e ruoli



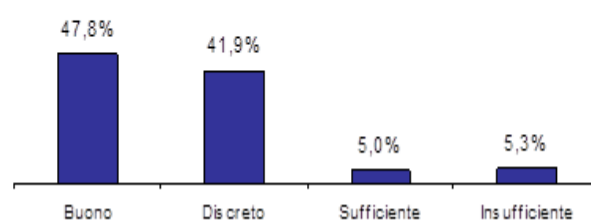
Diritto Annuale



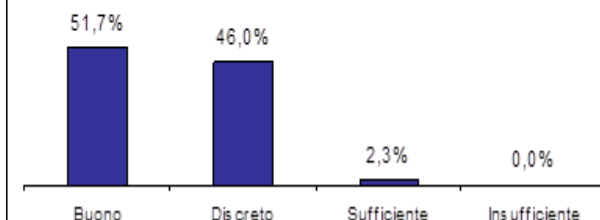
Deposito brevetti, modelli e marchi



Certificazione estera



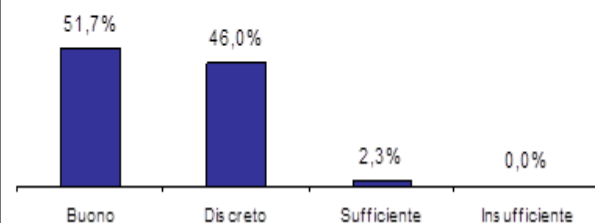
Regolazione del mercato



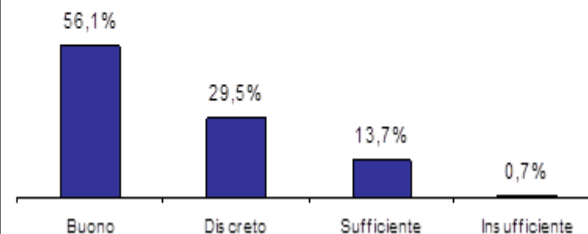
1. 2 La CCIAA di Trapani: l'amministrazione

LA QUALITA' DEI SERVIZI: livello di soddisfazione

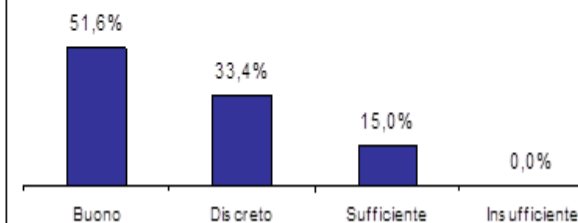
Arbitrato e conciliazione



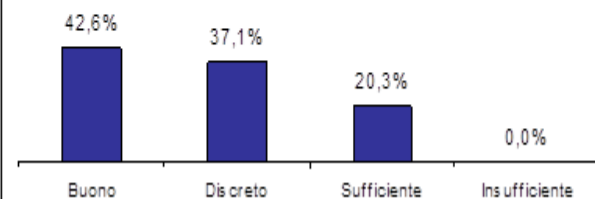
Servizi per la creazione e



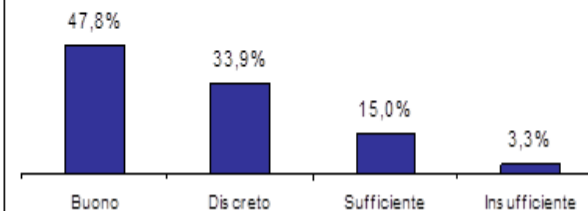
Corsi di formazione e tirocini formativi



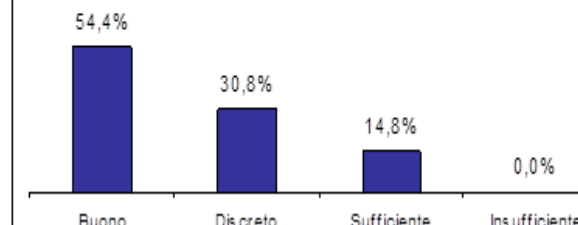
Iniziative e progetti per



Iniziative per l'accesso al credito



Promozione e consulenza



1.3 Il Piano della Performance in sintesi



La CCIAA di Trapani ha interpretato a pieno il dettato normativo (D. lgs. n. 150/09) intervenuto al fine di disciplinare il Ciclo di gestione della Performance. Nel fare ciò ha adottato metodologie e strumenti a supporto del processo redazione del Piano della Performance e, a consuntivo, della presente Relazione della Performance.

I risultati di performance raggiunti sono stati misurati e valutati seguendo il medesimo approccio culturale e metodologico che ha supportato la stesura degli obiettivi strategici, garantendo trasparenza e intelligibilità nel rapporto con gli interlocutori dell'Ente.

L'approccio Balanced Scorecard fatto proprio dalla Camera di Commercio di Trapani ha permesso di strutturare la rappresentazione della performance organizzativa ed individuale secondo le prospettive di analisi di seguito descritte:

Imprese, Territorio e Consumatori: prospettiva orientata a misurare il grado di soddisfazione del tessuto economico-sociale, valutando la capacità dell'ente di individuare i bisogni specifici del territorio e degli utenti al fine di garantire la piena soddisfazione delle esigenze e delle aspettative

Processi Interni: Prospettiva orientata ad individuare il grado di efficienza ed efficacia con il quale l'ente gestisce e controlla i processi interni mediante l'ottimizzazione di quelli esistenti ed alla definizione di processi attraverso i quali perseguire gli obiettivi strategici

Apprendimento e Crescita: prospettiva volta alla valorizzazione delle potenzialità interne dell'ente per una crescita del personale in termini di competenze e motivazione nonché al potenziamento delle infrastrutture tecniche e tecnologiche di supporto

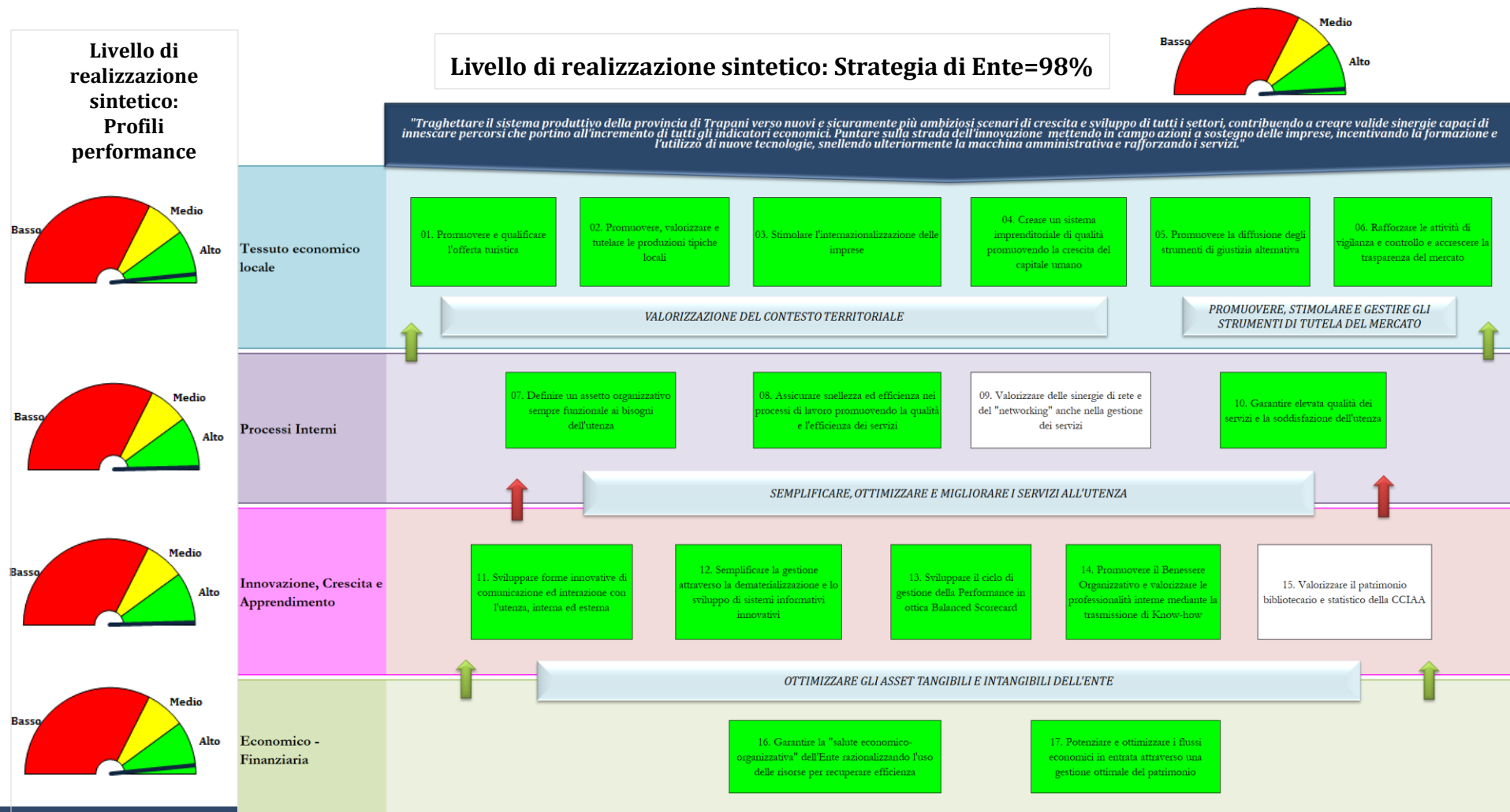
Dimensione Economico-Finanziaria dell'Ente: prospettiva orientata al monitoraggio degli aspetti economico-finanziari in relazione alla programmazione strategica volta, quindi, a valutare la gestione dell'ente in ragione della sua capacità di perseguire l'equilibrio di bilancio.

Allo stesso tempo attraverso la metodologia della BSC è stato sviluppato un sistema di reporting, così come verrà evidenziato con la Mappa strategica e nell'albero della performance, che in modo grafico permette di evidenziare con dei colori il livello di realizzazione dell'obiettivo rispetto al target prefissato :

 non raggiungimento dell'obiettivo <65%  parziale raggiungimento dell'obiettivo >65%  pieno raggiungimento dell'obiettivo >80%

1. 3 Il Piano della Performance in sintesi – I risultati raggiunti

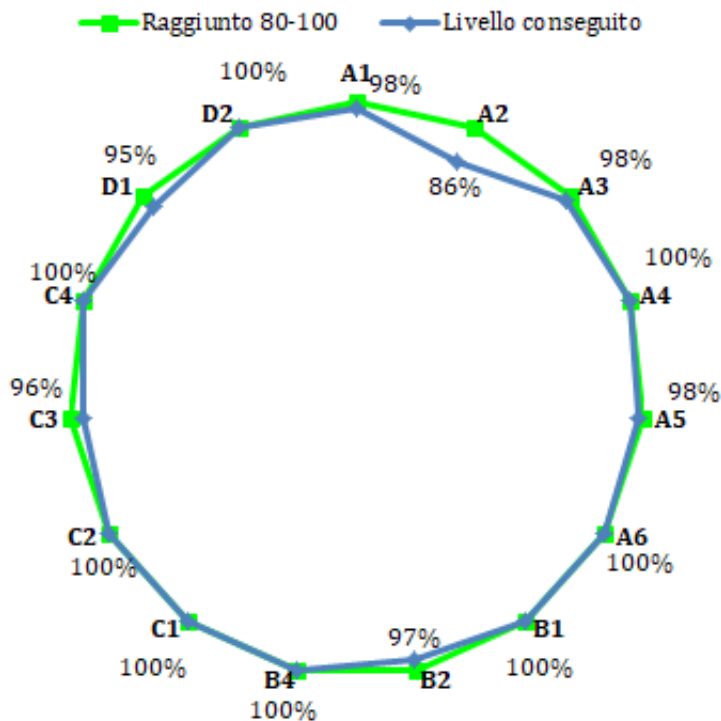
La Mappa Strategica della CCIAA di Trapani, di seguito proposta, si identifica in una fotografia sintetica della performance conseguita per l'anno 2017, mediante la declinazione della Vision dell'Ente in Aree Strategiche e relativi Obiettivi Strategici.



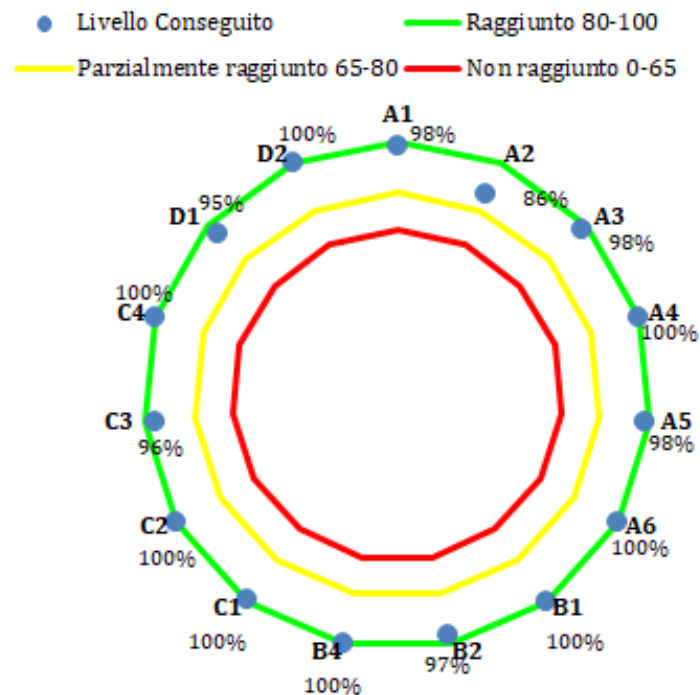
1.3 Il Piano della Performance in sintesi – I risultati raggiunti

Obiettivi Strategici (CCIAA)	N°	%
Con target raggiunto (>80%-100%)	15	100%
Con target parzialmente raggiunto (>65%- ≤ 80%)	-	-
Con target non raggiunto (0 - ≤ 65%)	-	-
Totale	15	100%

Livello di “Coincidenza” tra le performance conseguite e quelle attese (dimensione strategica della performance).



Livello di “Concentrazione” dei livelli di performance conseguita per obiettivo strategico nelle fasce di valutazione della performance.



2. L' Albero della Performance

La Camera di commercio di Trapani, in linea con le previsioni normative e con le indicazioni fornite dalla CIVIT, propone per la prima volta la descrizione delle proprie politiche di azione mediante la rappresentazione, chiamata “Albero della Performance”.

L'Albero della Performance, quindi, si presenta come una mappa logica in grado di rappresentare, anche graficamente, i legami tra:

Mandato Istituzionale: perimetro nel quale l'amministrazione può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze istituzionali

Mission: ragione d'essere e l'ambito in cui la Camera di commercio di Trapani opera in termini di politiche e di azioni perseguite

Vision: definizione dello scenario a medio e lungo termine da realizzare, attraverso obiettivi strategici, obiettivi operativi ed azioni facendo leva sui tratti distintivi dell'Ente e del Sistema Camerale nel suo complesso

Aree Strategiche: linee di azione in cui vengono idealmente scomposti e specificati il mandato istituzionale, la missione e la visione. La linea strategica può riguardare un insieme di attività, di servizi o di politiche. La definizione delle linee strategiche scaturisce da un'analisi congiunta dei fattori interni e dei fattori di contesto esterno. Rispetto alle linee strategiche sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire attraverso adeguate risorse e piani d'azione.

Obiettivi Strategici: descrizione di un traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo le proprie linee strategiche.

Obiettivi Operativi: dettaglio delle azioni necessarie all'implementazione dei programmi e delle relative modalità (risorse umane, risorse economiche, interventi, ecc).

La Camera di commercio di Trapani, al fine di descrivere e successivamente misurare la performance camerale, ha optato per la scelta metodologica della Balanced Scorecard, pertanto l'articolazione dell'albero delle performance della Camera di commercio di Trapani verrà rappresentato secondo tale logica. Al fine di favorire la lettura e la comprensione della metodologia, si precisa che la stessa è rispondente ai caratteri richiesti dalla normativa e richiamati dalla CIVIT tra cui l'articolazione delle aree strategiche secondo le diverse prospettive di analisi di seguito riportate.

2.1 La Vision e le Aree Strategiche

In linea con quanto espresso dalla Mission Istituzionale e di Mandato, la Camera di commercio di Trapani ha provveduto a definire la propria **Vision**:

«Traghettable il sistema produttivo della provincia di Trapani verso nuovi e sicuramente più ambiziosi scenari di crescita e sviluppo di tutti i settori, contribuendo a creare valide sinergie capaci di innescare percorsi che portino all'incremento di tutti gli indicatori economici. Puntare sulla strada dell'innovazione mettendo in campo azioni a sostegno delle imprese, incentivando la formazione e l'utilizzo di nuove tecnologie, snellendo ulteriormente la macchina amministrativa e rafforzando i servizi. »

Attraverso un processo di scomposizione e di collegamento ideale tra gli elementi costituenti il mandato, la mission istituzionale e la Vision, la Camera di Commercio di Trapani muove la propria azione su quattro strategie di intervento:

VALORIZZAZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE

*PROMUOVERE, STIMOLARE E GESTIRE GLI STRUMENTI DI TUTELA
DEL MERCATO*

SEMPLIFICARE, OTTIMIZZARE E MIGLIORARE I SERVIZI ALL'UTENZA

OTTIMIZZARE GLI ASSET TANGIBILI E INTANGIBILI DELL'ENTE

2.2 Gli Obiettivi strategici

	Prospettiva	TESSUTO ECONOMICO LOCALE	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
01. Promuovere e qualificare l'offerta turistica			100%			98%
1	Sviluppo temporale del flusso turistico	Flusso turistico (arrivi) nell'anno X/Flusso turistico (arrivi) nell'anno X-1	33%	1,07	1	100%
2	Grado di utilizzo del servizio wi-fi free da parte di utenti non italiani	N° accessi da parte di cellulari o utenti non italiani anno X/N° accessi da parte di cellulari o utenti non italiani anno X-1	33%	0,94	1	94%
3	Grado di attrattività del sito trapaniclickandgo	N° like su pagina Facebook anno X/N° like su pagina Facebook anno X-1	33%	1,01	1	100%

Obiettivo strategico	Risorse distribuite	Impatto	Servizi coinvolti
Promuovere e qualificare l'offerta turistica	€21.552	In particolare tramite l'Azienda Speciale Servizi alle Imprese, si è promosso il territorio e si è contribuito ad aiutare le imprese del settore turistico in piena espansione a proporsi sui mercati attraverso la gestione del progetto del WI-FI Free-zone all'interno della Città di Trapani, presso l'aeroporto e nei comuni della provincia, con a servizio un portale turistico sia web che mobile www.trapaniclickandgo.it. Nel corso del 2017 il progetto Wi-Fi free zone ha aderito al progetto Wi.Fi.Italia.It derivante dal protocollo d'intesa tra MiSE, MiBACT, Agid e ANCI. Il portale trapaniclickandgo si è implementato di tutte le sue informazioni nelle lingue francese e spagnolo, attività di implementazione svolta in alternanza scuola lavoro con le classi dell'Istituto Tecnico Industriale e l'Istituto Linguistico di Trapani. Al fine di dare una concreta prospettiva di sviluppo al territorio, dal 2014 e durante tutto il 2017, la Camera di Trapani ha esercitato il proprio impegno in maniera fattiva attraverso il sostegno al potenziamento dell'aeroporto Vincenzo Florio nell'ambito dell' accordo di co-marketing che ha visto coinvolti i 24 comuni della provincia.	Azienda Speciale Area Servizi Amministrativi e Finanziari

2.2 Gli Obiettivi strategici

		Prospettiva	TESSUTO ECONOMICO LOCALE	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
A2	02. Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali			100%			86%
A2	1	Grado di adesione delle imprese della provincia al sistema "Olio extra-vergine Valli Trapanesi"	N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra-vergine Valli trapanesi" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra-vergine Valli trapanesi" nell'anno X-1	40%	0,95	1	95%
A2	2	Grado di adesione delle imprese della provincia al sistema "Capperi di Pantelleria"	N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Capperi di Pantelleria" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Capperi di Pantelleria" nell'anno X-1	40%	1,15	1	100%
A2	3	Grado di adesione delle imprese della provincia al sistema "Sale marino di Trapani"	N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Sale marino di Trapani" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Sale marino di Trapani" nell'anno X-1	20%	0,43	1	43%
A3	03. Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese			100%			98%
A3	1	Sviluppo temporale del fatturato da esportazioni delle imprese trapanesi	Fatturato da esportazione delle imprese trapanesi anno X/Fatturato da esportazione delle imprese trapanesi anno X-1	50%	0,96	1	96%
A3	2	Gestione sportello internazionalizzazione	N° utenti serviti allo sportello internazionalizzazione (word pass) nell'anno X/N° utenti serviti allo sportello internazionalizzazione (word pass) nell'anno X-1	50%	1,45	1	100%

Obiettivo strategico	Risorse distribuite	Impatto	Servizi coinvolti
Promuovere valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali	€ 28.335	Nel 2017 sono proseguite le azioni di riconoscimento della qualità e dell'integrità delle tipicità trapanesi, verificandone e proteggendone l'origine geografica attraverso le attività di Certificazione di qualità dei prodotti agroalimentari (olio "Valli Trapanesi", "Capperi di Pantelleria", "Sale Marino di Trapani"). A tal fine è stata portata avanti l'attività di Revisione del Piano di controllo del "Capperi di Pantelleria" e sono state intraprese iniziative tendenti alla approvazione, nel tempo, del disciplinare per la certificazione di qualità di altri prodotti agroalimentari della Provincia quali ad esempio l'aglio rosso – per il quale di recente è stato costituito il relativo Consorzio - il melone, il pecorino etc.. Nel corso del 2017 si è registrato un calo delle aziende che aderiscono al «Sale Marino» in quanto si è proceduto ad eliminare le aziende che non avevano mai effettuato operazioni. Inoltre, sempre al fine di promuovere e valorizzare le produzioni tipiche locali nel corso del 2017 la CCIAA di Trapani ha deciso di partecipare alla manifestazione denominata "COUS COUS FEST 2017" e ha garantito la partecipazione di 12 aziende all'interno dei propri stand.	Azienda Speciale Area Servizi Amministrativi e Finanziari
Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese	-	Per supportare lo sforzo delle imprese, rivolto al processo di internazionalizzazione, sono stati organizzati nel corso dell'anno iniziative mirate ad affrontare le problematiche operative più attuali in materia di dogane e trasporti, contrattualistica e fiscalità internazionali. A tal fine risponde lo sportello World pass, volto a realizzare a livello provinciale sportelli informativi e di primo orientamento per l'internazionalizzazione delle imprese con l'obiettivo di promuovere quindi la cultura dell'internazionalizzazione e riqualificare i servizi offerti.	

2.2 Gli Obiettivi strategici

	Prospettiva		TESSUTO ECONOMICO LOCALE	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
A4	04. Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano			100%			100%
A4	1	Grado di attrattività dello sportello FILO	N° utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X/N° utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X-1	33%	1,78	1	100%
A4	2	Grado di attrattività dello sportello MICROWORK	N° utenti assistiti allo sportello MICROWORK nell'anno	33%	96	50	100%
A4	3	Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro	Incontri di promozione presso gli istituti scolastici, associazioni di categoria, ordini professionali e aziende	33%	10	10	100%
A4	4		N° di convenzioni attivate tra imprese ed Istituti scolastici	0%	5		5

Obiettivo strategico	Risorse distribuite	Impatto	Servizi coinvolti
Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano	€ 169.870	Nel corso del 2017 si è potenziata l'azione di stimolo dei percorsi di alternanza scuola-lavoro attraverso la costante collaborazione con le scuole e con le aziende locali per la realizzazione di progetti formativi e di orientamento che hanno previsto la realizzazione di stage, o presso le aziende o presso il nostro Ente. In particolare è stata portata avanti l'iniziativa di sistema sui servizi di orientamento al lavoro e alle professioni, sui temi dell'orientamento, dell'alternanza scuola-lavoro e dell'incontro domanda e offerta di formazione. è stato organizzato un incontro denominato "ALTERNANZA DAY", volto alla promozione delle iniziative svolte dalle Camere di Commercio a supporto dell'Alternanza Scuola Lavoro. E' stata creata una Fan Page Facebook dove vengono pubblicate tutte le iniziative e le storie di alternanza degli Istituti che parteciperanno al network https://www.facebook.com/Storiealternanza nell'intento di accrescere il bagaglio conoscitivo dei futuri lavoratori di domani. Realizzazione del progetto «network camerale Punto Impresa Digitale (PID)» per la diffusione della cultura e della pratica digitale nelle micro-piccole e medie imprese di tutti i settori economici, costituito da punti informativi e di assistenza sui processi di digitalizzazione. Proseguito il corso di formazione «Crescere Imprenditori». Sono stati realizzati nel corso del 2017 cinque corsi, nell'ambito del programma "Garanzia giovani". Il percorso formativo, articolato in n. 60 ore di lezione in aula e 20 di accompagnamento e di assistenza personalizzata, facilita l'ottenimento di un prestito a tasso zero senza bisogno di garanzie, per somme fino a 50 mila euro per l'avvio dell'attività di impresa.	Azienda Speciale Area Servizi Amministrativi e Finanziari

2.2 Gli Obiettivi strategici

	Prospettiva	TESSUTO ECONOMICO LOCALE	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017	
A5	05. Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa		100%			98%	
A5	1	Realizzazione di eventi di sensibilizzazione Attività divulgativa sugli strumenti ADR	N° conciliazioni/ mediazioni gestite nell'anno X/N° conciliazioni/ mediazioni gestite nell'anno X-1	14%	0,89	1	89%
A5	2		N° procedure concluse con esito positivo/Totale procedure concluse	14%	32%	20%	100%
A5	3		N° questionari di customer riportanti un giudizio pari ad ottimo/N° questionari di customer compilati	14%	100%	75%	100%
A5	4		Data di approvazione convenzione Unioncamere e Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e i servizi idrici	14%	30/01/2017	28/02/2017	100%
A5	5		Predisposizione modulistica per le nuove materie (aggiornamento esistenti o nuova modulistica)	14%	30/04/2017	30/04/2017	100%
A5	6	Progetto Fondo Perequativo: "Potenziamento dei servizi di mediazione e attivazione degli organismi per la composizione delle crisi da sovraindebitamento"	N° ore di formazione realizzate sulla gestione dell'Organismo da Sovraindebitamento	14%	18	16	100%
A5	7		Creazione sul sito istituzionale di una sezione ad hoc	14%	30/06/2017	30/06/2017	100%
A6	06. Rafforzare le attività di vigilanza e controllo e accrescere la trasparenza del mercato		100%			100%	
A6	1	Sviluppo temporale del numero di ispezioni/verifiche realizzate (Metrico)	N° ispezioni/verifiche (Metrico) realizzate nell'anno X/N° ispezioni/verifiche (Metrico) realizzate nell'anno X-1	50%	0,64	0,50	100%
A6	2	Incremento del numero di ispezioni/verifiche realizzate (Sicurezza Prodotti)	N° ispezioni/verifiche (Sicurezza Prodotti) realizzate nell'anno X	50%	2	2	100%

Obiettivo strategico	Impatto	Servizi coinvolti
Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa	Lo sviluppo dello strumento conciliativo e il ricorso allo stesso da parte di consumatori e imprese prosegue il suo andamento positivo dal 2014 ad oggi, Anche nel 2017 il ricorso a tale strumento è stato significativo con 262 mediazioni/conciliazioni avviate, con una percentuale di procedure con esito positivo del 32% e un elevato grado di soddisfazione da parte dell'utenza. Nel 2016 è stato costituito il nuovo organismo per la composizione delle crisi da sovraindebitamento, al quale possono rivolgersi piccoli imprenditori e consumatori che si trovano in una situazione debitoria. Nel corso del 2017 si è provveduto a realizzare 18 ore di formazione sulla gestione dell'Organismo da Sovraindebitamento	Area Servizi Amministrativi e Finanziari
Rafforzare le attività di vigilanza e controllo	Nel corso del 2017, l'Ente ha perseguito nel rafforzamento dell'attività ispettiva in materia metrologica e della sicurezza dei prodotti sia per tutelare i consumatori dalla circolazione di prodotti non sicuri sia per garantire una concorrenza leale tra i vari operatori economici coinvolti.	Area AAGG e Regolazione del Mercato

2.2 Gli Obiettivi strategici

	Prospettiva	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B1	07. Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza		100%			100%
B1	1	Miglioramento Efficienza Processo C.2.6. Attività in materia di metrologia legale (fte x 100 ispezioni)/Numero di ispezioni e verifiche metriche evase (effettuate) nell'anno	33%	0,38	0,84	100%
B1	2	Miglioramento Efficienza Processo B.3.2 Gestione Contabilità e Liquidità (fte x 1.000 righe)/Numero di scritture contabili registrate (numero righe libro giornale) nell'anno	33%	0,21	0,40	100%
B1	3	Miglioramento Efficienza Processo A.2.1. Supporto Agli Organi Istituzionali (fte x 10 delibere)/Numero di delibere di Giunta e di Consiglio pubblicate nell'anno	33%	0,15	0,37	100%
B2	08. Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi		100%			97%
B2	1	Riduzione dei Tempi medi di lavorazione delle pratiche Registro Imprese Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X/Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X-1	17%	0,91	1	100%
B2	2	Riduzione dei Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X/Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X-1	17%	0,43	1	100%
B2	3	Riduzione dei Tempi medi di emissione dei verbali di accertamento Tempi medi di emissione dei verbali di accertamento	17%	17,70	50	100%
B2	4	Tempestività di pagamento delle fatture passive Tempi medi di pagamento delle fatture passive	17%	25,47	29	100%
B2	5	Efficacia di pagamento delle fatture passive % fatture pagate entro 30 giorni dal ricevimento	17%	81%	70%	100%
B2	6	Riduzione dei tempi medi di rilascio certificazioni per l'estero Tempi medi di rilascio delle certificazioni per l'Estero	17%	6,00	5	80%

Obiettivo strategico	Impatto	Servizi coinvolti
07 Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza	Nel 2017 sono proseguite le attività di monitoraggio sulle soluzioni organizzative individuate nel 2014 procedendo infine ad una valutazione degli impatti sulla struttura organizzativa, in termini di efficienza e qualità. Si registra un progressivo incremento del livello di efficienza di alcuni processi ritenuti critici prima della riorganizzazione. Infine in funzione della riduzione dell'organico camerale causato dal raggiungimento al diritto alla pensione di molti dipendenti camerali, con Delibera Presidenziale n. 1 del 17 ottobre 2016, la Camera di Commercio ha affidato all'Azienda Speciale "Servizi alle Imprese" la fase istruttoria/promozionale di alcuni servizi camerali. Nel mese di dicembre 2014 i consigli delle Camere di Commercio di Agrigento, Caltanissetta e Trapani hanno formalmente dato avvio al processo di accorpamento dei tre Enti per le quali sono ancora in corso le attività	Tutte le Aree Dirigenziali Azienda Speciale
08 Assicurare snellezza nei processi di lavoro promuovendo la qualità dei servizi	Si registra una progressiva riduzione dei tempi medi di lavorazione delle pratiche del Registro Imprese, Albo Artigiani, dei tempi medi di pagamento delle fatture passive, nonché dei tempi di emissione dei verbali di accertamento.	Tutte le Aree Dirigenziali

2.2 Gli Obiettivi strategici

	Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B3	10. Garantire elevata qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza			100%			100%
B3	1	Grado di soddisfazione degli utenti sui servizi resi allo sportello	Servizio ricevuto in termini di cortesia e rispetto verso l'utente: Percentuale dei giudizi pari a buono	50%	94%	75%	100%
B3	2		Servizio ricevuto in termini di chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente: Percentuale di giudizi pari a buono	50%	94%	75%	100%
	Prospettiva		INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
C1	11. Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna			100%			100%
C1	1	Grado di coinvolgimento degli stakeholders sulle attività della CCIAA	N° incontri con gli stakeholders realizzati nell'anno	20%	2	2	100%
C1	2	Grado di diffusione dei sistemi di firma digitale	N° cns, business key, smart card rilasciati nell'anno X/N° cns, business key, smart card rilasciati nell'anno X-1	20%	1,40	1	100%
C1	3	Grado di miglioramento degli aspetti connessi alla Trasparenza	Punteggio Check-up sezione Trasparenza nell'anno X/Punteggio Check-up sezione Trasparenza nell'anno X-1	20%	0,98	1	98%
C1	4	Grado di realizzazione delle attività previste all'interno del Piano Triennale della Trasparenza	N° attività realizzate (Trasparenza)/N° attività previste nel Piano della Trasparenza	20%	100%	80%	100%
C1	5	Grado di realizzazione delle attività previste all'interno del Piano Triennale Anticorruzione	N° attività realizzate (Anticorruzione)/N° attività previste nel Piano Anticorruzione	20%	100%	80%	100%

Obiettivo strategico	Impatto	Servizi coinvolti
10. Garantire elevata qualità dei servizi e la soddisfazione	Positivi i risultati derivanti dalle indagini di customer satisfaction sui servizi resi allo sportello per quanto riguarda le attività anagrafico certificative.	Area Anagrafico Certificativo
Obiettivo strategico	Impatto	Servizi coinvolti
11. Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna	Nell'anno 2017 l'ente camerale si è impegnato nell'intensificare la comunicazione verso l'esterno rendendo maggiormente visibile l'attività della Camera e presentando, in occasione di conferenze stampa oppure divulgati mediante comunicati stampa e social network, i progetti camerali più importanti e significativi per l'economia provinciale nonché gli studi e le ricerche effettuate. Un altro strumento di comunicazione e supporto all'utenza è rappresentato dal sito internet camerale che nel 2017 è stato ulteriormente sviluppato e potenziato, sia dalla Camera di commercio che dall'Azienda Speciale, anche ai fini dell'adeguamento della sezione "Amministrazione Trasparente" in funzione delle normative vigenti, con dati e contenuti facilmente accessibili e consultabili in termini interattivi a favore dei portatori d'interesse. A tal fine nel corso del 2017 la Camera di commercio di Trapani ha provveduto ad approvare il "Piano Triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza"	Tutte le Aree Dirigenziali

2.2 Gli Obiettivi strategici

		Prospettiva	INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
C2	12. Semplificare la gestione attraverso la dematerializzazione e lo sviluppo di sistemi informativi innovativi			100%			100%
C2	1	Diffusione dell'utilizzo della Pec	N° mail inviate tramite PEC nell'anno X/N° mail inviate tramite PEC nell'anno X-1	100%	3,15	1	100%
C2	2	Gestione delle mediazioni e conciliazioni attraverso il software ConciliaCamera	N° richieste di conciliazione/mediazione che pervengono tramite sito/N° richieste di conciliazione/mediazione che pervengono allo sportello	0%	0%	20%	0%
C3	13. Sviluppare il ciclo di gestione della Performance in ottica Balanced Scorecard			100%			96%
C3	1	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto Check-up nell'anno	100%	2,40	2,50	96%
C4	14. Promuovere il Benessere Organizzativo e valorizzare le professionalità interne mediante la trasmissione di Know-how			100%			100%
C4	1	Livello di partecipazione ad attività formative	N° partecipanti ad attività di formazione per sviluppare le competenze interne/Totale personale	50%	81%	50%	100%
C4	2	Livello di assenza pro-capite	Giorni medi di assenza (al netto delle malattie di lunga durata e ferie) anno X/Giorni medi di assenza (al netto delle malattie di lunga durata e ferie) anno X-1	50%	0,99	1	100%

Obiettivo strategico	Impatto	Servizi coinvolti
12. Semplificare la gestione attraverso la dematerializzazione e lo sviluppo di sistemi informativi innovativi	Per l'esercizio 2017 si è cercato di potenziare e migliorare ulteriormente i servizi resi all'utenza telematica incrementando le iniziative dirette ad incentivare l'utilizzo e la diffusione delle nuove tecnologie (proseguimento delle attività dirette ad incentivare e divulgare l'utilizzo della firma digitale; promozione e diffusione della PEC)	Tutte le Aree Dirigenziali
13. Sviluppare il ciclo di gestione della Performance in ottica Balanced Scorecard	Si è proseguito il cammino intrapreso puntando ad un consolidamento del Ciclo di gestione della Performance in ottica BSC anche volto al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'Ente grazie alle azioni di monitoraggio poste in essere, al fine di coniugare la corrispondenza dei servizi alle aspettative con l'opportunità di valorizzare al meglio le potenzialità dei dipendenti.	Tutte le Aree Dirigenziali
14. Promuovere il Benessere Organizzativo e valorizzare le professionalità interne mediante la trasmissione di Know-how	E' proseguito lo sforzo della Camera per la professionalizzazione del proprio personale, pur a fronte dei drastici tagli alla spesa, garantendo la quasi totale formazione del personale camerale.	Tutte le Aree Dirigenziali

2.2 Gli Obiettivi strategici

	Prospettiva	ECONOMICO - FINANZIARIA	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
D1	16. Garantire la "salute economico-organizzativa" dell'Ente razionalizzando l'uso delle risorse per recuperare efficienza		100%			95%
D1	1 Andamento temporale dei costi di funzionamento	Costi di funzionamento anno X/Costi di funzionamento anno X-1	20%	0,82	1	100%
D1	2 Andamento temporale dei costi di funzionamento	Costo del Personale anno X/Totale Oneri Correnti	20%	45%	45%	100%
D1	3 Incidenza dei costi delle aree che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della CCIAA rispetto agli oneri correnti	Costi di struttura [(Oneri della gestione corrente; C/E-B) - (Costo per gli interventi economici: C/E-B8)]/Proventi della Gestione Corrente	20%	95%	75%	73%
D1	4 Incidenza dei costi di struttura rispetto ai Proventi correnti	Oneri correnti delle Funzioni Istituzionali A e B/Totale Oneri Correnti	20%	69%	70%	100%
D1	5 Andamento temporale dei costi di energia elettrica	Costi energia elettrica anno X/Costi energia elettrica anno X-1	20%	0,86	1	100%
D2	17. Potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio		100%			100%
D2	1 Andamento temporale del grado di riscossione del Diritto Annuale	(Importo riscossioni spontanee Diritto Annuale anno X / Dovuto Diritto Annuale anno X) / (Importo riscossioni spontanee Diritto Annuale anno X-1 / Dovuto Diritto Annuale anno X-1)/(Importo riscossioni spontanee Diritto Annuale anno X / Dovuto Diritto Annuale anno X) / (Importo riscossioni spontanee Diritto Annuale anno X-1 / Dovuto Diritto Annuale anno X-1)-1	50%	1,17	1	100%
D2	2 Emissione del ruolo	Data di emissione del Ruolo 2014	50%	25/04/2017	31/12/2017	100%

Obiettivo strategico	Impatto	Servizi coinvolti
16. Garantire la "salute economica-organizzativa e finanziaria" dell'Ente razionalizzando l'uso delle risorse per recuperare efficienza	Durante il 2017 l'Ente camerale ha garantito il rispetto dei numerosi vincoli di spesa imposti dalla normativa nazionale ed ha puntato ad un costante efficientamento delle risorse e al contenimento dei costi di funzionamento. Per l'indicatore relativo all'incidenza dei costi di struttura sui proventi della gestione corrente, nonostante i risparmi rispetto all'anno precedente sulle varie voci di bilancio (Personale, Funzionamento, Ammortamenti e Accantonamenti), ha pesato molto sul lato dei proventi il taglio del diritto annuale.	Tutte le Aree Dirigenziali
17. Potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio	Cresce rispetto agli anni precedenti la capacità di riscossione del diritto annuale dovuto da parte delle imprese (70%)	Tutto l'Ente

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – i Risultati Ottenuti

La Balanced Scorecard (BSC) rappresenta, come già detto, uno strumento in grado di integrare il processo di pianificazione strategica (a lungo termine) e il processo di programmazione e controllo (a medio termine). L'integrazione tra i due processi avviene attraverso la costruzione di BSC «a cascata».

Il processo di «cascading» della BSC prevede che gli obiettivi triennali (definiti in sede di Pianificazione strategica) siano declinati a cascata in obiettivi annuali.

Il processo propone la formulazione - a partire dal Cruscotto Strategico- di specifici cruscotti di area nell'ambito dei quali si evidenziano le attività e gli obiettivi operativi su cui le diverse unità organizzative lavorano per perseguire gli obiettivi strategici dell'Ente.

Per ogni obiettivo operativo vengono illustrate le principali azioni da intraprendere ed individuati gli indicatori che ne esplicitano il risultato e il relativo target atteso. Attraverso il «cascading» i dirigenti e il personale delle diverse unità organizzative sono responsabilizzati verso il raggiungimento di obiettivi di breve termine utili, poiché collegati, al raggiungimento di obiettivi strategici di lungo periodo.

Alcuni obiettivi sono, per loro natura, trasversali a più aree e quindi l'obiettivo, l'indicatore e il target vengono ripetuti sui cruscotti dirigenziali. Di seguito si riportano i risultati conseguiti per ciascuna Area Dirigenziale nel corso del 2017.

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Segretario Generale - Area Servizi Amministrativi e Finanziari

	Prospettiva			TESSUTO ECONOMICO LOCALE	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
A1	02. Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali				100%			93%
A1	1	2.1 Riconoscimento della qualità e dell'integrità delle tipicità trapanesi, verificandone e proteggendone l'origine geografica	Stimolare l'adesione al Piano dei Controlli di un numero sempre maggiore di produttori. Certificazione dei prodotti Dop: olio, cappero, sale marino. Prelievo di campionatura e trasmissione al laboratorio per le analisi organolettiche	N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra-vergine Valli trapanesi" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra-vergine Valli trapanesi" nell'anno X-1	30%	0,95	1	95%
A1	2			N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Cappero di Pantelleria" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Cappero di Pantelleria" nell'anno X-1	30%	1,15	1	100%
A1	3			N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Sale marino di Trapani" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Sale marino di Trapani" nell'anno X-1	10%	0,43	1	43%
A1	4			Revisione del Piano di controllo "Cappero di Pantelleria"	30%	30/06/2017	30/06/2017	100%
A2	05. Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa				100%			98%
A2	1	5.1 Sensibilizzare l'utenza sull'utilizzo dello strumento conciliativo	Realizzazione di eventi di sensibilizzazione Attività divulgativa sugli strumenti ADR	N° conciliazioni/mediazioni gestite nell'anno X/N° conciliazioni/mediazioni gestite nell'anno X-1	14%	0,89	1	89%
A2	2			N° procedure concluse con esito positivo/Totale procedure concluse	14%	32%	20%	100%
A2	3			N° questionari di customer riportanti un giudizio pari ad ottimo/N° questionari di customer compilati	14%	100%	75%	100%
A2	4			Data di approvazione convenzione Unioncamere e Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e i servizi idrici	14%	30/01/2017	28/02/2017	100%
A2	5			Predisposizione modulistica per le nuove materie (aggiornamento esistenti o nuova modulistica)	14%	30/04/2017	30/04/2017	100%
A2	6		Progetto Fondo Perequativo: "Potenziamento dei servizi di mediazione e attivazione degli organismi per la composizione delle crisi da sovraindebitamento"	N° ore di formazione realizzate sulla gestione dell'Organismo da Sovraindebitamento	14%	18	16	100%
A2	7	Creazione sul sito istituzionale di una sezione ad hoc		14%	30/06/2017	30/06/2017	100%	
	Prospettiva			PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B1	07. Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza				100%			100%
B1	1	7.1 Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo	Garantire Efficienza nei processi interni	(fte x 1.000 righe)/Numero di scritture contabili registrate (numero righe libro giornale) nell'anno	50%	0,21	0,40	100%
B1	2			(fte x 10 delibere)/Numero di delibere di Giunta e di Consiglio pubblicate nell'anno	50%	0,15	0,37	100%
B1	3		Gestione di tutte le attività inerenti il processo di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta	Progetto accorpamento: n° attività realizzate (di competenza)/N° attività necessarie ai fini dell'accorpamento	0%	100%	100%	100%
B2	08. Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi				100%			100%
B2	1	8.2 Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali	Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive	Tempi medi di pagamento delle fatture passive	33%	25,47	29	100%
B2	2		Attivazione iter procedurale del passaggio dei conti correnti e dei relativi fondi presso la Banca d'Italia	Tempi medi di pagamento delle fatture passive dalla data di ricezione alla liquidazione	33%	7,10	15	100%
B2	3		% fatture pagate entro 30 giorni dal ricevimento	33%	81%	70%	100%	

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Segretario Generale - Area Servizi Amministrativi e Finanziari

	Prospettiva		INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
C1	11. Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna			100%			100%
C1	1	11.1 Potenziamento della comunicazione	Realizzare momenti pubblici, momenti di incontro con gli stakeholders esterni N° incontri con gli stakeholders realizzati nell'anno	100%	2	2	100%
C2	12. Semplificare la gestione attraverso la dematerializzazione e lo sviluppo di sistemi informativi innovativi			100%			100%
C2	1	12.1 Dematerializzazione delle procedure	Diffusione nell'utilizzo della Pec N° mail inviate tramite PEC nell'anno X/N° mail inviate tramite PEC nell'anno X-1	50%	3,15	1	100%
C2	3		Costante aggiornamento Albo on line N° atti pubblicati nell'albo on line/N° atti pubblicati nell'albo on line-1	50%	102%	100%	100%
C2	2	12.2 Implementazione sistemi informativi per la semplificazione dei processi interni	Gestione delle mediazioni e conciliazioni attraverso il software ConciliaCamera N° richieste di conciliazione/mediazione che pervengono tramite sito/N° richieste di conciliazione/mediazione che pervengono allo sportello	0%	nd	20%	nd
C4	14. Promuovere il Benessere Organizzativo e valorizzare le professionalità interne mediante la trasmissione di Know-how			100%			100%
C4	1	14.1 Promuovere la valorizzazione e formazione continua del personale	Realizzazione di giornate formative/informative e di aggiornamento per acquisire nuove competenze e per garantire trasversalità agli uffici N° partecipanti ad attività di formazione per sviluppare le competenze interne/Totale personale	50%	77%	50%	100%
C4	2		N° giornate di formazione/Totale personale	50%	1,07	1	100%
	Prospettiva		ECONOMICO - FINANZIARIA	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
D1	16. Garantire la "salute economico-organizzativa" dell'Ente razionalizzando l'uso delle risorse per recuperare efficienza			100%			91%
D1	1	Garantire la "salute economico-organizzativa" dell'Ente	Andamento temporale dei costi di funzionamento Costi di funzionamento anno X/Costi di funzionamento anno X-1	33%	0,82	1	100%
D1	2		Incidenza dei Costi del Personale sugli Oneri Correnti Costo del Personale anno X/Totale Oneri Correnti	33%	45%	45%	100%
D1	3		Incidenza dei Costi di struttura rispetto ai Proventi correnti Costi di struttura [(Oneri della gestione corrente: C/E-B) - (Costo per gli interventi economici: C/E-B8)]/Proventi della Gestione Corrente	33%	95%	75%	73%

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Affari Generali e Regolazione e Tutela del Mercato

	Prospettiva		TESSUTO ECONOMICO LOCALE	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017	
A1	06. Rafforzare le attività di vigilanza e controllo e accrescere la trasparenza del mercato			100%			100%	
A1	1	6.2 Realizzazione dell'attività ispettiva con attenzione anche alla sicurezza prodotti Realizzazione di un piano di sviluppo dei controlli triennale. Individuare forme di collaborazione con forze dell'ordine (Guardia di Finanza) per realizzare il Piano dei controlli in maniera congiunta	N° ispezioni/verifiche (Metrico) realizzate nell'anno X/N° ispezioni/verifiche (Metrico) realizzate nell'anno X-1	25%	0,64	0,50	100%	
A1	2		N° ispezioni/verifiche (Sicurezza Prodotti) realizzate nell'anno X	25%	2	2	100%	
A1	3		N° verifiche realizzate su strumenti di pesatura	25%	190,00	100,00	100%	
A1	4		N° verifiche realizzate su strumenti di misurazione liquidi diversi dall'acqua	25%	782,00	400,00	100%	
	Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017	
B1	07. Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza			100%			100%	
B1	1	7.1 Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo	Gestione di tutte le attività inerenti il processo di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta	Progetto accorpamento: n° attività realizzate (di competenza)/N° attività necessarie ai fini dell'accorpamento	50%	100%	100%	
B1	2		Garantire Efficienza nei processi interni	(fte x 100 ispezioni)/Numero di ispezioni e verifiche metriche evase (effettuate) nell'anno	50%	0,38	0,84	100%
B2	08. Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi			100%			100%	
B2	1	8.2 Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali	Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive	Tempi medi di pagamento delle fatture passive dalla data di ricezione alla liquidazione	100%	7,10	15	100%
	Prospettiva		INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017	
C1	11. Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna			100%			99%	
C1	1	11.5 Garantire l'effettiva accountability verso l'esterno Aggiornamento continuo della sezione "Amministrazione Trasparente" Rispetto degli adempimenti connessi al Piano Triennale della Trasparenza e al Piano Triennale Anticorruzione	Punteggio Check-up sezione Trasparenza nell'anno X/Punteggio Check-up sezione Trasparenza nell'anno X-1	33%	0,98	1	98%	
C1	2		N° attività realizzate (Trasparenza)/N° attività previste nel Piano della Trasparenza	33%	100%	80%	100%	
C1	3		N° attività realizzate (Anticorruzione)/N° attività previste nel Piano Anticorruzione	33%	100%	80%	100%	

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Affari Generali e Regolazione e Tutela del Mercato

		Prospettiva		INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
C3	13. Sviluppare il ciclo di gestione della Performance in ottica Balanced Scorecard				100%			99%
C3	1	13.1 Sviluppo di un sistema di pianificazione e controllo multidimensionale	Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico in ottica triennale: - Misurazione delle performance camerali - Implementazione BSC e monitoraggio performance in itinere - Integrazione aspetti quali-quantitativi della gestione per obiettivi (BSC) con l'aspetto economico-finanziario	Punteggio ottenuto Check-up nell'anno	25%	2,40	2,50	96%
C3	2			N° step di controllo sullo stato di realizzazione degli obiettivi realizzati nell'anno	25%	2	2	100%
C3	3			N° caricamenti dei dati sul cruscotto BSC	25%	2	2	100%
C3	4			Diffusione della cultura della performance attraverso la realizzazione di attività formativa sul ciclo di gestione della performance	N° giornate di affiancamento e tutoraggio al personale camerale sul tema della pianificazione e controllo	25%	4	3
C4	14. Promuovere il Benessere Organizzativo e valorizzare le professionalità interne mediante la trasmissione di Know-how				100%			100%
C4	1	14.1 Promuovere la valorizzazione e formazione continua del personale	Realizzazione di giornate formative/informative e di aggiornamento per acquisire nuove competenze e per garantire trasversalità agli uffici	N° partecipanti ad attività di formazione per sviluppare le competenze interne/Totale personale	100%	86%	50%	100%
		Prospettiva		ECONOMICO - FINANZIARIA	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
D1	17. Potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio				100%			100%
D1	1	17.2 Aumentare il livello di riscossione del Diritto Annuale	Riduzione degli sgravi sui ruoli del Diritto Annuale con relativo monitoraggio delle cause alla base dello sgravio	Data di realizzazione di un report sulle cause di sgravio	50%	29/12/2017	31/12/2017	100%
D1	2			Emissione del ruolo	Data di emissione del Ruolo 2014	50%	25/04/2017	31/12/2017

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Anagrafico Certificativa

		Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B1	07. Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza				100%			100%
B1	1	7.1 Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo	Garantire Efficienza nei processi interni	(fte x 1000 documenti)/N° di richieste di rilascio documenti a valere per l'estero (carnet ata, certificati di libera vendita, certificati di origine, vidimazioni su fattura e visto di legalizzazione firma) evase/rilasciate nell'anno	0%	0,15	0,76	100%
B1	2		Gestione di tutte le attività inerenti il percorso di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta	Progetto accorpamento: n° attività realizzate (di competenza)/N° attività necessarie ai fini dell'accorpamento	100%	100%	100%	100%
B2	08. Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi				100%			100%
B2	1	8.1 Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali	Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante l'aggiornamento delle posizioni RI relative alle società	N° posizioni RI aggiornate/N° posizioni per le quali è stata ricevuta comunicazione dal giudice del registro relativamente alle società	8%	100%	100%	100%
B2	2		Cancellazioni d'ufficio dal Registro Imprese (ex art. 2490 cc e DPR 247/2004)	Avvio dei procedimenti di cancellazione ai sensi dell'art. 2490 cc e del DPR 247/2004. Pubblicazione sul sito e trasmissione degli atti al tribunale	8%	16/06/2017	30/06/2017	100%
B2	3		Gestione Albi e Ruoli	Ricostituzione della commissione conducenti	8%	24/05/2017	30/06/2017	100%
B2	4			Data di realizzazione della sessione di esami mediatori	8%	09/06/2017	31/12/2017	100%
B2	5	8.2 Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali	Monitoraggio dei processi nell'ottica del miglioramento degli standard di qualità del Registro Imprese	% pratiche evase entro 5 gg	8%	83%	70%	100%
B2	6		Riduzione dei Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiane	Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X/Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X-1	8%	0,43	1	100%
B2	7		Riduzione dei Tempi medi di lavorazione delle pratiche Registro Imprese	Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X/Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X-1	8%	0,91	1	100%
B2	8		Qualità bilanci Servizi centralizzati di evasione delle pratiche arretrate	Servizio di lavorazione delle pratiche di bilancio non ancora evase per gli anni di deposito 2003-2014; Pratiche evase/Pratiche da evadere	8%	100%	100%	100%
B2	9		Riduzione dei tempi medi di emissione dei verbali di accertamento	Tempi medi di emissione dei verbali di accertamento	8%	17,70	50	100%
B2	10			Data di trasmissione dei processi verbali relativi all'anno 2015	8%	14/02/2017	30/09/2017	100%
B2	11		Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive	Tempi medi di pagamento delle fatture passive dalla data di ricezione alla liquidazione	8%	7,10	15	100%
B2	12		SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale	Attività di affiancamento all'utenza per il rilascio di SPID	8%	100%	100%	100%
B2	13		Potenziare il rapporto con l'utenza	N° di risposte fornite all'utenza/N° di quesiti posti dall'utenza tramite sito	8%	100%	100%	100%

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Anagrafico Certificativa

		Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B3	10. Garantire elevata qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza				100%			100%
B3	1	10.1 Mantenere elevato il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati	Realizzazione indagini di customer satisfaction sui servizi resi allo sportello	Servizio ricevuto in termini di cortesia e rispetto verso l'utente: Percentuale dei giudizi pari a buono	50%	94%	75%	100%
B3	2			Servizio ricevuto in termini di chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente: Percentuale di giudizi pari a buono	50%	94%	75%	100%
		Prospettiva		INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
C1	11. Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna				100%			100%
C1	1	11.2 Miglioramento accessibilità telematica: sviluppo di modalità innovative per la diffusione dei servizi	Incrementare la diffusione dei servizi digitali	N° cns, business key, smart card rilasciati nell'anno X/N° cns, business key, smart card rilasciati nell'anno X-1	100%	1,40	1	100%

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Azienda Speciale

	Prospettiva		TESSUTO ECONOMICO LOCALE	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
A1	01. Promuovere e qualificare l'offerta turistica			100%			98%
A1	1	1.2 Favorire il decollo di iniziative innovative per promuovere il turismo e la conoscenza delle attrattive provinciali	N° accessi da parte di cellulari o utenti non italiani anno X/N° accessi da parte di cellulari o utenti non italiani anno X-1	33%	0,94	1	94%
A1	2		Tempi medi di permanza sul sito trapaniclickang go (minuti)	33%	1,48	1,30	100%
A1	3		N° like su pagina Facebook anno X/N° like su pagina Facebook anno X-1	33%	1,01	1	100%
A2	02. Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali			100%			100%
A2	1	Promozione del territorio attraverso l'informazione l'erogazione di contributi per il sostegno di iniziative locali	Divulgare l'informazione alle imprese sulle iniziative di sistema	100%	100%	100%	100%
A3	03. Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese			100%			100%
A3	1	3.1 Promozione dell'internazionalizzazione attraverso la partecipazione delle imprese ad eventi di richiamo internazionale	Divulgare l'informazione alle imprese sulle iniziative di sistema	50%	100%	100%	100%
A3	2		Gestione Sportello Internazionalizzazione	N° utenti serviti allo sportello internazionalizzazione (word pass) nell'anno X/N° utenti serviti allo sportello internazionalizzazione (word pass) nell'anno X-1	50%	1,45	1
A4	04. Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano			100%			90%
A4	1	Stimolare la cultura imprenditoriale attraverso attività di formazione e informazione	N° corsi di formazione realizzati nell'anno (formazione manageriale)	17%	3	3	100%
A4	2		N° partecipanti ai corsi di formazione realizzati nell'anno/N° corsi di formazione realizzati nell'anno (formazione manageriale)	17%	15,00	36	42%
A4	3		N° utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X/N° utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X-1	17%	1,78	1	100%
A4	4		N° utenti assistiti allo sportello MICROWORK nell'anno	17%	96	50	100%
A4	5		Incontri di promozione presso gli istituti scolastici, associazioni di categoria, ordini professionali e aziende	17%	10	10	100%
A4	6		N° di tirocini attivati presso l'Azienda Speciale	17%	60	3	100%
A4	7		N° di convenzioni attivate tra imprese ed Istituti scolastici	0%	5		5
	Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B1	08. Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi			100%			80%
B1	1	8.2 Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi	Riduzione dei tempi medi di rilascio certificazioni per l'estero	100%	6,00	5	80%

Gli obiettivi individuali: SEGRETARIO GENERALE – Dirigente Area Servizi Amministrativi e Finanziari

Si riporta di seguito il Cruscotto di Performance individuale dettagliato con obiettivi, indicatori e target

	Prospettiva			TESSUTO ECONOMICO LOCALE	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
A1	02. Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali				100%			97%
A1	1	2.1 Riconoscimento della qualità e dell'integrità delle tipicità trapanesi, verificandone e proteggendone l'origine geografica	Stimolare l'adesione al Piano dei Controlli di un numero sempre maggiore di produttori.	N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra-vergine Valli trapanesi" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra-vergine Valli trapanesi" nell'anno X-1	50%	0,95	1	95%
A1	2		Certificazione dei prodotti Dop: olio, capperi, sale marino.	N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Capperi di Pantelleria" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Capperi di Pantelleria" nell'anno X-1	50%	1,15	1	100%
A1	3		Prelievo di campionatura e trasmissione al laboratorio per le analisi organolettiche	N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Sale marino di Trapani" nell'anno X/N° aziende agricole che aderiscono al sistema "Sale marino di Trapani" nell'anno X-1	0%	0,43	1	43%
A2	05. Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa				100%			100%
A2	1	5.1 Sensibilizzare l'utenza sull'utilizzo dello strumento conciliativo	Realizzazione di eventi di sensibilizzazione Attività divulgativa sugli strumenti ADR	Data di approvazione convenzione Unioncamere e Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e i servizi idrici	25%	30/01/2017	28/02/2017	100%
A2	2			Predisposizione modulistica per le nuove materie (aggiornamento esistenti o nuova modulistica)	25%	30/04/2017	30/04/2017	100%
A2	3		Progetto Fondo Perequativo: "Potenziamento dei servizi di mediazione e attivazione degli organismi per la composizione delle crisi da sovraindebitamento"	N° ore di formazione realizzate sulla gestione dell'Organismo da Sovraindebitamento	25%	18	16	100%
A2	4			Creazione sul sito istituzionale di una sezione ad hoc	25%	30/06/2017	30/06/2017	100%
	Prospettiva			PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B1	07. Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza				100%			100%
B1	1	7.1 Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo	Gestione di tutte le attività inerenti il processo di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta	Progetto accorpamento: n° attività realizzate (di competenza)/N° attività necessarie ai fini dell'accorpamento	100%	100%	100%	100%
B2	08. Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi				100%			100%
B2	1	8.2 Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali	Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive Attivazione iter procedurale del passaggio dei conti correnti e dei relativi fondi presso la Banca d'Italia	Tempi medi di pagamento delle fatture passive	33%	25,47	29	100%
B2	2			Tempi medi di pagamento delle fatture passive dalla data di ricezione alla liquidazione	33%	7,10	15	100%
B2	3			% fatture pagate entro 30 giorni dal ricevimento	33%	81%	70%	100%
	Prospettiva			INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
C1	11. Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna				100%			100%
C1	1	11.1 Potenziamento della comunicazione	Realizzare momenti pubblici, momenti di incontro con gli stakeholders esterni	N° incontri con gli stakeholders realizzati nell'anno	100%	2	2	100%

Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Anagrafico Certificativa

Si riporta di seguito il Cruscotto di Performance individuale dettagliato con obiettivi, indicatori e target

	Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B1	07. Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza			100%			100%
B1	1	7.1 Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo	Gestione di tutte le attività inerenti il processo di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta	Progetto accorpamento: n° attività realizzate (di competenza)/N° attività necessarie ai fini dell'accorpamento	100%	100%	100%
B2	08. Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi			100%			100%
B2	1	8.1 Migliorare le qualità delle anagrafiche camerali	Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante l'aggiornamento delle posizioni RI relative alle società	N° posizioni RI aggiornate/N° posizioni per le quali è stata ricevuta comunicazione dal giudice del registro relativamente alle società	14%	100%	100%
B2	2		Cancellazioni d'ufficio dal Registro Imprese (ex art. 2490 cc e DPR 247/2004)	Avvio dei procedimenti di cancellazione ai sensi dell'art. 2490 cc e del DPR 247/2004. Pubblicazione sul sito e trasmissione degli atti al tribunale	14%	16/06/2017	30/06/2017
B2	3	8.2 Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali	Monitoraggio dei processi nell'ottica del miglioramento degli standard di qualità del Registro Imprese	% pratiche evase entro 5 gg	14%	83%	70%
B2	4		Riduzione dei Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani	Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X/Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X-1	14%	0,43	1
B2	5		Riduzione dei Tempi medi di lavorazione delle pratiche Registro Imprese	Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X/Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X-1	14%	0,91	1
B2	6		Qualità bilanci Servizi centralizzati di evasione delle pratiche arretrate	Servizio di lavorazione delle pratiche di bilancio non ancora evase per gli anni di deposito 2003-2014: Pratiche evase/Pratiche da evadere	14%	100%	100%
B2	7		Potenziare il rapporto con l'utenza	N° di risposte fornite all'utenza/N° di quesiti posti dall'utenza tramite sito	14%	100%	100%

Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Affari Generali e Regolazione e Tutela del Mercato

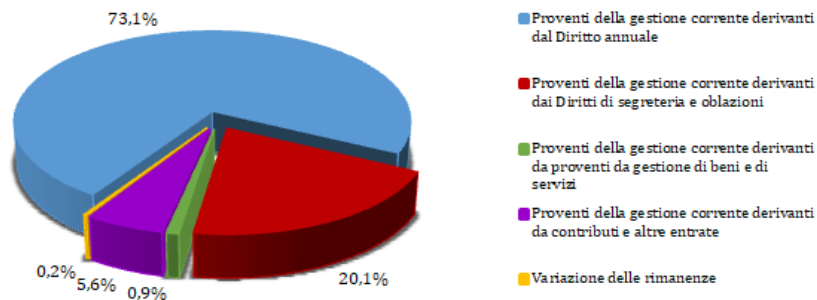
Si riporta di seguito il Cruscotto di Performance individuale dettagliato con obiettivi, indicatori e target

		Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
B1	07. Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza				100%			100%
B1	1	7.1 Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo	Gestione di tutte le attività inerenti il processo di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta	Progetto accorpamento: n° attività realizzate (di competenza)/N° attività necessarie ai fini dell'accorpamento	100%	100%	100%	100%
		Prospettiva		INNOVAZIONE, CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
C1	11. Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna				100%			100%
C1	1	11.5 Garantire l'effettiva accountability verso l'esterno	Aggiornamento continuo della sezione "Amministrazione Trasparente"	N° attività realizzate (Trasparenza)/N° attività previste nel Piano della Trasparenza	50%	100%	80%	100%
C1	2		Rispetto degli adempimenti connessi al Piano Triennale della Trasparenza e al Piano Triennale Anticorruzione	N° attività realizzate (Anticorruzione)/N° attività previste nel Piano Anticorruzione	50%	100%	80%	100%
		Prospettiva		ECONOMICO - FINANZIARIA	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
D1	17. Potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio				100%			100%
D1	1	17.2 Aumentare il livello di riscossione del Diritto Annuale	Riduzione degli sgravi sui ruoli del Diritto Annuale con relativo monitoraggio delle cause alla base dello sgravio	Data di realizzazione di un report sulle cause di sgravio	50%	29/12/2017	31/12/2017	100%
D1	2		Emissione del ruolo	Data di emissione del Ruolo 2014	50%	25/04/2017	31/12/2017	100%

3. La dimensione economico-finanziaria: risorse, efficienza ed economicità

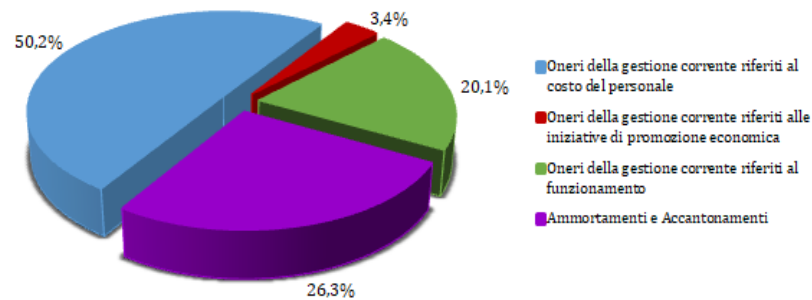
PROVENTI GESTIONE CORRENTE	Valore in €	%
Proventi della gestione corrente derivanti dal Diritto annuale	4.375.277	73,1%
Proventi della gestione corrente derivanti dai Diritti di segreteria e oblazioni	1.203.523	20,1%
Proventi della gestione corrente derivanti da proventi da gestione di beni e di servizi	53.353	0,9%
Proventi della gestione corrente derivanti da contributi	337.251	5,6%
Variazione delle rimanenze	12.661	0,2%

Composizione Proventi Gestione Corrente (anno 2017)



ONERI GESTIONE CORRENTE	Valore in €	%
Oneri della gestione corrente riferiti al costo del personale	3.290.022	50,2%
Oneri della gestione corrente riferiti alle iniziative di promozione economica	219.757	3,4%
Oneri della gestione corrente riferiti al funzionamento	1.318.226	20,1%
Ammortamenti e Accantonamenti	1.725.060	26,3%

Composizione Oneri Gestione Corrente (anno 2017)



3. La dimensione economico-finanziaria: risorse, efficienza ed economicità

INDICATORE	COMPOSIZIONE	CCIAA TP			
		2017	2016	2015	2014
Margine di struttura	Patrimonio netto + Passivo Fisso/ Immobilizzazioni				
	Misura la solidità patrimoniale, esprime la capacità dell'Ente di coprire gli impieghi di lungo periodo (= immobilizzazioni materiali, immateriali e finanziarie) con fonti di lungo periodo (patrimonio netto e passivo fisso).	1,31	1,67	1,78	1,45
	Vi è una situazione di equilibrio quando gli impieghi di lungo periodo sono finanziati da fonti di lungo periodo				
Margine di tesoreria	Attivo Circolante/Passivo Circolante				
	Il margine di tesoreria misura la capacità di copertura dei debiti a breve con le liquidità e le disponibilità differite (crediti). Esprime il grado di correlazione tra impieghi correnti (= attivo circolante = magazzino + disponibilità liquide + crediti a breve) e fonti di breve periodo = passivo circolante = debiti a breve).	1,82	1,88	2,54	2,74
	Vi è una situazione di equilibrio quando le passività correnti sono coperte dalle disponibilità liquide e differite.				
Margine di struttura finanziaria a breve termine	Attivo circolante - passivo a breve/Passivo a breve				
	Misura la capacità dell'Ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine (ossia quelli con scadenza entro 12 mesi) mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve.	0,82	0,88	1,54	1,74
Solidità finanziaria	Patrimonio netto/Passivo totale				
	Misura la solidità finanziaria della Camera di Commercio determinando la parte di finanziamento proveniente da mezzi propri	1%	4%	4%	33%

3. 2.1 – Stato di Salute Economico - Finanziaria

INDICATORE	COMPOSIZIONE	CCIAA TP 2017	CCIAA TP 2016	CCIAA TP 2015	CCIAA TP 2014
1. Indice di rigidità	(Oneri correnti – Interventi economici) / Proventi Correnti	106%	94%	90%	90%
2. Indice di equilibrio economico riproporzionato sul totale dei costi del personale	(Indice di equilibrio economico-strutturale) + (Indice di equilibrio dimensionale)=(Costi per il personale / proventi correnti) + (rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio, *1000, e il numero delle imprese attive iscritte al registro imprese)	56,28	48,12	43,20	46,48
3. Indice “risorse umane”	Costi del personale / Oneri Correnti	50%	45%	41%	44%
4. Indice di riscossione del diritto annuale	Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale / Dovuto per Diritto Annuale	70%	60%	60%	59%

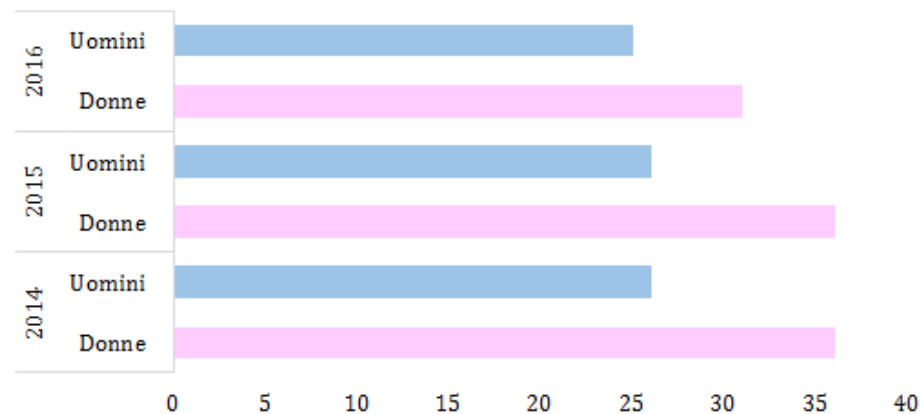
4. La dimensione di genere e le pari opportunità

IL CONTESTO INTERNO

Composizione del Personale per Sesso

2014		2015		2016	
Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
36	26	36	26	31	25
62		62		56	

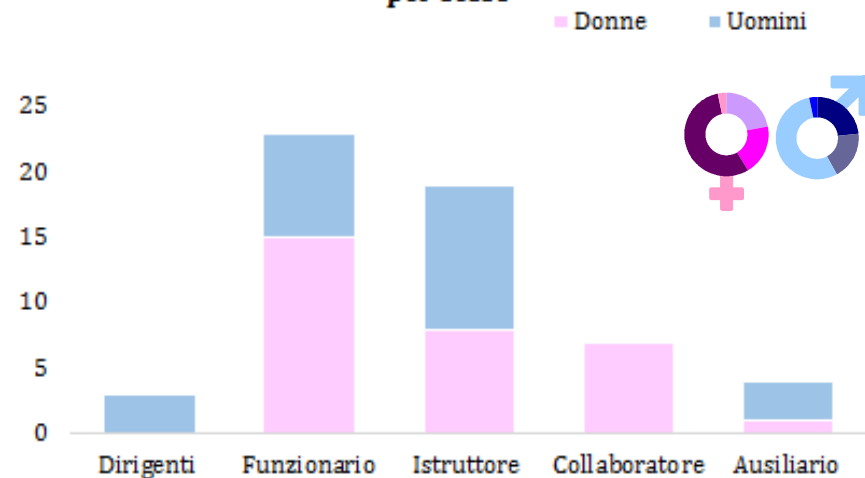
Composizione del personale per sesso



Composizione del Personale in Ruolo (31.12)

Per Categoria	2014		2015		2016	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	0	3	0	3	0	3
Funzionario	19	8	19	8	15	8
Istruttore	9	12	9	12	8	11
Collaboratore	7	0	7	0	7	0
Ausiliario	1	3	1	3	1	3
Totale	36	26	36	26	31	25

Composizione del personale in ruolo (31.12.2016) per sesso



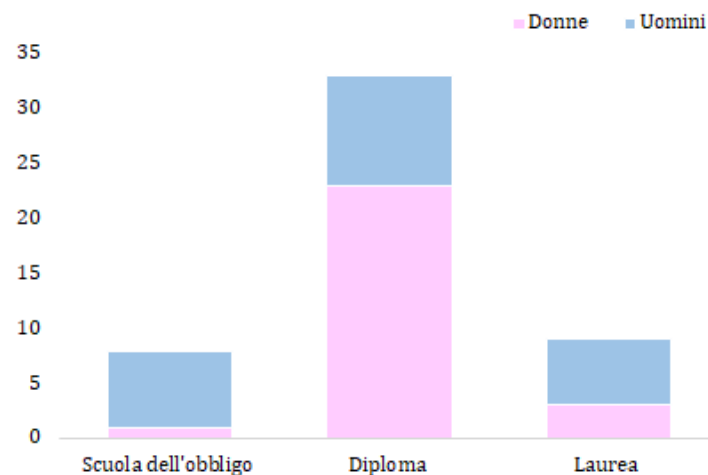
4. La dimensione di genere e le pari opportunità

IL CONTESTO INTERNO

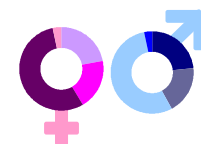
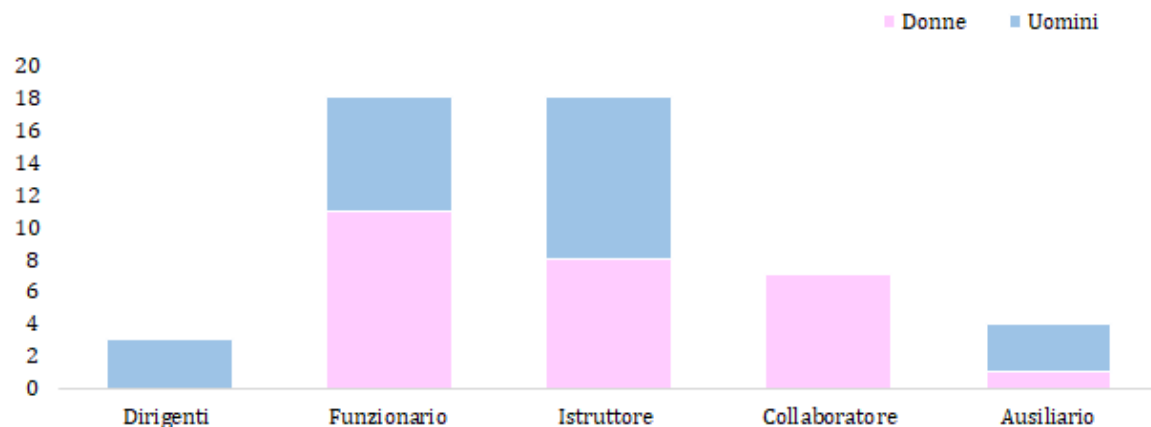
Composizione del Personale a Tempo Indeterminato

Per Tipologia di Studio	2014		2015		2016		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Scuola dell'obbligo	1	7	1	7	1	7	1	7
Diploma	29	13	29	13	25	12	23	10
Laurea	6	6	6	6	5	6	3	6
Totale	36	26	36	26	31	25	27	23

Composizione del personale per tipologia di titolo di studio (31.12.2017) per sesso



Composizione del personale in ruolo (31.12.2017) per sesso



4. La dimensione di genere e le pari opportunità

IL COMITATO UNICO DI GARANZIA

Con Determina dirigenziale n. 66 del 19 marzo 2014 e n. 83 del 3 aprile 2014 è stato istituito Il Comitato Unico di Garanzia (CUG) della Camera di commercio di Trapani.

Il «Regolamento per il funzionamento del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni della Camera» è stato approvato nella seduta del 25 marzo 2014, immediatamente dopo l'insediamento del Comitato. Il Regolamento è stato quindi pubblicato sul sito web camerale nella sezione: Amministrazione Trasparente – Performance – Benessere Organizzativo.

Con delibera n. 25 del 14 aprile 2014 è stato approvato il Piano delle azioni positive della Camera dopo aver ottenuto il parere favorevole del Comitato nella seduta del 3 aprile 2014.

Dopo la formulazione e somministrazione di un questionario sul benessere organizzativo, condivisione del sistema di valutazione, valutazione del superiore gerarchico organizzativo, da sottoporre ai dipendenti della Camera (deliberato per la prima volta nel 2015), nel corso dell'anno sono state analizzate le risultanze e a fine 2016 è stato inviato a tutto il personale in servizio il "Questionario relativo ad eventuali situazioni di disagio per il personale dell'Ente camerale

Il Comitato ha analizzato i dati emersi dal suddetto questionario ed ha già predisposto una scaletta di lavori che, con l'ausilio di un proprio gruppo di lavoro interno, procederà ad approfondire alcuni aspetti e, se del caso, a proporre azioni positive per rimuovere eventuali situazioni di sofferenza.

5. Coordinamento e integrazione fra gli ambiti relativi alla performance, alla trasparenza, all'integrità e anticorruzione

La trasparenza amministrativa è diventato un importante principio che condiziona lo svolgimento dell'attività e l'organizzazione della pubblica amministrazione, la quale si è trovata a dover rafforzare l'accessibilità e la conoscibilità delle modalità attraverso le quali viene esercitato il potere pubblico e al fine di sviluppare un controllo democratico da parte dei cittadini per prevenire fenomeni di corruzione.

Negli ultimi anni, il principio dell'accessibilità totale agli atti è stato inserito in numerosi provvedimenti normativi, fino a culminare nella recente approvazione del d.lgs. del 25 maggio 2016, n. 97, " Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza", correttivo della Legge 190/2012 e del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Il Decreto legislativo, attraverso una maggiore trasparenza di tutte le PA, ha come obiettivi fondamentali:

- **Favorire** la prevenzione della corruzione
- **Attivare** un nuovo tipo di controllo sociale (accesso civico)
- **Sostenere** il miglioramento delle performance
- **Migliorare** l'accountability dei manager pubblici
- **Abilitare** nuovi meccanismi di partecipazione e collaborazione tra PA e cittadini

Per raggiungere tali finalità, ogni amministrazione, sulla base delle linee guida elaborate dalla Commissione indipendente per la valutazione, l'integrità e la trasparenza (CIVIT) è tenuta ad adottare un Programma triennale per la prevenzione della corruzione, all'interno del quale riportate il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. Alla base di tale scelta c'è la considerazione che la Trasparenza sia uno strumento per assicurare i valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni, per migliorare la qualità dell'attività amministrativa, per promuovere la cultura della legalità e per prevenire i fenomeni corruttivi.

Nel documento sono programmati una serie di interventi che rendono l'operato dell'amministrazione coerente con le richieste normative in tema di trasparenza e legalità dell'azione amministrativa. All'interno della prospettiva "Innovazione, crescita e Apprendimento" sono riepilogate le azioni di attuazione del Programma triennale della trasparenza e l'integrità, in modo che sia assicurato un sufficiente collegamento tra il Programma e la mappa strategica dell'ente da cui prende avvio il ciclo della performance.

Di seguito viene riportato lo stato di attuazione del Programma triennale della trasparenza e l'integrità al 31.12.2017

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' PER IL TRIENNIO 2017-2019 - STATO DI ATTUAZIONE al 31 dic 2017

a) Dati informativi sulla trasparenza e sulla performance

Documenti	Fonte	Obiettivi 2017/2019	Stato di attuazione
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Delibera di Giunta camerale n. 4 del 30.01.2017 Il Piano risulta a partire dall'anno 2017 all'interno del P.T.P.C.T.	Pubblicare entro un mese dall'approvazione Aggiornare annualmente entro il 31 gennaio	Realizzato
Monitoraggio del Programma per la Trasparenza e l'integrità	Controllo di Gestione	Pubblicare entro gennaio 2017 Aggiornare annualmente	Realizzato
Piano della Performance e allegati tecnici	Delibera di Giunta Camerale n. 5 del 30.01.2017	Pubblicare entro un mese dall'approvazione Aggiornare annualmente	Realizzato
Relazione sulla Performance dell'anno precedente	Delibera di Giunta n. 15 del 10.05.2017	Pubblicare entro un mese dall'approvazione entro giugno 2017	Realizzato
Sistema di misurazione e valutazione della Performance	Delibere di Giunta camerale	Pubblicare entro giugno 2017 Aggiornare in seguito a variazioni	Realizzato

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' PER IL TRIENNIO 2017-2019 - STATO DI ATTUAZIONE al 31 dic 2017

b) Dati informativi sull'organizzazione dell'Ente ed i suoi procedimenti

Documenti	Fonte	Obiettivi 2017/2019	Stato di attuazione
Organigramma	Delibera di Giunta camerale n. 54 del 17.12.2012	Aggiornare in seguito a variazioni	Realizzato
Attribuzioni e organizzazione delle aree dirigenziali	Delibera di Giunta n. 54/2012 e Determine segretariale n.8/2013 e n. 32 del 7.2.2013	Aggiornare in seguito a variazioni	Realizzato
Cognome e nome del Segretario Generale e dei dirigenti		Aggiornare in seguito a variazioni	Realizzato
Caselle posta elettronica istituzionali specificando se PEC	Area Affari Generali e Promozione	Aggiornare annualmente	Realizzato
Elenco procedimenti amm.vi con termine di conclusione, unità organizzativa, responsabili procedimento, responsabile sostitutivo	Delibera di Giunta, Determina del Segretario Generale	Pubblicare entro dicembre 2017 – Aggiornare annualmente	Realizzato
Qualità servizi	Area Affari generali	Pubblicare entro dicembre 2017	Realizzato

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' PER IL TRIENNIO 2017-2019 - STATO DI ATTUAZIONE al 31 dic 2017

c) Dati informativi relativi al personale

Documenti	Fonte	Obiettivi 2017/2019	Stato di attuazione
Curricula e retribuzioni Segretario Generale e dirigenti con evidenza incarichi professionali ricoperti, decorrenze, componenti variabili della retribuzione, compresa quella di risultato, indirizzo posta elettronica e n. telefono professionale	Segretario Generale e Dirigenti	Aggiornare in seguito a variazioni e aggiornare la parte relativa alla retribuzione annualmente	Realizzato
Curricula, compensi, indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico-amministrativo	Presidente e Consiglieri camerali	Pubblicare entro il 1° ottobre 2017	Realizzato
Nominativi e curricula componenti O.I.V.	Componenti O.I.V.	Pubblicare alla nomina Aggiornare ogni tre anni e su richiesta	Realizzato
Tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per Area di competenza dirigenziale	Ufficio Personale	Pubblicare entro dicembre 2017	Realizzato
Codici disciplinari e di comportamento dei dirigenti e dei dipendenti	Normative di settore, ordini e comunicazioni di servizio	Pubblicare entro dicembre 2017 Aggiornare a seguito di novità	Realizzato
Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance e ammontare dei premi effettivamente pagati	Delibera di Giunta Determina del Segretario Generale	Pubblicare entro dicembre 2017 Aggiornare annualmente	Realizzato
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione della premialità ai dipendenti e ai dirigenti	Controllo di Gestione / O.I.V.	Pubblicare entro dicembre 2017	Realizzato

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' PER IL TRIENNIO 2017-2019 - STATO DI ATTUAZIONE al 31 dic 2017

d) Dati relativi alle buone prassi

Documenti	Fonte	Obiettivi 2017/2019	Stato di attuazione
Segnalazione buone prassi per adozione provvedimenti e erogazione servizi	Dirigenti, Segretario Generale , Azienda speciale	Pubblicare entro dicembre 2017	Realizzato

e) Dati sulla gestione economica-finanziaria dei servizi pubblici

Documenti	Fonte	Obiettivi 2017/2019	Stato di attuazione
Bilanci esercizio	Delibere di Consiglio	Aggiornare annualmente	Realizzato
Informazioni al Ministero Economia e Finanze (Conto annuale)	Ufficio Personale	Aggiornare annualmente	Realizzato
Dati su Consorzi, enti, Società partecipate della CCIAA con relativa quota di partecipazione	Area Affari generali e Promozione	Pubblicare entro dicembre 2018 Aggiornare annualmente	
Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, loro costo con evidenza quello effettivo e quello relativo al personale per ogni servizio erogato	Segretario Generale, Dirigenti, Controllo di gestione	Pubblicare entro dicembre 2018	
Monitoraggio dell'andamento dei servizi con i contenuti del Piano della Performance e della Relazione	Segretario Generale e Dirigenti, Controllo di gestione	Pubblicare entro dicembre 2018	

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' PER IL TRIENNIO 2017-2019 - STATO DI ATTUAZIONE al 31 dic 2017

Dati sulla esternalizzazione dei servizi e attività anche con convenzioni	Dirigenti, Ragioneria, Provveditorato	Pubblicare entro dicembre 2018	
Piano indicatori e dei risultati attesi di bilancio, al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurare i risultati e monitorarne l'andamento in termine di servizi forniti e di interventi realizzati	Delibera di Giunta Camerale/Consiglio	Pubblicare entro dicembre 2018	

f) Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici economici

Documenti	Fonte	Obiettivi 2017/2019	Stato di attuazione
Albo dei beneficiari di sovvenzioni, contributi	Ragioneria	Pubblicare entro dicembre 2017 Aggiornare annualmente	Realizzato

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' PER IL TRIENNIO 2017-2019 - STATO DI ATTUAZIONE al 31 dic 2017

g) Dati relativi ad incarichi e consulenze

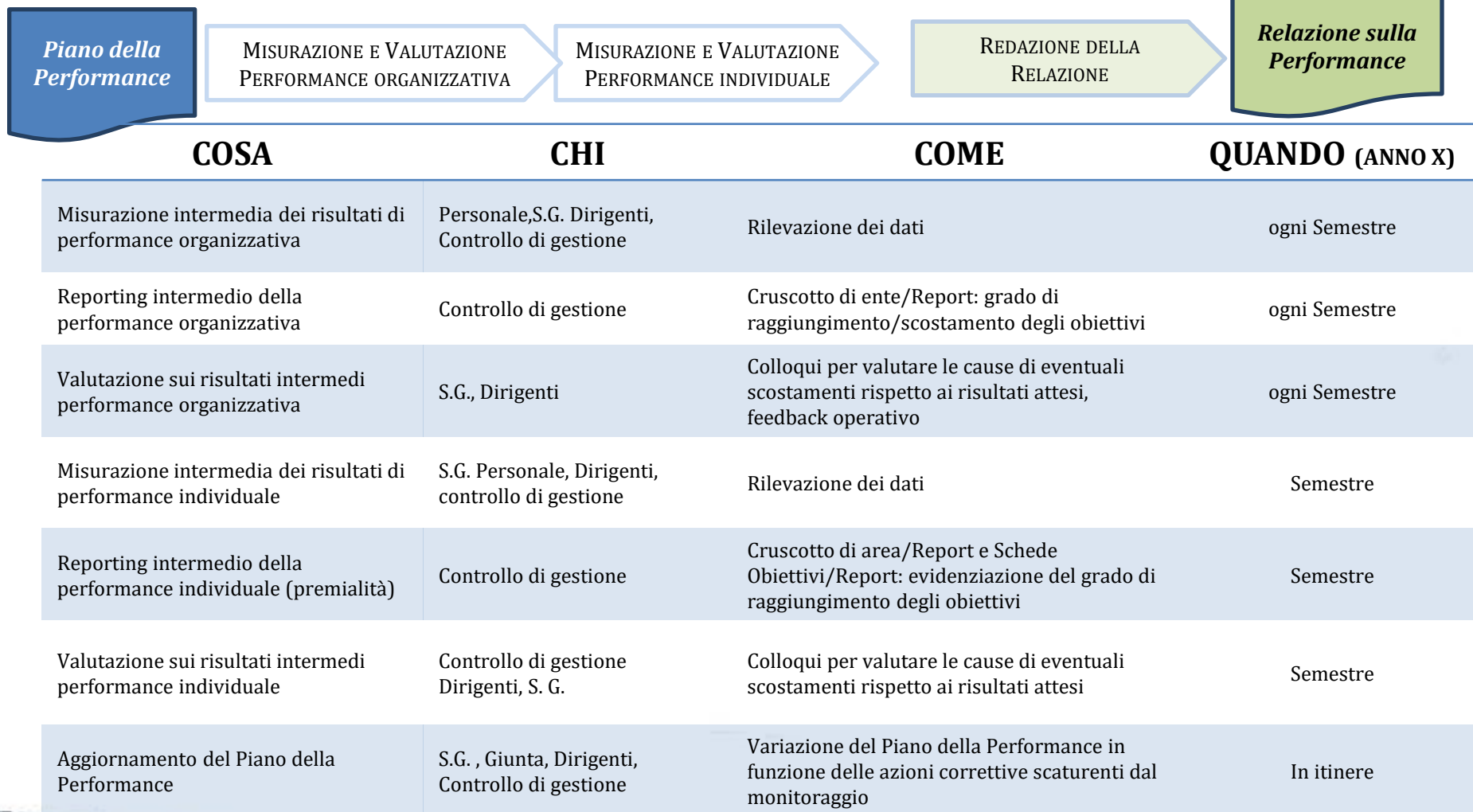
Documenti	Fonte	Obiettivi 2017/2019	Stato di attuazione
Incarichi retribuiti conferiti o autorizzati dalla CCIAA a propri dipendenti in altre amministrazioni, società pubbliche o private	Delibere di Giunta Determinazioni dei Dirigenti	Pubblicare entro dicembre 2017 Aggiornare annualmente	Realizzato
Incarichi retribuiti e non, conferiti o autorizzati dalla CCIAA ai dipendenti di altre amministrazioni	Delibere di Giunta/Determinazioni dirigenziali	Pubblicare entro dicembre 2017 Aggiornare annualmente	Realizzato
Incarichi retribuiti e non, conferiti a qualsiasi titolo a qualsiasi soggetto	Delibere di Giunta/Determinazioni dirigenziali	Pubblicare entro dicembre 2017 Aggiornare annualmente	Realizzato

h) Dati sulla gestione dei pagamenti e tempi di erogazione dei servizi

Documenti	Fonte	Obiettivi 2017/2019	Stato di attuazione
Indicatore dei tempi medi di pagamento degli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Ragioneria	Pubblicare entro dicembre 2018 Aggiornare annualmente	
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi in riferimento all'esercizio finanziario precedente	Segretario Generale e Dirigenti, Controllo di gestione	Pubblicare entro dicembre 2018 Aggiornare annualmente	

6. Il processo di redazione della Relazione sulla Performance

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità del processo di redazione



6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità del processo di redazione

*Piano della
Performance*

MISURAZIONE E VALUTAZIONE
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

MISURAZIONE E VALUTAZIONE
PERFORMANCE INDIVIDUALE

REDAZIONE DELLA
RELAZIONE

*Relazione sulla
Performance*

COSA	CHI	COME	QUANDO (ANNO X+1)
Definizione della struttura del documento	S.G. Controllo di Gestione	Analisi delle norme e delle delibere ANAC (ex CIVIT) di riferimento	Feb
Sistematizzazione delle informazioni derivanti dalle fasi precedenti	Controllo di Gestione	Analisi dei documenti e dei dati della pianificazione, monitoraggio e valutazione	Gen-Mag
Check-Up	S.G. Controllo di Gestione	Analisi mediante audit sui documenti	Gen
Approvazione della Relazione sulla Performance e trasmissione all'OIV	Giunta camerale	Deliberazione della Giunta camerale	Mag- Giu
Validazione della Relazione sulla Performance	OIV	Secondo le modalità previste dalla delibera ANAC (ex CIVIT) n. 6/ 2012	Mag-Giu
Pubblicazione della Relazione sulla Performance	Controllo di gestione Comunicazione OIV	Pubblicazione dei documenti sulla sezione « Trasparenza, valutazione e merito» del sito camerale	Lug

6.2 I punti di forza e debolezza del Ciclo di Gestione della Performance

La Relazione sulla Performance costituisce l'elemento di sintesi del ciclo di gestione della performance con riferimento ad un periodo amministrativo e, allo stesso tempo, è l'elemento di analisi per dare il via ad azioni migliorative e correttive future. Evidente è stato, negli ultimi anni, l'impegno dell'Ente nell'introdurre e diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione, la cultura, le logiche e gli strumenti caratterizzanti un efficace sistema di Pianificazione, controllo e valutazione, basato sulla trasparenza, sulla coerenza del processo stesso e sul rispetto di determinati standard normativi. Tuttavia il cammino da intraprendere è complesso e lungo e richiede una forte attenzione nell'approcciarsi agli elementi innovativi da attivare per adempiere al dettato normativo non trascurando però quanto già «a regime» ma approcciandosi ad una logica di miglioramento continuo del ciclo della performance al fine di garantire una sua piena implementazione formale e sostanziale. In tale ottica, sono di seguito elencati i punti di forza e di debolezza che hanno caratterizzato il ciclo di gestione della performance per l'anno 2017.

PUNTI DI FORZA



- Pianificazione degli obiettivi in ottica multidimensionale attraverso l'utilizzo della BSC
- Valutazione oggettiva, ancorata ad obiettivi, indicatori e target
- Formalizzazione di un sistema di valutazione delle risorse umane
- Allineamento tra diversi documenti di programmazione pluriennale/annuale (Programma Pluriennale, Rpp, Piano Performance, Pira, ...)
- Piena trasparenza dei risultati raggiunti

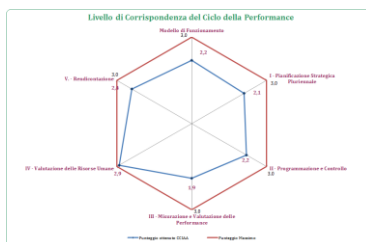
PUNTI DI DEBOLEZZA

- Incentivare il coinvolgimento degli stakeholder esterni
- Strutturare un sistema volto a individuare indicatori di outcome al fine di poter misurare l'impatto che l'attività dell'Ente può avere sul territorio
- Necessità di continuare a sensibilizzare, in modo costante, le componenti operative alle logiche che guidano la gestione del ciclo della performance.
- Maggiore coinvolgimento della struttura interna nell'attività di feedback infrannuale e conseguente passaggio dalla produzione del dato al suo effettivo "utilizzo"
- Necessità di prevedere un sistema di certificazione del dato

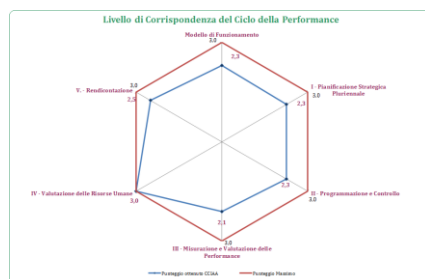


Processo di redazione della Relazione sulla Performance

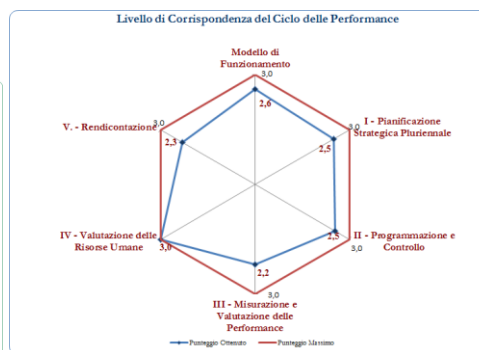
6.2 I punti di forza e debolezza del Ciclo di Gestione della Performance



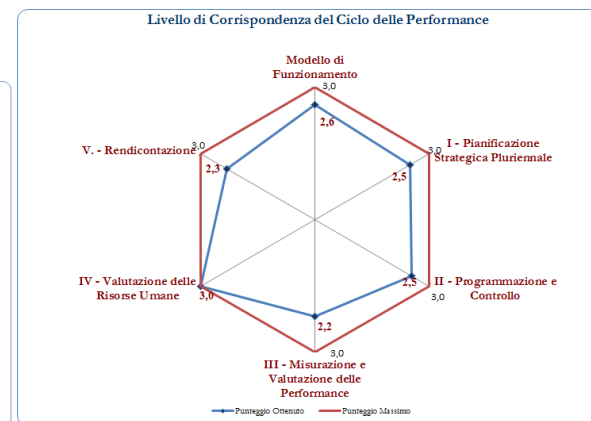
Stato dell'Arte al
31/12/2014



Stato dell'Arte al
31/12/2015



Stato dell'Arte al
31/12/2016



Anno 2017: 2,4

OGGETTO DI RIFERIMENTO

PRINCIPALI ELEMENTI MIGLIORATIVI INTERCORSI NEL 2016

Modello di funzionamento

- Implementazione del ciclo di gestione della performance

Pianificazione strategica Pluriennale

- Definizione di Programmi Strategici Pluriennali nel rispetto della multidimensionalità della gestione, Allineamento dei documenti di programmazione pluriennale e annuale - Definizione di indicatori e target di carattere pluriennale

Programmazione e controllo

- Implementazione di cruscotti direzionale e cascading degli obiettivi sul personale

Misurazione e valutazione Performance

- Monitoraggio semestrale degli obiettivi di Ente, Area Dirigenziale e Individuali

Valutazione Risorse Umane

- Corretta applicazione dei principi e delle logiche previste dalla normativa per la valutazione del personale dirigenziale e non.

Rendicontazione

- Rispetto degli adempimenti connessi alla trasparenza e integrità

7. Allegati tecnici

7.1 I documenti del Ciclo di Gestione della Performance

DOCUMENTO	DATA DI APPROVAZIONE	DATA DI REVISIONE	LINK
Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance	30/10/2012	26/03/2015	http://www.tp.camcom.it/default.asp?idtema=1&idtemacat=1&page=informazioni&action=read&index=1&idinformazione=51717
Piano della Performance 2017 - 2019	30/01/2017		http://www.tp.camcom.it/default.asp?idtema=1&idtemacat=1&page=informazioni&action=read&idinformazione=47453
“Piano Triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza”	30/01/2017		http://www.tp.camcom.it/piano_triennale_per_la_prevenzione_della_corruzione_e_della_trasparenza.asp?ln=&idtema=1&idtemacat=1&page=informazioni&index=1&idcategoria=63899