

**SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE****AREA: DIRIGENTE AREA 1**

<b>AREA</b>	<b>10. MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E INCREMENTO DELLE ENTRATE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>10.1 ADEGUARE LE LOGICHE ORGANIZZATIVE ALL'INNOVAZIONE</b>
<b>Programma</b>	10.1.1 ADEGUARE LE LOGICHE ORGANIZZATIVE ALL'INNOVAZIONE
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>10.1.1.A GARANTIRE LA FORMAZIONE A TUTTO IL PERSONALE CAMERALE</b>
<b>Unità organizzativa</b>	AFFARI GENERALI E PERSONALE

**QUADRO OPERATIVO**

<b>AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO</b>	<b>PESO OBIETTIVO</b>
10.1.1.A.2 Grado di partecipazione del personale alle attività formative	---

**BUDGET 2019:** null**QUADRO DI MISURAZIONE**

<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.1 unità (ANTONIO LUCIANI)	
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>	- Grado di partecipazione del personale dipendente stabile ad almeno due corsi di formazione	

**INDICATORI**

# SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE

## AREA: DIRIGENTE AREA 1

AREA	02 LA COMUNICAZIONE E LA TRASPARENZA
Obiettivo Strategico (di ente)	2.1 AUMENTARE IL LIVELLO DI INFORMAZIONE E TRASPARENZA PERCEPITO DALL'UTENZA
Programma	2.1.1 AUMENTARE IL LIVELLO DI INFORMAZIONE E TRASPARENZA PERCEPITO DALL'UTENZA
Obiettivo Operativo (Organizzativo)	2.1.1.C POTENZIARE IL RUOLO DELL'URP QUALE GARANZIA DEL DIRITTO D'INFORMAZIONE E DI TRASPARENZA
Unità organizzativa	AFFARI GENERALI E PERSONALE

QUADRO OPERATIVO	
AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO	PESO OBIETTIVO
2.1.1.C.1 Livello di soddisfazione dell'utenza con riferimento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	---

BUDGET 2019: null

QUADRO DI MISURAZIONE	
RESPONSABILI	Dotazione di personale: n.1 unità (ANTONIO LUCIANI)
Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado di interesse alle informazioni presenti sul sito istituzionale</li> <li>- Grado di utilizzo del sito istituzionale della CCIAA</li> <li>- Aggiornamento sezioni "amministrazione trasparente" del sito web</li> <li>- Attuazione della formazione specifica prevista dal PTPC</li> <li>- Realizzare l'indagine di Customer satisfaction annualmente</li> <li>- Anticorruzione - Registro delle Imprese - assegnazione casuale pratiche</li> <li>- Anticorruzione - Registro delle Imprese - turnazione addetti</li> <li>- Anticorruzione - Regolazione e tutela del mercato - rotazione degli ispettori metrici</li> <li>- Anticorruzione - Diritto annuo e contenzioso tributario</li> <li>- turnazione interventi in rappresentanza dell'Ente innanzi ai diversi gradi di giustizia tributaria</li> </ul>

INDICATORI
------------

**SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE****AREA: DIRIGENTE AREA 2**

<b>AREA</b>	<b>10. MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E INCREMENTO DELLE ENTRATE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>10.4 MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA/EFFICACIA INTERNA</b>
<b>Programma</b>	10.4.1 MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA/EFFICACIA INTERNA
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>10.4.1.A MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA NELL'EMISSIONE DEL MANDATO</b>
<b>Unità organizzativa</b>	A2 - BILANCIO, FINANZE E RISORSE

**QUADRO OPERATIVO**

<b>AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO</b>	<b>PESO OBIETTIVO</b>
10.4.1.A.1 B.F.R. - tempo massimo emissione del mandato, a decorrere dall'atto di liquidazione	---

**BUDGET 2019:** null**QUADRO DI MISURAZIONE**

<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.1 unità (ANTONIO LUCIANI)	
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>	- Bilancio, finanze e risorse - tempo massimo emissione del mandato, a decorrere dall'atto di liquidazione	

**INDICATORI**

**SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE****AREA: DIRIGENTE AREA 2**

<b>AREA</b>	<b>10. MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E INCREMENTO DELLE ENTRATE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>10.3 MODULARE UN SISTEMA DI INCREMENTO DELLE ENTRATE</b>
<b>Programma</b>	10.3.1 MODULARE UN SISTEMA DI INCREMENTO DELLE ENTRATE
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>10.3.1.A SOSTENERE IL LIVELLO DI RECUPERO DEL DIRITTO ANNUALE MEDIANTE LA MEDIAZIONE E L'OPPOSIZIONE AI RICORSI TRIBUTARI</b>
<b>Unità organizzativa</b>	A2 - DIRITTO ANNUO E CONTENZIOSO TRIBUTARIO

**QUADRO OPERATIVO**

<b>AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO</b>	<b>PESO OBIETTIVO</b>
10.3.1.A.1 Qualità dell'azione di rappresentanza in giudizio nei diversi gradi di giudizio tributario	---
10.3.1.A.2 Deflazione del contenzioso tributario - mediazione tributaria su Diritto Annuale	

**BUDGET 2019:** null**QUADRO DI MISURAZIONE**

<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.1 unità (ANTONIO LUCIANI)	
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Percentuale di discussioni vinte (giudizi tributari)</li><li>- Grado di errore nell'individuazione degli inadempimenti relativi al diritto annuale (iscrizioni dirette a ruolo)</li><li>- Incidenza dei costi strutturali</li><li>- Percentuale di incasso del Diritto Annuale nell'anno</li><li>- Ufficio Diritto Annuale - risultanze (% valutazioni buono+discreto) espresse dell'utenza (Customer/People satisfaction)</li><li>- Valore della produzione per addetto (media degli introiti per diritti di segreteria x addetto)</li><li>- Diritto annuo e contenzioso tributario - tempo intercorrente tra la richiesta di discarico e la sospensione della riscossione</li></ul>

**INDICATORI**