

## SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE

### AREA: DIRIGENTE AREA 1

<b>AREA</b>	<b>1 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE VERSO LE IMPRESE: INFORMARE, INFORMATIZZARE E SEMPLIFICARE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>1.2 RIDUZIONE DEI TEMPI DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b>
<b>Programma</b>	1.2.1 DEMATERIALIZZAZIONE DEI FLUSSI CARTACEI E RIDUZIONE DEI TEMPI DI LAVORAZIONE
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>1.2.1.A DEMATERIALIZZAZIONE DEI FLUSSI CARTACEI</b>
<b>Unità organizzativa</b>	AFFARI GENERALI E PERSONALE

QUADRO OPERATIVO	
AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO	PESO OBIETTIVO
Estendere l'utilizzo della procedura di gestione e pagamento delle fatture e di XAC x ordinativi di spesa	---
Sostituire progressivamente la documentazione cartacea con la documentazione informatica	
Gestire il protocollo informatico per tutta la documentazione in entrata/uscita a/m PEC e E-mail	

**BUDGET 2013:** € 0,00

QUADRO DI MISURAZIONE	
<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.3 unità (ANTONIO LUCIANI, CIRO DI LEVA, MAURO CRISCUOLO)
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese</li> <li>- Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese</li> <li>- Tempo medio di pagamento delle fatture passive</li> <li>- Grado di utilizzo della PEC e/o E-mail nelle comunicazioni interne.</li> <li>- Grado di utilizzo della PEC e/o E-mail nelle comunicazioni verso l'esterno.</li> <li>- Graduale sostituzione della documentazione cartacea con quella informatica.</li> <li>- Livello di impiego della procedura informatica per la liquidazione delle fatture.</li> <li>- Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (senza sospensione).</li> <li>- Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (con almeno 1 sospensione).</li> </ul>

## SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE

### AREA: DIRIGENTE AREA 1

<b>AREA</b>	<b>1 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE VERSO LE IMPRESE: INFORMARE, INFORMATIZZARE E SEMPLIFICARE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>1.4 AUMENTARE IL LIVELLO DI INFORMAZIONE E TRASPARENZA PERCEPITO DALL'UTENZA</b>
<b>Programma</b>	1.4.1 POTENZIARE LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E GARANTIRE L'ACCOUNTABILITY VERSO L'ESTERNO
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>1.4.1.C POTENZIARE IL RUOLO DELL'U.R.P. E UFFICIO STAMPA QUALE GARANZIA DEL DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI TRASPARENZA</b>
<b>Unità organizzativa</b>	AFFARI GENERALI E PERSONALE

#### QUADRO OPERATIVO

AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO	PESO OBIETTIVO
Migliorare la qualità della banca dati CRM: eliminare dati obsoleti	---
Proseguire il progetto CRM (Ciao Impresa): qualificare la banca dati quale patrimonio comune a tutti gli uffici	
Realizzare con periodicità le indagini di customer satisfaction	
Potenziare il contatto con l'utenza e migliorare gli standard di qualità raggiunti	

**BUDGET 2013:** € 0,00

#### QUADRO DI MISURAZIONE

<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.2 unità (ANTONIO LUCIANI, GERARDO MILITO)
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado di interesse alle informazioni presenti sul sito istituzionale</li> <li>- Grado di interesse dell'utenza su specifici settori (sez. Registro Imprese del sito web istituzionale)</li> <li>- Grado di pulizia della banca dati CRM</li> <li>- Grado di realizzazione del CRM</li> <li>- Grado di utilizzo del sito istituzionale della CCIAA</li> <li>- Attuazione e rispetto del Piano della Trasparenza</li> <li>- Livello di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso i reclami</li> <li>- Numero eventi di rappresentanza organizzati dalla CCIAA</li> <li>- CSI (livelli di servizio camerale)</li> </ul>

## SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE

### AREA: DIRIGENTE AREA 1

<b>AREA</b>	<b>1 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE VERSO LE IMPRESE: INFORMARE, INFORMATIZZARE E SEMPLIFICARE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>1.6 ADEGUARE LE LOGICHE ORGANIZZATIVE ALL'INNOVAZIONE</b>
<b>Programma</b>	1.6.1 MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE INTERNA E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>1.6.1.A MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE INTERNA E IL BENESSERE ORGANIZZATIVO</b>
<b>Unità organizzativa</b>	AFFARI GENERALI E PERSONALE

<b>QUADRO OPERATIVO</b>	
AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO	PESO OBIETTIVO
Gestire strumenti informatici per la gestione dello straordinario	---
Gestire la cartella comune per la condivisione dei documenti	
Monitoraggio del benessere organizzativo	

**BUDGET 2013:** € 0,00

<b>QUADRO DI MISURAZIONE</b>	
<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.2 unità (ANTONIO LUCIANI, MAURO CRISCUOLO)
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di ore (sommatoria) destinate alla formazione del personale assunto a tempo indeterminato.</li> <li>- Andamento del benessere organizzativo del personale (confronto con AP)</li> </ul>

## SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE

### AREA: DIRIGENTE AREA 1

<b>AREA</b>	<b>1 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE VERSO LE IMPRESE: INFORMARE, INFORMATIZZARE E SEMPLIFICARE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>1.6 ADEGUARE LE LOGICHE ORGANIZZATIVE ALL'INNOVAZIONE</b>
<b>Programma</b>	1.6.1 MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE INTERNA E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>1.6.1.B GARANTIRE LA FORMAZIONE A TUTTO IL PERSONALE CAMERALE</b>
<b>Unità organizzativa</b>	AFFARI GENERALI E PERSONALE

#### QUADRO OPERATIVO

AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO	PESO OBIETTIVO
Ricezione di proposte formative predisposte dai dirigenti con il coinvolgimento del personale	---

BUDGET 2013: € 0,00

#### QUADRO DI MISURAZIONE

<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.1 unità (ANTONIO LUCIANI)	
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>		- Numero di ore (sommatoria) destinate alla formazione del personale assunto a tempo indeterminato. - Andamento del benessere organizzativo del personale (confronto con AP)

## SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE

### AREA: DIRIGENTE AREA 1

<b>AREA</b>	<b>1 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE VERSO LE IMPRESE: INFORMARE, INFORMATIZZARE E SEMPLIFICARE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>1.2 RIDUZIONE DEI TEMPI DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b>
<b>Programma</b>	1.2.1 DEMATERIALIZZAZIONE DEI FLUSSI CARTACEI E RIDUZIONE DEI TEMPI DI LAVORAZIONE
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>1.2.1.A DEMATERIALIZZAZIONE DEI FLUSSI CARTACEI</b>
<b>Unità organizzativa</b>	BILANCIO, FINANZE E RISORSE

QUADRO OPERATIVO	
AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO	PESO OBIETTIVO
Estendere l'utilizzo della procedura di gestione e pagamento delle fatture e di XAC x ordinativi di spesa	---
Sostituire progressivamente la documentazione cartacea con la documentazione informatica	
Gestire il protocollo informatico per tutta la documentazione in entrata/uscita a/m PEC e E-mail	

**BUDGET 2013:** € 0,00

QUADRO DI MISURAZIONE	
<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.3 unità (ANTONIO LUCIANI, CIRO DI LEVA, MAURO CRISCUOLO)
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese</li> <li>- Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese</li> <li>- Tempo medio di pagamento delle fatture passive</li> <li>- Grado di utilizzo della PEC e/o E-mail nelle comunicazioni interne.</li> <li>- Grado di utilizzo della PEC e/o E-mail nelle comunicazioni verso l'esterno.</li> <li>- Graduale sostituzione della documentazione cartacea con quella informatica.</li> <li>- Livello di impiego della procedura informatica per la liquidazione delle fatture.</li> <li>- Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (senza sospensione).</li> <li>- Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (con almeno 1 sospensione).</li> </ul>

## SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE

### AREA: DIRIGENTE AREA 1

<b>AREA</b>	<b>1 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE VERSO LE IMPRESE: INFORMARE, INFORMATIZZARE E SEMPLIFICARE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>1.2 RIDUZIONE DEI TEMPI DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b>
<b>Programma</b>	1.2.1 DEMATERIALIZZAZIONE DEI FLUSSI CARTACEI E RIDUZIONE DEI TEMPI DI LAVORAZIONE
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>1.2.1.B RIDUZIONE DEI TEMPI DI LAVORAZIONE DELLE PRATICHE</b>
<b>Unità organizzativa</b>	BILANCIO, FINANZE E RISORSE

<b>QUADRO OPERATIVO</b>	
AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO	PESO OBIETTIVO
Velocizzare e ottimizzare i tempi di gestione delle pratiche	---
Predisporre la guida bilanci per la compilazione delle pratiche	
Aggiornare costantemente la sezione sul sito WEB del Registro Imprese	

**BUDGET 2013:** € 0,00

<b>QUADRO DI MISURAZIONE</b>	
<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.2 unità (ANTONIO LUCIANI, MAURO CRISCUOLO)
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese</li> <li>- Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese</li> <li>- Tempo medio di pagamento delle fatture passive</li> <li>- Grado di utilizzo della PEC e/o E-mail nelle comunicazioni interne.</li> <li>- Grado di utilizzo della PEC e/o E-mail nelle comunicazioni verso l'esterno.</li> <li>- Graduale sostituzione della documentazione cartacea con quella informatica.</li> <li>- Livello di impiego della procedura informatica per la liquidazione delle fatture.</li> <li>- Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (senza sospensione).</li> <li>- Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (con almeno 1 sospensione).</li> </ul>

## SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE

### AREA: DIRIGENTE AREA 1

<b>AREA</b>	<b>1 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE VERSO LE IMPRESE: INFORMARE, INFORMATIZZARE E SEMPLIFICARE</b>
<b>Obiettivo Strategico (di ente)</b>	<b>1.5 SOSTENIBILITA' DEGLI INVESTIMENTI E PIANIFICAZIONE FINANZIARIA</b>
<b>Programma</b>	1.5.1 OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE DISPONIBILI
<b>Obiettivo Operativo (Organizzativo)</b>	<b>1.5.1.B SOSTENERE IL LIVELLO DI RECUPERO DEL DIRITTO ANNUALE MEDIANTE OPPOSIZIONE AI RICORSI TRIBUTARI</b>
<b>Unità organizzativa</b>	DIRITTO ANNUO E CONTENZIOSO TRIBUTARIO

#### QUADRO OPERATIVO

AZIONI E PRODOTTI DEL PIANO OPERATIVO	PESO OBIETTIVO
qualità dell'azione di rappresentanza in giudizio nei diversi gradi di giudizio tributario	---

**BUDGET 2013:** € 0,00

#### QUADRO DI MISURAZIONE

<b>RESPONSABILI</b>	Dotazione di personale: n.1 unità (ANTONIO LUCIANI)	
<b>ANAGRAFICA</b>	Dotazione di personale: n.2 unità (LUIGI CIPOLLARO, ARDUINA BONADIA)	
<b>Indicatori strategici (indicatori dell'obiettivo strategico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità di recupero del diritto annuale di competenza non versato.</li> <li>- Grado di realizzazione del piano annuale dei lavori.</li> <li>- Livello di riduzione dei costi per consumi energetici negli anni.</li> <li>- Sostenibilità degli investimenti (Indicatore n. 1 di equilibrio finanziario)</li> <li>- Sostenibilità degli investimenti (Indicatore n. 2 di equilibrio finanziario).</li> <li>- Sostenibilità degli investimenti (Indicatore n. 3 di equilibrio finanziario).</li> <li>- Sostenibilità degli investimenti (Indicatore n. 4 di equilibrio finanziario).</li> <li>- Percentuale delle posizioni a ruolo nell'anno sul totale delle posizioni esistenti (D.A.)</li> <li>- Percentuale di discussioni vinte (giudizi tributari)</li> <li>- Indicatore di Cash Management x il monitoraggio del rischio finanziario</li> </ul>	

