Camera di Commercio
Benevento

PIANO DELLA PERFORMANCE 2013-2015

(*Approvato dalla Giunta Camerale con delibera n. 10 del 18/02/2013*)

Indice

1. Premessa.....3

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI.....4

2.1 Chi siamo.....4

2.2 . Cosa facciamo.....5

2.3 . Come operiamo 6

3. IDENTITÀ 6

3.1 L'amministrazione "in cifre".....6

3.2 Mandato istituzionale e Missione.....7

4. ANALISI DEL CONTESTO.....9

4.1 Analisi del contesto esterno.....9

4.2 Analisi del contesto interno.....10

5. OBIETTIVI STRATEGICI.....11

Area strategica: Promozione economica.....12

Area strategica: Informazione, Formazione , Cultura d'impresa.....16

Area strategica: Promozione del territorio.....18

Area strategica: Giustizia alternativa e Regolazione del mercato.....21

Area strategica: E- government e semplificazione.....23

Area strategica: Comunicazione.....25

6. DAGLI OBIETTIVI OPERATIVI ALLE AZIONI PER IL 2013.....26

6.1 Segreteria Generale.....26

6.2. Area Anagrafe Economica.....30

6.3 Area Economico-Finanziaria e Servizi Interni.....31

6.4 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale.....32

7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE.....33

7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano.....33

7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio.....34

7.3 Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle performance.....34

1. Premessa

La Camera di commercio di Benevento è stata protagonista di un importante processo di riforma che ha previsto l'introduzione, tra i documenti di programmazione dell'Ente, del Piano della Performance. Nel dettaglio, il Piano della performance, redatto ai sensi dell'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, rappresenta il documento attraverso il quale si rende partecipe la comunità degli obiettivi fissati dall'Ente, garantendo trasparenza e intelligibilità verso i suoi interlocutori (imprese, associazioni, altre istituzioni pubbliche, consumatori, cittadini e portatori di interessi rilevanti).

Come richiesto dal D.Lgs 150/2009, per la redazione del documento, la Camera ha osservato i seguenti principi: **qualità** (che consiste nell'assicurare la qualità della rappresentazione della performance in termini di verifica interna ed esterna del sistema degli obiettivi), **comprensibilità** (che consiste nel rendere chiaro il legame esistente tra i bisogni della collettività, la mission, le Aree strategiche di intervento e gli obiettivi che si intendono raggiungere) **ed attendibilità** (che consiste nel permettere la verificabilità ex post della correttezza metodologica del processo di pianificazione).

Il Piano della Performance, oltre a costituire l'adempimento degli obblighi previsti dal citato decreto 150, consente, altresì, la gestione integrata e coordinata dei diversi strumenti di pianificazione e programmazione già previsti dal DPR 254 del 2005. Il documento, infatti, deriva dagli indirizzi della pianificazione strategica del Programma Pluriennale 2012/2016 ed elabora i contenuti della strategia e della programmazione dell'Ente Camerale per l'anno 2013 formalizzate, in particolare, nella Relazione Previsionale e Programmatica 2013, approvata dal Consiglio camerale nella seduta del 26/10/2012. Con l'articolazione dei contenuti del Piano della Performance in programmi e obiettivi strategici coerenti con quelli inseriti nel Programma Pluriennale e nella Relazione Previsionale e Programmatica, gli organi di indirizzo identificano la performance complessiva dell'Ente Camerale e forniscono il quadro generale nell'ambito del quale si sviluppa l'intero Ciclo di gestione della Performance del quale il documento è parte integrante.

Il Ciclo di gestione della Performance, così come delineato dall'art. 4 del decreto 150, si articola nelle seguenti fasi:

- definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici dell' amministrazione, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI

2.1 Chi siamo

Ai sensi dell'art. 1 della L. 580/1993, come modificato dal D.Lgs. n. 23/2010, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura è un ente pubblico dotato di autonomia funzionale che, nell'ambito della circoscrizione territoriale provinciale, svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese.

Sono Organi dell'Ente camerale (art. 9 L. 580/1993):

- il Presidente
- il Consiglio camerale
- la Giunta camerale
- il Collegio dei Revisori dei Conti

In particolare, la Camera di Commercio di Benevento è amministrata da un Consiglio, formato da 22 consiglieri, compreso il Presidente e una Giunta, che è l'organo esecutivo, formata dal Presidente più 4 membri, eletta dal Consiglio camerale nel febbraio 2012.

Il Collegio dei Revisori dei Conti è composto da tre membri ed esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria nella gestione della Camera di Commercio.

Il Segretario Generale assolve le funzioni dirigenziali di vertice dell'amministrazione.

2.2 . Cosa facciamo

La Camera di Commercio di Benevento, ai sensi della legge 580/93 - come modificata dal d.lgs del 15 febbraio 2010, n. 23 – svolge, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, sulla base del principio di sussidiarietà di cui all'art. 118 della Costituzione, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali nonchè - fatte salve le competenze attribuite dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato alle amministrazioni statali, alle Regioni e agli enti locali - funzioni nelle materie amministrative ed economiche relative al sistema delle imprese.

Le attività che la Camera di commercio di Benevento svolge nei confronti degli utenti e degli altri stakeholder possono, pertanto, essere descritte come segue:

- servizi di tipo anagrafico - certificativo, che rappresentano il nucleo storico delle attività camerali e che consistono, essenzialmente, nella tenuta del Registro delle Imprese, del Repertorio Economico Amministrativo, di Albi e Ruoli, nell'attività certificativa;
- attività promozionali e di regolazione del mercato, che sono finalizzate a coordinare iniziative e servizi in grado di favorire migliori condizioni di equilibrio nel mercato tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
- attività di promozione delle imprese e del sistema produttivo locale, anche attraverso il supporto per favorire l'accesso al credito per le PMI, il supporto all'internazionalizzazione e la promozione dell'innovazione tecnologica;
- attività di studi e di informazione economica, per adeguare la dimensione produttiva locale ai nuovi scenari economici.

Da anni l'Ente camerale è attento al perfezionamento dell'organizzazione attraverso l'applicazione di principi di efficienza, efficacia e di verifica della soddisfazione degli utenti.

2.3 . Come operiamo

Il prolungarsi della crisi economica ha certamente determinato una perdita della capacità competitiva del sistema economico sannita. Il PIL provinciale ha subito un calo, i fallimenti e le procedure concorsuali evidenziano un'impennata, le esportazioni provinciali hanno ridotto la loro crescita. La Camera di commercio, consapevole dell'importanza del proprio ruolo in tale contesto, si propone di dare risposte rapide ed efficaci alle esigenze delle imprese e intende puntare sull'integrazione attiva tra i vari operatori e tra i rappresentanti istituzionali. L'integrazione ed il "fare sistema", oltre che rappresentare alcuni dei principali elementi di innovazione di riforma delle Camere di commercio, costituiscono, infatti, driver da sfruttare per un territorio che vuole essere competitivo in uno scenario che diventa sempre più complesso e che richiede strategie di identificazione dei prodotti. In questo contesto, la Camera di Commercio ritiene essenziale il coordinamento delle iniziative esistenti, per evitare sovrapposizioni e dispersione di risorse e fondamentale la creazione di un piano unitario di confronto con le altre Istituzioni operanti a livello locale, per l'elaborazione di un piano di razionalizzazione degli interventi, al fine di migliorare la efficacia e l'economicità delle iniziative.

L'azione dell'Ente camerale, quindi, è tutta volta a favorire un processo di condivisione, di armonizzazione e di sinergia tra le programmazioni territoriali delle varie istituzioni, con obiettivi e ricadute reali sul territorio, al fine di partecipare alla individuazione di un rinnovato modello di sviluppo per il rafforzamento della competitività delle imprese, a prescindere dalla disponibilità di aiuti di stato o comunitari.

3. IDENTITÀ

3.1 L'amministrazione "in cifre".

Nel Registro Imprese della Camera di Commercio di Benevento, al 31.12.2011, risultavano registrate 34.985 sedi di impresa oltre a 4.459 unità locali e sedi secondarie, per un totale complessivo di 39.444 localizzazioni. Al 31.12.2012, risultano registrate 34.883 imprese oltre a 4.677 unità locali, per un totale di 39.560 localizzazioni.

La Camera di Commercio ha attualmente in servizio 27 dipendenti a tempo indeterminato.

La Camera ha un'unica sede, sita a Benevento, in Piazza IV Novembre, 1.

3.2 Mandato istituzionale e Missione

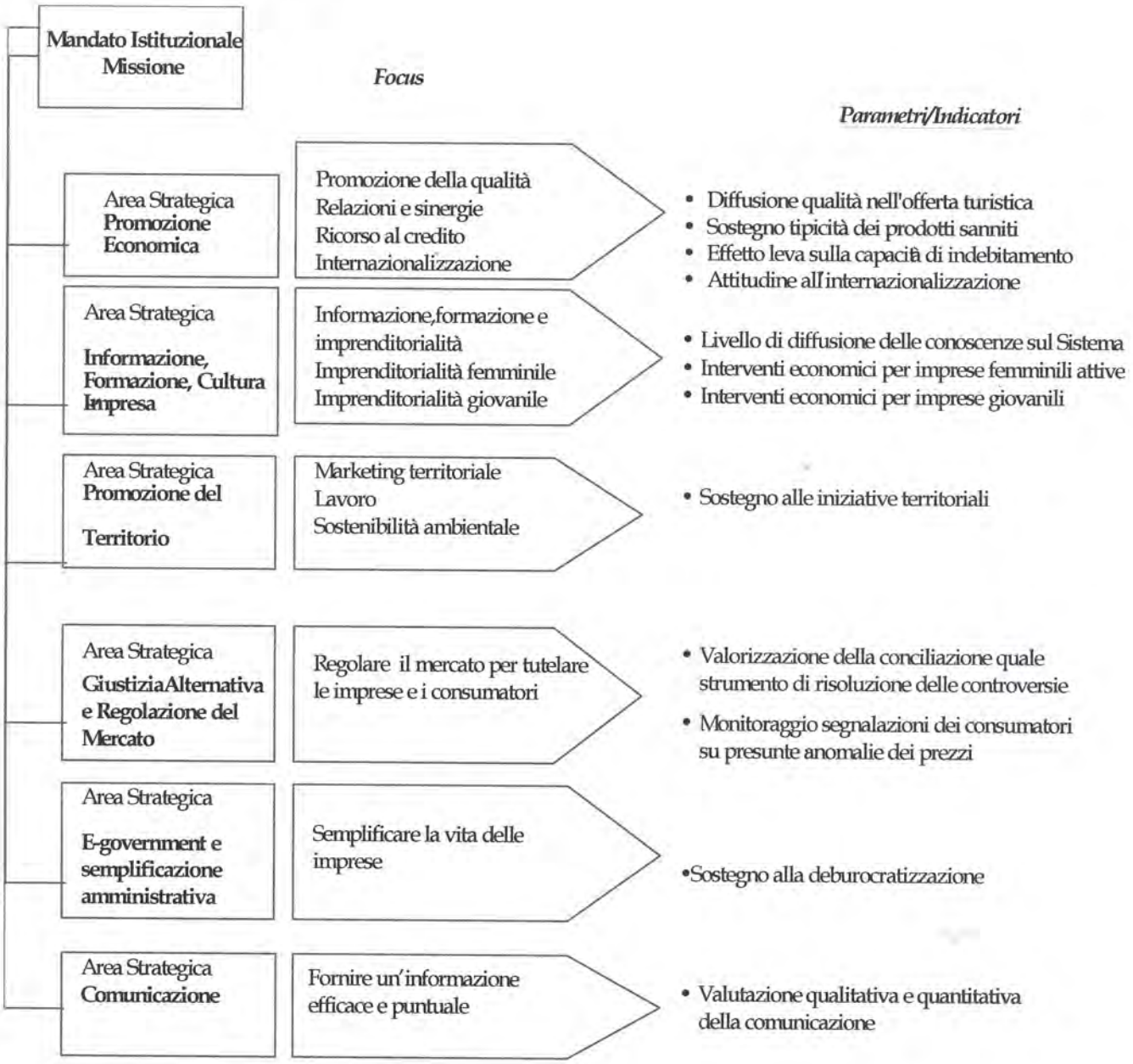
L'art. 1 della legge 580/1993, come modificato dal D.Lgs 23/2010, stabilisce che "*le Camere di commercio...svolgono, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, sulla base del principio di sussidiaretà di cui all'art. 118 della Costituzione, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese...*". La riforma delle Camere di Commercio, attuata con il più volte citato decreto legislativo n. 23 del 15 febbraio 2010 - conseguente al mutato quadro costituzionale successivo all'approvazione del nuovo Titolo V della Costituzione ed alla positivizzazione del principio di sussidiarietà orizzontale - consolida le funzioni degli Enti camerali a sostegno del sistema delle imprese, con particolare riguardo ai compiti di tenuta del Registro delle Imprese, al supporto all'internazionalizzazione del sistema imprenditoriale italiano, alla semplificazione per l'avvio e lo svolgimento delle attività di impresa, alla promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico, anche attraverso la telematica e la promozione del territorio per accrescere la competitività delle economie locali. Rafforzati anche i compiti in materia di tutela della fede pubblica, consumatori, conciliazioni, con espressa indicazione degli stessi tra le funzioni che le Camere sono chiamate a svolgere per il tessuto economico provinciale.

In particolare, la riforma della Legge 580/93 definisce le Camere di commercio parti integranti del Sistema camerale cui appartengono.

La Camera di Commercio di Benevento, che opera già da tempo nello sviluppo e nel potenziamento delle relazioni di rete, afferma, quindi, la sua nuova identità come parte integrante ed attiva del network camerale: nel quadro dei moderni processi di produzione e nel contesto di una competitività che si presenta sempre più incalzante, lo sviluppo ed il potenziamento delle relazioni all'interno del network offre opportunità assai preziose, funzionali non solo a favorire la realizzazione delle strategie camerali ma anche allo sfruttamento dell'economia di scala per l'efficienza gestionale.

La Camera di Commercio di Benevento, infine, in quanto "casa delle imprese e delle professioni" offre alle prime la possibilità di sviluppare la loro attività in Italia e nel mondo e, in quanto istituzione dedicata a garantire in ambito provinciale la tutela del mercato e della fede pubblica, assicura il trasparente svolgersi delle transazioni commerciali a tutela delle imprese, dei consumatori e dei lavoratori.

3.3 Albero della performance

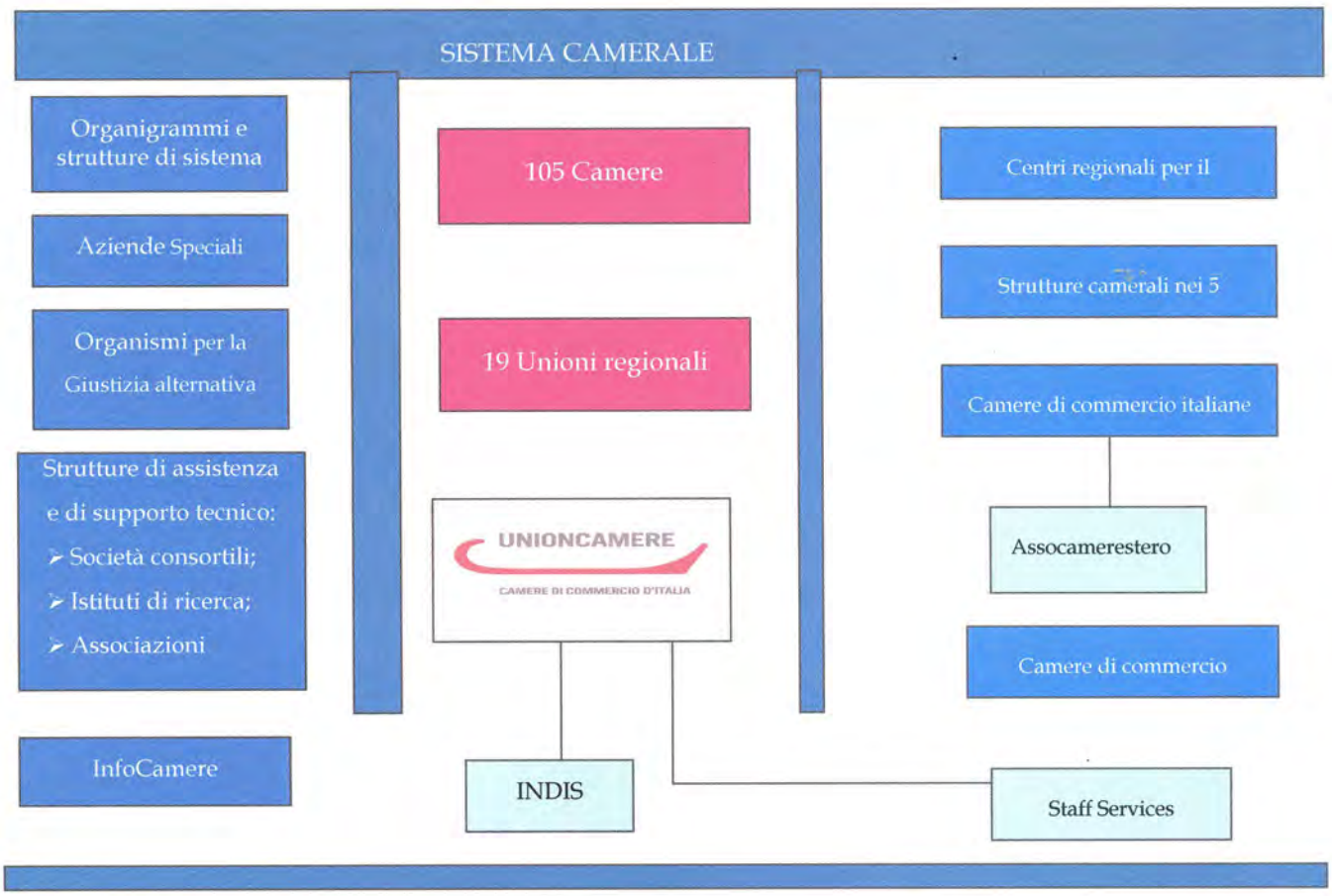


4. ANALISI DEL CONTESTO

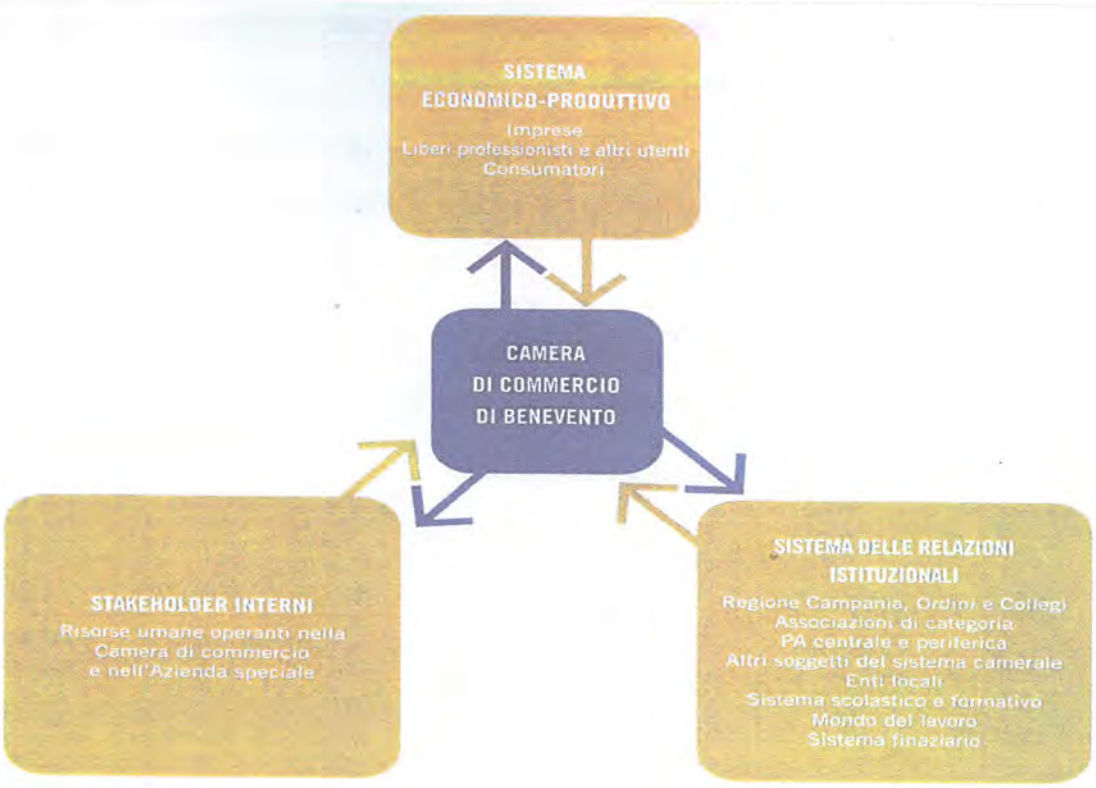
4.1 Analisi del contesto esterno

Ogni anno, in occasione della Giornata dell'Economia che si tiene presso le Camere di Commercio nel mese di maggio e che ha l'obiettivo di rafforzare ulteriormente la funzione ed il ruolo del Sistema camerale quale osservatorio privilegiato sulle dinamiche economiche dei territori e sulle prospettive di sviluppo dei sistemi produttivi locali, la Camera di Commercio di Benevento realizza l'Osservatorio Economico provinciale, i cui dati vengono aggiornati nel mese di ottobre.

L'Osservatorio analizza lo scenario economico internazionale, nazionale, regionale e provinciale ed è uno strumento che, partendo dalla analisi della situazione economica, fornisce al Consiglio camerale utili indicazioni per l'elaborazione delle strategie e dei programmi da prevedere nella Relazione Previsionale e Programmatica per il successivo anno.
Il documento di cui sopra, aggiornato al mese di ottobre 2012, viene allegato al presente Piano.
La Camera di Commercio di Benevento sviluppa la propria azione istituzionale attraverso l'appartenenza ad una molteplicità di reti. Infatti le Camere di Commercio italiane sono al centro di una fitta rete di organismi che interagiscono con istituzioni, enti e associazioni, garantendo servizi, strategie di sviluppo e progetti, per una crescita equilibrata dell'economia.



Stakeholder della Camera di Commercio



4.2 Analisi del contesto interno

L'organizzazione interna della Camera, è strutturata, oltre alla Segreteria Generale, in due aree organizzative, come di seguito specificato:

- Segreteria Generale, articolata in due Servizi:
    - Affari Generali, Ufficio Segreteria Generale e di Presidenza;
    - Promozione.
- Area Anagrafe Economica, articolata in due Servizi:
    - Registro Imprese - Accertamento violazioni - Leggi Speciali - Artigianato - Diritto Annuale - Entrati per diritti - Ruolo e dopo ruolo - Insinuazioni fallimentari;
    - Sistan - Protesti – Agricoltura- Funzioni ex-Upica – Commercio estero - Albi, Ruoli ed Elenchi – Agricoltura - Metrologia legale – Ambiente - URP - SUAP.
- Area Economico - Finanziaria e Servizi Interni, articolata in due Servizi:

- Ragioneria ;
- Provveditorato - Gestione Risorse Umane - Ufficio contenzioso del lavoro - Ufficio disciplinare.

L'azione della Camera viene svolta anche grazie al contributo ad essa offerto dalla propria Azienda Speciale Valisannio che svolge la sua attività di supporto alla Camera in specifiche aree di intervento:

- Internazionalizzazione
- Promozione delle eccellenze e della qualità
- Informazione e Comunicazione
- Sostegno al credito
- Formazione e aggiornamento
- Commercio cittadino
- Cooperazione
- Tutela dell'ambiente
- Relazioni e sinergie con Enti pubblici locali, regionali, nazionali e internazionali
- Lavoro e cultura d'impresa.

In particolare, l'art. 2 della legge 580/93, come modidficata dal Dlgs n. 23 del 15 febbraio 2010, al comma 5, stabilisce che *"le aziende speciali delle camere di commercio sono organismi strumentali dotati di soggettività tributaria. Le camere di commercio possono attribuire alle aziende speciali il compito di realizzare le iniziative funzionali al perseguimento delle proprie finalità istituzionali e del proprio programma di attività, assegnando alle stesse le risorse finanziarie e strumentali necessarie."*

5. OBIETTIVI STRATEGICI

La Camera di commercio di Benevento, alla luce delle linee politiche di mandato, che hanno preso corpo nella programmazione pluriennale 2012/2016, approvata dal Consiglio camerale con delibera n. 10 del 31.10.2011, ha impostato la conseguente programmazione di breve termine sulla base delle esigenze del territorio sannita.

Gli indirizzi generali determinano la cornice all'interno della quale si collocheranno le azioni per offrire sostegno al sistema economico in maniera sistematica e armonizzata con le iniziative realizzate da altri soggetti, se coincidenti con gli obiettivi perseguiti dall'Ente.

Nel dettaglio, per tradurre in programmi la mission che la Camera si è data, vengono individuate le Aree Strategiche, quali aree di intervento che riguardano l'insieme di attività, di servizi o di politiche che, oltre a rappresentare il naturale proseguimento di quelle del 2012 ed essere coerenti con le direttrici individuate da Unioncamere, costituiscono il riferimento per la valutazione della performance organizzativa.

Le Aree strategiche predette possono così individuarsi :

- promozione economica (che comprende le linee strategiche promozione della qualità; relazioni e sinergie con altri enti; internazionalizzazione, ricorso al credito);
- informazione, formazione, cultura d'impresa (che comprende le linee strategiche informazione, formazione, imprenditorialità; imprenditoria femminile);
- promozione del territorio (che comprende le linee strategiche marketing territoriale, turismo, lavoro, sostenibilità ambientale);
- giustizia alternativa e regolazione del mercato;
- E-government e semplificazione;
- comunicazione.

Area strategica: Promozione economica

Promozione della qualità

Il prolungarsi della crisi economica ha certamente determinato una perdita della capacità competitiva del sistema economico sannita.

La Camera di commercio, consapevole dell'importanza del proprio ruolo in tale contesto, si propone di dare risposte rapide ed efficaci alle esigenze delle imprese.

L'Ente camerale si propone di dare vita ad iniziative compartecipate con contributi o partecipazione diretta, protocolli di intesa, fiere e mostre per la promozione delle produzioni tipiche e tradizionali, investendo sul "Made in Sannio", innalzandone la

qualità e qualificandone sempre di più l'origine e facendo partecipare i consumatori al processo diretto ad accrescere la trasparenza delle filiere produttive.

L'Ente camerale si propone, nel corso del 2013, di spostare la competizione commerciale su livelli più elevati, qualificando la qualità e l'origine delle nostre eccellenze, anche attraverso strumenti e regole volontari quali le "reti di impresa" che consentono alle imprese di raggiungere con maggiore efficacia i mercati più pregiati, sia interni che esteri, promuovendo il ruolo della Camera di commercio come punto di incontro e scambio tra le imprese.

Relazioni e sinergie con altri enti.

In un momento di forte contrazione delle risorse pubbliche per la promozione del territorio è essenziale il coordinamento delle iniziative esistenti, per evitare sovrapposizioni e dispersione di risorse.

L'Ente camerale ritiene fondamentale la creazione di un piano unitario di confronto con le altre Istituzioni operanti a livello locale per l'elaborazione di un piano di razionalizzazione degli interventi, al fine di migliorare la efficacia e l'economicità delle iniziative.

L'Ente intende proseguire, nel corso del 2013, nel rafforzare i rapporti di collaborazione con gli Enti locali, la Regione Campania, le Organizzazioni imprenditoriali, le Associazioni dei consumatori e le Associazioni sindacali e con il mondo delle professioni per far crescere i momenti di integrazione diretti alla progettazione e all'attuazione di politiche di intervento in materia di sostegno alla competitività del sistema imprenditoriale locale e allo sviluppo socio-economico locale, anche attuando programmi comunitari, nazionali e locali.

Infatti, lo sviluppo e la competitività del sistema produttivo locale dipendono fortemente dalla capacità delle persone, degli enti, delle istituzioni, degli operatori economici, di fare "sistema", di costruire relazioni, scambiando esperienze e buone prassi, utilizzando le opportune sinergie: fare sistema diventa, perciò, un obiettivo strategico.

Internazionalizzazione

L'economia del Sannio è caratterizzata da un'apertura minima al mercato internazionale.

L'Ente camerale, certo che il tema dell'internazionalizzazione costituirà il fulcro dello sviluppo futuro della crescita delle aziende, si propone di agire con politiche ed interventi che tendano ad orientare le imprese ad elevare la loro capacità di penetrazione nei mercati esteri. L'azione dell'Ente camerale sannita sarà, quindi, tesa a diffondere la conoscenza delle informazioni e dei servizi per l'internazionalizzazione tra le imprese presenti sul territorio riaffermando fortemente sul territorio il ruolo dalla Camera di commercio quale "casello d'entrata" delle imprese sui mercati internazionali e, contemporaneamente, contribuire a riordinare i "punti di approdo" sui mercati globali, attraverso una forte valorizzazione della rete delle camere italiane all'estero.

Ricorso al credito.

La situazione economica che grava sul sistema imprenditoriale sannita ha creato gravi difficoltà alle imprese, difficoltà che vengono ulteriormente inasprite dalla contrazione nella concessione di credito da parte del sistema bancario, dovuta anche alla crisi di liquidità che ha colpito le banche. Se si considera che il tessuto imprenditoriale locale è caratterizzato da piccole e micro imprese sottocapitalizzate che hanno, pertanto, una dipendenza strutturale dalla concessione di credito bancario, si spiega perché sono sempre più rilevanti le difficoltà che molte imprese incontrano per rimanere attive sul mercato. L'Ente camerale intende, in continuità con quanto già realizzato nel 2012, consolidare il proprio intervento in materia di credito.

L'obiettivo primario, in tale contesto, è quello di stimolare la capacità di investimento, attraverso strumenti che consentano di sbloccare la debole capacità creditizia bloccata da un eccessivo costo del denaro.

Lo sforzo maggiore riguarderà, allora, nel corso del 2013, la realizzazione di iniziative dirette a rafforzare gli investimenti nei Confidi, mediante l'aumento delle garanzie ed il potenziamento del micro-credito.

L'Ente si propone, pertanto, di valorizzare e rafforzare i rapporti di collaborazione con enti ed istituzioni.

L'Ente camerale ritiene fondamentale il ruolo svolto dai CONFIDI, in quanto rappresenta l'anello di congiunzione tra le imprese e gli intermediari finanziari; infatti, tramite i consorzi fidi, le aziende si vedono garantite assistenza specialistica e articolata nell'accesso al credito e trasparenza delle condizioni.

L'Ente camerale, già nel corso delle precedenti annualità, ha aumentato progressivamente le somme destinate a supportare le imprese che intendono avvalersi di forme di agevolazioni creditizie; per l'anno 2013 la Camera di Commercio intende confermare la destinazioni di considerevoli risorse da assegnare a tale linea di intervento.

Area Strategica	Obiettivo strategico	Obiettivi operativi	Azioni	Indicatore e modalità di calcolo	Target atteso
Promozione economica	Promozione della qualità	Qualificazione dell'offerta turistica.	Progetto Spot - Sportello Turismo	N.imprese che ottengono il riconoscimento del Marchio ospitalità italiana	> di n. 20 imprese
		Sostenere le peculiarità e tipicità dei prodotti sanniti	Andamento dei rilasci di certificati di origine	N. rilasci anno 2013	> n. rilasci anno 2012
	Favorire relazioni e sinergie con altri Enti,	Rafforzare i rapporti di collaborazione con gli Enti locali, la Regione Campania, le Organizzazioni imprenditoriali	Iniziative realizzabili previo accordo con Enti, Organismi "Bentorrone" "Vinitaly" "Falanghina Felix"	Importo intervento economico previsto per ciascuna iniziativa/ Importo utilizzato per ciascuna iniziativa	Utilizzo pari ad almeno il 70% dell'importo previsto per ciascuna iniziativa

	Internazionalizzazione	Orientare le imprese al fine di elevare la loro capacità di penetrazione nei mercati esteri anche tramite la diffusione delle informazioni e dei servizi per l'internazionalizzazione tra le imprese sannite	Organizzazione workshop, incoming, incontri b2b con operatori esteri	n. imprese partecipanti/n. eventi organizzati	Almeno n. 20 imprese
			Contributi di cui al Regolamento camerale per la partecipazione a Mostre e Fiere	n. imprese beneficiarie	Almeno n. 10 imprese
	Facilitare il ricorso al credito	Stimolare la capacità di investimento mediante l'aumento delle garanzie ed il potenziamento del microcredito	Contributi in favore di Confidi	n. contributi concessi;	Almeno n. 3 contributi

Area strategica: Informazione, Formazione , Cultura d'impresa

L'Ente camerale si propone, nel corso del 2013, di dare risposte sempre più rapide ed efficaci alle esigenze delle imprese, chiamate a cambiare per sopravvivere, mettendo a disposizione delle stesse il rilevante patrimonio informativo di cui è in possesso, essendo osservatorio privilegiato per interpretare le esigenze del nostro sistema economico imprenditoriale.

A tal fine, la Camera di commercio si propone di favorire lo scambio dei dati contenuti nei propri Registri ed Albi con altre pubbliche amministrazioni.

L'Ente camerale proseguirà nella sua importante funzione di informazione e orientamento formativo e lavorativo, anche attraverso il rafforzamento dei rapporti tra scuola e lavoro. Le attività informative e formative saranno soprattutto finalizzate a diffondere una nuova "cultura di impresa" che possa essere utile supporto alla nascita di nuove imprese.

L'Ente camerale è consapevole che il sistema dell'alternanza scuola-lavoro arricchisce la formazione che i giovani acquisiscono nei percorsi scolastici o formativi fornendo loro, oltre alla conoscenza di base, competenze spendibili nel mercato del lavoro.

Informazione, Formazione, Imprenditorialità.

Nel 2013, l'Ente intende proseguire nella collaborazione con la locale Università degli Studi per sostenere progetti di ricerca scientifica, in attuazione dell'Accordo di programma già sottoscritto con l'Università degli studi del Sannio relativo alle attività di studi e approfondimenti sulla realtà socio-economica ed imprenditoriale sannita, ritenuti di interesse dall'Ente camerale e realizzati dall'Ateneo sannita.

Imprenditoria femminile e giovanile

L'attuale situazione economica ha avuto, anche nel Sannio, un impatto molto forte sull'occupazione, soprattutto femminile e giovanile; l'Ente camerale, nel corso del 2013, si impegna, perciò, a sostenere le attività imprenditoriali delle donne e dei giovani sul territorio nella convinzione che lo sviluppo complessivo del sistema economico sannita non possa prescindere dall'agevolare sia le imprenditrici sannite o aspiranti tali sia i giovani imprenditori. L'esperienza dimostra che, nonostante la crisi ed i retaggi culturali, le donne sono sempre più coinvolte nella creazione di realtà aziendali vitali. Obiettivo della Camera sarà, dunque, quello di patrocinare gli strumenti che possono rafforzare la partecipazione delle donne al sistema imprenditoriale locale, anche e soprattutto attraverso il sostegno alle attività che saranno proposte dal Comitato per l'imprenditorialità femminile nonché a diffondere, consolidare e sviluppare la cultura di impresa tra i giovani.

Area Strategica	Obiettivo strategico	Obiettivi operativi	Azioni	Indicatore e modalità di calcolo	Target atteso
Informazione formazione, cultura d'impresa	Informazione, formazione, imprenditorialità	Diffondere i dati socio-economici provinciali e le informazioni di interesse per il sistema economico locale	Prosecuzione attività Osservatorio Economico Provinciale	Realizzazione dell'Osservatorio Economico Provinciale per l'analisi dei principali fenomeni dell'economia locale in occasione della Giornata dell'Economia	Realizzazione Osservatorio e relativo aggiornamento nel mese di ottobre

	Imprenditorialità femminile	Sostenere le attività imprenditoriali delle donne sul territorio sannita	Sostegno delle attività da proporsi da parte del Comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile	- n. iniziative realizzate	Almeno n. 1 iniziativa
	Imprenditorialità giovanile	Promuovere l'imprenditorialità giovanile	azioni dirette a favorire lo start-up di imprese giovanili	n. iniziative realizzate	Almeno n. 1 iniziativa

Area strategica: Promozione del territorio

Marketing territoriale

L'Ente camerale si propone l'ambizioso obiettivo di progettare il futuro del territorio sannita per poter dare un significativo apporto al suo sviluppo, focalizzando l'attenzione su precisi obiettivi ed azioni ritenuti strategici per il raggiungimento di risultati di eccellenza.

In tale prospettiva, l'Ente camerale s'impegnerà a valorizzare le risorse del territorio, migliorare le reti territoriali e i servizi alla comunità, favorire l'innovazione delle imprese.

Infine, l'Ente camerale, anche nel corso del 2013, continuerà a desinare un fondo per la concessione di contributi per l'acquisti e l'installazione di dispositivi di sicurezza e di allarme alle imprese soggette a maggiore rischio di azioni criminose, anche sulla scorta del Protocollo di intesa siglato con la Prefettura.

Turismo

Il territorio sannita, oltre che un ricco patrimonio naturalistico ed enogastronomico ed una importante rete museale, vanta una ricca presenza di luoghi di culto che la pongono, nel sud di Italia, tra le aree più frequentate per ciò che attiene al turismo religioso.

La Camera di Commercio di Benevento intende valorizzare il ruolo del turismo dando ampio respiro a politiche di attrazione e promozionali finalizzate a mettere in luce le produzioni agroalimentari di pregio, le tecniche di lavorazione artigianale, gli spazi

paesaggistici e ambientali di pregio, le abilità tradizionali e il rinomato artigianato locale. Intende, così, soddisfare la domanda dei consumatori/turisti che, oltre a chiedere beni materiali (come cibi salubri e di qualità), esprime sempre più bisogni immateriali legati al recupero delle identità dei luoghi e alla fruizione di spazi rurali incontaminati.

Lavoro

Il mercato del lavoro del Sannio, a seguito della attuale lunga crisi economica globale, avviatasi nella seconda metà del 2008, è stato caratterizzato da una riduzione della domanda di lavoro particolarmente rapida e piuttosto consistente, se paragonata con quella relativa al resto dell'Italia, ma non dissimile dal trend campano. E ciò a causa di particolari debolezze strutturali che l'economia sannita condivide con tutto il Mezzogiorno e che la rendono particolarmente sensibile agli effetti di fasi negative del ciclo macroeconomico.

In questo contesto, la Camera di Commercio ritiene che la formazione e le politiche attive del lavoro assumano un ruolo cruciale e che l'investimento sul capitale umano diventi un obiettivo prioritario da perseguire. Per questi motivi, l'Ente camerale, anche per il 2013, aderirà al progetto "Excelsior"- il sistema informativo permanente per l'occupazione e la formazione, realizzato da Unioncamere in collaborazione con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e il Fondo sociale europeo – che rappresenta un efficace strumento di orientamento per il mercato del lavoro. Tale sistema costituisce uno strumento di grande utilità in quanto in grado di fornire indicazioni dettagliate sull'andamento del mercato del lavoro. L'obiettivo del progetto è quello di fornire un supporto informativo per facilitare l'incontro tra l'offerta di lavoro e la domanda da parte delle imprese e l'orientamento per le scelte dei decisori istituzionali. La Camera di commercio intende continuare, anche per il 2013, ad operare per favorire l'incontro della domanda e dell'offerta di lavoro e per garantire una migliore allocazione del capitale umano nelle imprese e nei territori. Ciò richiede un rafforzato impegno politico-programmatico da parte di tutte le istituzioni locali e l'adozione di provvedimenti sinergici che incidano positivamente sulla occupabilità delle persone e, allo stesso tempo, siano rivolti al sostegno delle imprese del territorio, al fine di favorire la crescita produttiva ed economica.

Sostenibilità ambientale

L'attuazione di politiche di sviluppo sostenibile rappresenta, per l'Ente camerale, oltre che un valore strategico, un elemento imprescindibile sia per il sistema delle imprese che per il territorio sannita. L'attenzione all'ambiente e alla responsabilità sociale si conferma, anche per l'anno 2013, quale uno degli obiettivi dell'attività dell'Ente Camerale che intende qualificare sempre più la propria azione verso il sostegno della qualità e della sostenibilità. In particolare, l'Ente camerale supporterà ed assisterà le imprese per tutto ciò che concerne le tematiche ambientali, continuando ad occuparsi, tra l'altro, della ricezione delle denunce dei rifiuti prodotti, smaltiti e avviati al recupero che le aziende hanno l'obbligo di presentare ogni anno. Anche per il 2013, l'Ente organizzerà un seminario informativo sulla compilazione del MUD - Modello unico di dichiarazione ambientale, previsto dalla L. 70/94, da presentarsi, ogni anno, alla Camera di Commercio competente per territorio per la successiva trasmissione alle diverse amministrazioni per le parti di rispettiva competenza.

Proseguiranno, infine, le iniziative in materia di SISTRI - Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti.

Area Strategica	Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Azioni	Indicatore e modalità di calcolo*	Target atteso
Promozione del territorio.	Marketing territoriale	Valorizzare le risorse del territorio, migliorare le reti territoriali e i servizi alla comunità, favorire l'innovazione delle imprese.	Contributi di cui al Regolamento camerale per la concessione dei contributi su iniziative promozionali	n. contributi concessi	Almeno n. 10 contributi
			Contributi di cui al Regolamento camerale per la concessione di contributi per l'acquisto e l'installazione di dispositivi di sicurezza e allarme	n. imprese beneficiarie	Almeno n. 5 imprese

	Lavoro	Fornire un supporto informativo per facilitare l'incontro tra offerta di lavoro e domanda da parte delle imprese.	Adesione al progetto "Excelsior" promosso da Unioncamere	n. imprese aderenti in possesso dei requisiti stabiliti da Unioncamere	Almeno n. 5 imprese
	Sostenibilità ambientale	Attuare politiche di sviluppo sostenibile	Organizzazione seminario informativo sulla compilazione del MUD(Modello Unico di dichiarazione Ambientale) e iniziative in materia di SISTRI(Sistema di tracciabilità dei rifiuti)	Organizzazione di n. 1 seminario	Somministrazione, anche a campione, di apposita scheda di customer satisfation, Gradimento espresso da almeno il 70% dei partecipanti

Area strategica: Giustizia alternativa e Regolazione del mercato

La sentenza della Corte Costituzionale dell'ottobre 2012, che ha cancellato l'obbligatorietà dello strumento di risoluzione alternativa delle controversie, secondo i dati del Ministero della Giustizia, ha determinato un crollo nel numero di mediazioni civili.

Dai primi dati sembra essere venuta meno anche la mediazione che prima si gestiva in modo volontario.

In questo scenario, l'impegno dell'Ente camerale sarà diretto a proseguire nelle azioni dirette a fornire un contributo strategico alla "rivitalizzazione" dei servizi di conciliazione, anche attraverso attività di aggiornamento e/o formazione dei conciliatori.

L'Ente camerale intende, infatti, dedicare molta attenzione all'attività promozionale, con incontri rivolti a professionisti e imprenditori, mirati a diffondere la cultura della composizione dei conflitti e i suoi benefici.

L'impegno della Camera interesserà anche la gestione della "procedura di conciliazione on line", l'organizzazione di seminari e convegni, l'adesione alla "X Settimana Nazionale di Promozione dei Servizi di Conciliazione delle Camere di Commercio", promossa da Unioncamere e volta a promuovere la conoscenza e l'utilizzo del servizio di conciliazione extra-giudiziale.

Nel corso dell'anno 2013, la Camera intensificherà l'azione già avviata di regolazione e tutela del mercato con un potenziamento dell'attività di vigilanza e controllo sulla conformità e sicurezza dei prodotti, sulla metrologia legale, sul rilascio di certificati di origine delle merci, sulla raccolta degli usi e consuetudini, funzioni di garanzia e trasparenza che vanno valorizzate anche rafforzando la collaborazione con altri soggetti pubblici locali e con le associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti.

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivi Operativi	Azioni	Indicatore e modalità di calcolo	Target atteso
Giustizia alternativa e regolazione del mercato.	Valorizzazione degli strumenti di giustizia alternativa	Promuovere la conoscenza e l'utilizzo del servizio di conciliazione extra-giudiziale.	Gestione della procedura di conciliazione/mediazione e aggiornamento e/o formazione dei conciliatori/mediatori	Qualificazione dell'Organismo di mediazione dell'Ente attraverso l'organizzazione di una attività formativa/aggiornamento per i conciliatori/mediatori iscritti nell'apposito elenco camerale al fine di promuoverne il perfezionamento	n. 1 attività formativa
	Tutela del mercato e dei consumatori	Rafforzare la collaborazione con altri soggetti pubblici locali e con le associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti.	Prosecuzione nella valutazione delle segnalazioni dei consumatori in materia di presunte anomalie dei prezzi attraverso l'adesione al servizio di Call Center nazionale	Tempestività esecuzione degli adempimenti .	Entro 30 gg. dalla segnalazione
		Realizzare piani di ispezione e controllo in tema di metrologia legale e sicurezza dei prodotti	Azioni volte al potenziamento dei servizi di tutela del mercato	Verifiche ed ispezioni anno 2013	N. verifiche e ispezioni anno 2013 > n. verifiche e ispezioni anno 2012

Area strategica: E- government e semplificazione

Nel corso del 2013, proseguirà la promozione della attività in tema di e-government e semplificazione. L'Ente camerale - conscio che la semplificazione non è solo una operazione tecnico-giuridica di razionalizzazione ma anche una complessa e difficile lotta all'intreccio di regole e poteri profondamente radicati nel tempo - si propone di rafforzare le occasioni di valutazione ed analisi delle procedure al fine di diminuire il più possibile il peso della burocrazia sulle imprese sannite.

L'Ente camerale è da anni già impegnato nella diffusione delle tecnologie dirette a creare contesti più favorevoli alle attività d'impresa e nella deburocratizzazione dei rapporti con il cittadino utente in generale. Già negli ultimi anni si è proceduto in tale direzione, ottenendo risultati di grandissima portata: dalla Comunicazione unica all'avvio concreto della riforma degli Sportelli Unici delle attività produttive.

Il principale strumento dell'azione di semplificazione resta, anche per il 2013, la continua valorizzazione del Registro delle Imprese e delle procedure per la Comunicazione unica, rafforzando i necessari rapporti di collaborazione con le altre pubbliche amministrazioni, la Regione ed i Comuni per perseguire una maggiore standardizzazione delle procedure amministrative locali. Di grande rilievo sarà, a tal fine, la collaborazione con il mondo delle professioni, affinché il beneficio della semplificazione possa tornare come plusvalore alle imprese che, attraverso la Camera, lo hanno generato ed anche con le Organizzazioni imprenditoriali e le associazioni operanti sul territorio, per far crescere i momenti di integrazione in ottica di sussidiarietà.

Occorre proseguire sulla strada del consolidamento dei processi di semplificazione amministrativa nei servizi alle imprese ponendo la Camera come punto di riferimento e porta d'accesso delle imprese e degli utenti ai procedimenti amministrativi, con ricorso prioritario alla tecnologia informatica e ai processi improntati alla qualità.

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivi operativi	Azioni	Indicatore e modalità di calcolo	Target atteso
E-government e semplificazione.	Favorire la deburocratizzazione	Favorire il ricorso prioritario alla tecnologia informatica e ai processi improntati alla qualità	Attività di comunicazione su sportelli decentrati a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Favorire l'adesione da parte delle Organizzazioni Imprenditoriali alla proposta di incarico, tramite attività di sensibilizzazione con apposita comunicazione alle stesse, per lo svolgimento delle attività di rilascio di Certificati Digitali di Autenticazione e di sottoscrizione su dispositivo	Almeno n. 2 adesioni
				Diffusione e promozione della conoscenza da parte dell'utenza della presenza di sportelli decentrati camerali in provincia tramite il sito internet dell'Ente, sui televisori a circuito chiuso installati presso la sede camerale e tramite Customer Relationship Management	Aggiornamento costante sul sito internet e almeno n. 1 comunicazione tramite la Customer Relationship Management ai relativi utenti
			Prosecuzione adesione al servizio call center Infocamere scpa	Tempestività nell'adesione al servizio	Entro 30 gg dall'adozione del Piano della Performance
				Attività di analisi dei report inerenti le diverse tipologie di richieste dell'utenza tramite raccordo con referente InfoCamere del servizio per eliminazione eventuali criticità	Analisi trimestrale

Area strategica: Comunicazione

La comunicazione rappresenta un momento strategico per evidenziare il ruolo della Camera quale cerniera tra gli interessi delle imprese e le politiche locali, in quanto può produrre importanti effetti di partecipazione e condivisione. La comunicazione all'esterno delle attività dell'Ente camerale, pertanto, dovrà essere oggetto di un ulteriore slancio ed impegno.

L'obiettivo perseguito, anche per la prossima annualità, è fare della Camera un punto di riferimento non solo informativo ma di erogazione di servizi all'utenza. I canali di diffusione dovranno sempre più spingersi lungo la direttrice dell'e-government e delle tecnologie informatiche per far sì che l'impresa, il cittadino, l'associazione possano accedere ai servizi in modo semplice, veloce e tempestivo. In quest'ottica, l'Ente camerale, nel corso del 2013, si propone di proseguire nelle attività di informazione e comunicazione avvalendosi della collaborazione di Retecamere, società in house del sistema camerale di cui la Camera di Benevento è socia.

Nel corso del 2013, infine, proseguirà l'attività di comunicazione su sportelli decentrati a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e continuerà ad essere alimentato il sistema televisivo a circuito chiuso dell'Ente camerale ed il sito internet istituzionale.

Area Strategica	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi	Azioni	Indicatore e modalità di calcolo	Target atteso
Comunicazione.	Fornire un'informazione efficace e puntuale.	Diffusione conoscenza iniziative dell'Ente a favore del sistema economico provinciale	Redazione e diffusione di comunicati stampa; da inviare agli Organi di stamapa e da pubblicare sul sito internet; raccordo con i media e calendarizzazione per interviste, redazionali etc,; monitoraggio continuo delle agenzie di stampa	Raccordo con i media, redazione di comunità di stampa, gestione ordinaria rassegna stampa	Valutazione quali-quantitativa positiva della gestione ordinaria dei rapporti con i media a cura dell'Organo di governo
			Gestione della Customer Relationship Management	n. comunicazioni	n. comunicazioni anno 2013> n. comunicazioni anno 2012
			Gestione sito Internet	Aggiornamento costante	Almeno un aggiornamento settimanale

6. DAGLI OBIETTIVI OPERATIVI ALLE AZIONI PER IL 2013

L'implementazione delle linee di indirizzo strategico dà luogo a politiche gestionali di breve periodo, i cui risultati attesi sono misurati dagli obiettivi operativi di ciascun esercizio.

Per il 2013, le azioni di gestione sono declinate in stretta coerenza con la struttura del Budget direzionale, di cui all'art. 8 DPR 254/05, articolato come segue:

- Segreteria Generale;
- Area Anagrafe-Economica;
- Area Economico-Finanziaria e Servizi Interni.

La declinazione degli obiettivi/parametri, come di seguito specificati, è avvenuta con il contributo dell'Organismo Indipendente di Valutazione, le cui indicazioni sono state recepite dalla Giunta camerale.

6.1 Segreteria Generale

PERSONALE

- Presenza del personale in servizio:
  - n. giorni assenza / personale assegnato;
  - n. ore assemblee/ monte ore annuo a disposizione per le assemblee.

PRESTAZIONE DI SERVIZI

- Formazione del personale assegnato:
  - spese sostenute per le attività formative /personale assegnato;
  - giornate di formazione realizzate/giornate di formazione programmate.

INTERVENTI ECONOMICI

- Progetti Integrati di Filiera

  La Camera realizzerà le azioni di competenza previste nei progetti e, ad avvenuto finanziamento degli stessi da parte della Regione Campania, e individuerà i parametri tra i seguenti indicati dall'Organismo Indipendente di Valutazione:

  - n. eventi organizzati;
  - n. imprese partecipanti / eventi organizzati;

- livello di soddisfazione dell'utenza, risultante dal gradimento espresso da almeno il 70% delle aziende beneficiarie appartenenti al P.I.F., previa somministrazione, anche a campione, di apposita scheda di customer satisfaction.

- Contributi di cui al "Regolamento camerale per la concessione di contributi su iniziative promozionali":
  - n. istanze;
  - n. contributi concessi;
  - importo erogato/impegno di spesa;
  - importo mediamente erogato per ogni richiedente/contributo massimo ottenibile da ogni richiedente.
- Contributi di cui al "Regolamento camerale per la concessione di contributi per l'acquisto e l'installazione di dispositivi di sicurezza e di allarme":
  - n. imprese che propongono istanza;
  - n. imprese beneficiarie;
  - importo erogato/impegno di spesa;
  - importo mediamente erogato per ogni impresa/ contributo massimo ottenibile da ogni impresa.
- Contributi di cui al "Regolamento camerale per l'erogazione di contributi in favore di Confidi della provincia di Benevento":
  - n.istanze presentate;
  - n. contributi concessi;
  - importo erogato/impegno di spesa;
  - importo mediamente erogato per ogni CONFIDI/su contributo massimo ottenibile da ogni CONFIDI.
- Contributi di cui al "Regolamento camerale per la partecipazione a Mostre e Fiere":
  - n. imprese che propongono istanza.
  - n. imprese beneficiarie;
  - importo erogato/impegno di spesa;
  - importo mediamente erogato per ogni impresa/su contributo massimo

ottenibile da ogni impresa.

- Organizzazione partecipazione operatori economici sanniti alla Manifestazione "AF. L'Artigiano in Fiera":
  - n. imprese che propongono istanza;
  - n. imprese beneficiarie;
  - importo erogato/impegno di spesa.
- Organizzazione Seminario MUD e iniziative in materia di SISTRI:
  - somministrazione, anche a campione, di apposita scheda di customer satisfation per verificare la soddisfazione degli utenti risultante dal gradimento espresso da almeno il 70% di essi.
- Organizzazione workshop, incoming, incontri b2b con operatori esteri:
  - risorse destinate per iniziative con estero / risorse destinate per iniziative con estero nell'esercizio precedente;
  - n. imprese partecipanti/n. imprese attive;
  - n. imprese partecipanti/n. eventi organizzati
- XI Edizione della Giornata Nazionale dell'Economia:
  - il report da realizzarsi ed i dati inerenti la situazione economica nazionale e provinciale saranno veicolati tramite il sito internet dell'Ente, oltre a renderli disponibili in formato cartaceo.
- X Settimana Nazionale di Promozione dei Servizi di Conciliazione delle Camere di Commercio:
  - promozione delle attività da realizzarsi e della documentazione prodotta tramite il sito internet dell'Ente.
- Sostegno delle attività proposte dal Comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile:
  - n. iniziative realizzate nell'anno 2013;
  - importo medio speso per iniziativa;
  - n. partecipanti alle attività/n. iniziative realizzate.
- Gestione della procedura di conciliazione/mediazione e aggiornamento e/o formazione dei conciliatori/mediatori:
  - qualificazione dell'Organismo di mediazione dell'Ente attraverso

l'organizzazione di una attività formativa/aggiornamento per i conciliatori/mediatori iscritti nell'apposito elenco camerale al fine di promuoverne il perfezionamento;

- n. conciliazioni gestite nell'anno 2013 / n. conciliazioni gestite nell'anno 2012;
- tempo medio delle sedute di conciliazione.

- Prosecuzione attività Osservatorio Economico Provinciale:
  - realizzazione dell' Osservatorio Economico Provinciale per l'analisi dei principali fenomeni dell'economia locale i cui dati saranno veicolati tramite il sito internet dell'Ente, oltre a renderli disponibili in formato cartaceo.
- Progetto Excelsior:
  - n. imprese aderenti in possesso dei requisiti stabiliti da Unioncamere;
  - somministrazione, anche a campione, di scheda di customer satisfation per verificare la soddisfazione delle imprese.
- Gestione della Customer Relationship Management:
  - sviluppo delle attività dirette a diffondere l'utilizzo del sistema C. R. M. favorendone l'accreditamento dell'utenza;
  - n. comunicati diramati nell'anno 2013 tramite C.R.M. / n. comunicati diramati nell'anno 2012 tramite C.R.M.
  - gestione sito internet istituzionale e del sistema televisivo a circuito chiuso istallato presso la Sede Camerale di Piazza IV Novembre.
  - implementazione del nuovo sito realizzato in conformità alle disposizioni vigenti in materia di siti web degli Enti pubblici;
  - selezione e diffusione delle più rilevanti iniziative promosse dall'Ente camerale nonchè di aggiornamenti riguardanti fonti normative ed economiche relative al sistema imprenditoriale sannita.
- Prosecuzione gestione delle attività di informazione e comunicazione:
  - valutazione qualitativa della comunicazione:
  - le comunicazioni devono riportare l'indicazione dell'oggetto e devono essere redatte in linguaggio chiaro e sintetico;
  - valutazione quantitativa della comunicazione:

- n. di comunicati emessi;
- n. di testate su cui i comunicati sono stati diffusi

- Contributi alle imprese attraverso l'emanazione di specifici bandi da approvarsi da parte della Giunta camerale:
  - n. imprese che propongono istanza;
  - n. imprese beneficiarie;
  - importo erogato/impegno di spesa;
  - importo mediamente erogato per ogni impresa / contributo massimo ottenibile da ogni impresa.

6.2. Area Anagrafe Economica

PERSONALE

- Presenza del personale in servizio e funzionalità del Registro Imprese:
  - n. giorni assenza/personale assegnato
  - n. prestazioni erogate dall'ufficio Registro Imprese / n. richieste pervenute all'ufficio Registro Imprese;
  - somministrazione, anche a campione, di scheda di customer satisfation a cura dell'URP per verificare la soddisfazione delle imprese;
  - tempi di evasione delle pratiche telematiche;
  - garanzia di apertura sportelli in orari pomeridiani come già fissati.

PRESTAZIONE DI SERVIZI

- Formazione del personale assegnato:
  - spese sostenute per le attività formative /personale assegnato;
  - giornate di formazione realizzate/giornate di formazione programmate.

INTERVENTI ECONOMICI

- Prosecuzione adesione servizio call center Infocamere s.c.p.a in materia di Registro Imprese, Repertorio Economico Amministrativo e Diritto annuale;
  - tempestività nella esecuzione delle attività previste;
  - attività di analisi dei report inerenti le diverse tipologie di richieste dell'utenza tramite raccordo con referente InfoCamere del servizio per eliminazione eventuali criticità;
  - promozione, attraverso tale servizio, della conoscenza delle attività dello Sportello Unico, della Comunicazione Unica e delle altre forme di servizi

on line già operativi e presso l'Ente.

- Attività di collaborazione con l'Istat nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale – SISTAN anche per il completamento del X Censimento generale industria e servizi e Censimento delle Istituzioni non profit:
  - informazione economica tramite selezione di informazioni statistiche di interesse del tessuto economico provinciale da diffondere e veicolare tramite il sito internet dell'Ente;
  - completamento attività censuaria.
- Attività di comunicazione su sportelli decentrati a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
  - favorire l'adesione alla proposta di incarico da parte delle Organizzazioni Imprenditoriali, tramite attività di sensibilizzazione alle stesse, per lo svolgimento delle attività di rilascio di Certificati Digitali di Autenticazione e di sottoscrizione su dispositivo CNS;
  - diffusione e promozione della conoscenza da parte dell'utenza della presenza di sportelli decentrati camerali in provincia tramite il sito internet dell'Ente, sui televisori a circuito chiuso installati presso la sede camerale e tramite Customer Relation Management.

6.3 Area Economico-Finanziaria e Servizi Interni

PERSONALE

- Presenza del personale in servizio:
  - n.giorni assenza / personale assegnato;
  - n. ore assemblee/ monte ore annuo a disposizione per le assemblee.

PRESTAZIONE DI SERVIZI

- Formazione del personale assegnato:
  - spese sostenute per le attività formative /personale assegnato;
  - giornate di formazione realizzate/giornate di formazione programmate.

FUNZIONAMENTO

- Ulteriore contenimento della spesa per "oneri vari di funzionamento" a fronte della spesa media degli ultimi due esercizi - qualora possibile in considerazione della necessità di garantire il regolare funzionamento degli uffici - rispetto a quella prevista che è già stata ridotta nel rispetto delle vigenti disposizioni di contenimento della spesa pubblica.

6.4 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale

Per l'esercizio 2013, con la delibera di approvazione del budget direzionale, sono stati determinati i seguenti obiettivi:

- realizzazione dell'Osservatorio Economico Provinciale per l'analisi dei principali fenomeni dell'economia locale i cui dati saranno veicolati tramite il sito internet dell'Ente, oltre a renderli disponibili in formato cartaceo;
- Sviluppo delle attività dirette a diffondere l'utilizzo del sistema Customer Relationship Management favorendone l'accreditamento dell'utenza tramite comunicato stampa, promozione sul sito internet dell'Ente e sui televisori a circuito chiusi installati presso la sede camerale e informativa agli sportelli camerali;
- qualificazione dell'Organismo di mediazione dell'Ente attraverso l'organizzazione di una attività formativa/aggiornamento per i conciliatori/mediatori iscritti nell'apposito elenco camerale al fine di promuoverne il perfezionamento;
- implementazione del nuovo sito realizzato in conformità alle disposizioni vigenti in materia di siti web degli Enti pubblici; selezione e diffusione delle più rilevanti iniziative promosse dall'Ente camerale nonchè di aggiornamenti riguardanti fonti normative ed economiche relative al sistema imprenditoriale sannita tramite il sito internet istituzionale;
- n. prestazioni erogate dall'ufficio Registro Imprese / n. richieste pervenute;
- attività di analisi dei report inerenti le diverse tipologie di richieste dell'utenza del Servizio Call center per eliminazione eventuali criticità; promozione, attraverso tale servizio, della conoscenza delle attività dello Sportello Unico, della Comunicazione Unica e delle altre forme di servizi on line già operative presso

l'Ente;

- anformazione economica tramite selezione di informazioni statistiche di interesse del tessuto economico provinciale da diffondere e veicolare tramite il sito internet dell'Ente. Favorire l'adesione alla proposta di incarico da parte delle Organizzazioni Imprenditoriali, tramite attività di sensibilizzazione con apposita comunicazione alle stesse, per lo svolgimento delle attività di rilascio di Certificati Digitali di Autenticazione e di sottoscrizione su dispositivo CNS; diffusione e promozione della conoscenza da parte dell'utenza della presenza di sportelli decentrati camerali in provincia tramite il sito internet dell'Ente, sui televisori a circuito chiuso installati presso la sede camerale e tramite Customer Relation Management;
- ulteriore contenimento della spesa per "oneri vari di funzionamento" a fronte della spesa media degli ultimi due esercizi - qualora possibile in considerazione della necessità di garantire il regolare funzionamento degli uffici - rispetto a quella prevista che è già stata ridotta nel rispetto delle vigenti disposizioni di contenimento della spesa pubblica;
- aggiornamento del "Documento Valutazione dei Rischi" di cui al D.Lgs. 81/08 e relativa informazione/formazione al personale;
- verifica efficienza della rete informatica locale e acquisizione dell'attrezzatura necessaria per il miglioramento della stessa;
- attività di aggiornamento del personale assegnato.

IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano

La redazione del Piano della Performance va collocata nell'ambito del più complesso processo di programmazione e pianificazione strategica dell'Ente, il vertice del quale è occupato dagli Indirizzi generali e dal Programma pluriennale. Con essi il Consiglio definisce, per il periodo corrispondente alla durata del suo mandato (cinque anni), oltre alle priorità strategiche che intende realizzare, la mission e la vision dell'Ente. Partendo dalle priorità strategiche così definite, il dettato normativo (art. 10 del D.Lgs 150/2009) fissa l'obbligo per le pubbliche amministrazioni, annualmente, la redazione del Piano

fissa l'obbligo per le pubbliche amministrazioni, annualmente, la redazione del Piano della Performance, approvato dalla Giunta camerale e pubblicato sul sito internet istituzionale.

7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

I documenti previsti dal ciclo di gestione devono essere integrati nel processo di programmazione economico-finanziaria della Camera di commercio di Benevento. In particolare, per la Camera di commercio di Benevento il ciclo di gestione della performance ha costituito un'innovazione di miglioramento del processo di pianificazione, programmazione e controllo esistente, piuttosto che una radicale novità. Infatti, con l'entrata in vigore del "Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio (D.P.R. n. 254/05), l'Ente camerale ha attivato processi e strumenti di pianificazione che sono risultati coerenti con quanto previsto dal D.Lgs n. 150/09. In questo modo è stato possibile assicurare uno stretto raccordo tra gli strumenti di pianificazione economico-finanziaria (Bilancio di previsione e budget direzionale) e documenti strategici (Relazione Previsionale e Programmatica e Piano della performance).

7.3 Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle performance

L'attuazione all'interno della Camera di commercio di Benevento del ciclo di gestione della performance, che si realizza attraverso le fasi indicate dall'art. 4, comma 2, del D.Lgs 150/09, ha richiesto un forte impegno e un coordinamento, anche se, come sopra anticipato, alcuni step erano già presenti e delineati nelle norme a cui l'Ente si è adeguato tramite la programmazione economico- finanziaria.

Il Ciclo di gestione della performance, ormai a regime e come precisato dal "Sistema di misurazione e valutazione della Performance", approvato dalla Giunta camerale con provvedimento n. 16 del 30/03/2011, prevede i seguenti step:

- un processo di pianificazione della performance in cui il piano della performance, ancorché approvato successivamente agli altri documenti di programmazione (relazione previsionale e programmatica, piano pluriennale, budget direzionale, bilancio preventivo), ne costituisce la guida logica e unificante;

- un processo di controllo in itinere che prevede, con periodicità quadrimestrale, la produzione al Presidente dell'Ente, alla Giunta camerale, al Collegio dei Revisori dei Conti, all'Organismo indipendente di valutazione di un report in cui è descritto il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi;
- una relazione della performance per la misurazione e la valutazione ex post del raggiungimento degli obiettivi posti a base della valutazione.

Il Presidente
Gennarino Masiello