

Schede di programmazione strategica ed operativa

(Con schede operative aggiornate a Novembre 2011)

A	COMPETITIVITA' DEL SISTEMA ECONOMICO PRODUTTIVO LOCALE.....	4
A.1	INTERNAZIONALIZZAZIONE	5
A.2	SOSTEGNO AL CREDITO E SVILUPPO IMPRENDITORIALE	10
A.3	FORMAZIONE	14
A.4	TURISMO E VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI LOCALI.....	20
A.5	INNOVAZIONE	22
B	PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA'	25
B.1	TUTELA DEL CONSUMATORE.....	26
B.2	REGOLAZIONE DEL MERCATO	28
C	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE NELLA GESTIONE DELLE RISORSE PUBBLICHE.....	32
C.1	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	33
C.2	SERVIZI DI SUPPORTO.....	43
C.3	TRASPARENZA ED ECONOMICITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA.....	45
C.4	GESTIONE RISORSE UMANE, ECONOMICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI.....	53
D	RAFFORZAMENTO DEL RUOLO E DELL'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE QUALE AGENTE DELLO SVILUPPO LOCALE	62
D.1	COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE.....	63
D.2	PALAZZO DELL' ECONOMIA.....	67

LINEE STRATEGICHE DI MANDATO

AREE STRATEGICHE

A COMPETITIVITA' DEL SISTEMA ECONOMICO PRODUTTIVO LOCALE

- A.1 INTERNAZIONALIZZAZIONE*
- A.2 SOSTEGNO AL CREDITO E SVILUPPO IMPRENDITORIALE*
- A.3 FORMAZIONE*
- A.4 TURISMO*
- A.5 VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI LOCALI*
- A.6 INNOVAZIONE*

B PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA'

- B.1 TUTELA DEL CONSUMATORE*
- B.2 REGOLAZIONE DEL MERCATO*

C EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE NELLA GESTIONE DELLE RISORSE PUBBLICHE

- C.1 SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE*
- C.2 SERVIZI DI SUPPORTO*
- C.3 TRASPARENZA ED ECONOMICITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA*
- C.4 GESTIONE RISORSE UMANE, ECONOMICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI*

D RAFFORZAMENTO DEL RUOLO E DELL'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE QUALE AGENTE DELLO SVILUPPO LOCALE

- D.1 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE*
- D.2 PALAZZO DELL' ECONOMIA*



AREA STRATEGICA

A COMPETITIVITA' DEL SISTEMA ECONOMICO PRODUTTIVO LOCALE

A.1 INTERNAZIONALIZZAZIONE

A.2 SOSTEGNO AL CREDITO E SVILUPPO IMPRENDITORIALE

A.3 FORMAZIONE

A.4 TURISMO E VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI LOCALI

A.5 INNOVAZIONE

A.1 INTERNAZIONALIZZAZIONE

Scheda di Programmazione Strategica - ASPIN

Area Strategica	COMPETITIVITA' DEL SISTEMA ECONOMICO PRODUTTIVO LOCALE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	<p>Operare all'estero ed essere competitivi sui mercati internazionali rappresenta una sfida importante da cogliere ed anche una necessità per le imprese locali in particolar modo nell'attuale contesto economico. La Camera di Commercio di Frosinone consapevole della necessità di adottare strategie e politiche attive per sostenere l'internazionalizzazione delle imprese e lo sviluppo economico del territorio locale ha posto tra le proprie priorità l'individuazione di azioni e strumenti atti a potenziare l'apertura verso l'estero della business community della provincia di Frosinone. Nel corso degli anni si è consolidata una specializzazione funzionale della Camera di Commercio di Frosinone, attraverso l'Azienda Speciale ASPIN, in materia di internazionalizzazione con interventi di promozione internazionale, di formazione e qualificazione delle imprese, di accesso al credito ed agli strumenti finanziari per l'internazionalizzazione, di accompagnamento allo sviluppo di prodotti innovativi e competitivi e di assistenza alle imprese sui temi della contrattualistica, fiscale, doganale.</p> <p>In questo quadro già in evoluzione, è intervenuto il decreto legislativo n. 23 del 2010 di riforma delle Camere di Commercio che ha assegnato al sistema camerale nelle sue diverse articolazioni, una funzione di supporto all'internazionalizzazione per la promozione delle imprese italiane all'estero. È importante rilevare come il legislatore abbia riconosciuto al sistema camerale una dimensione nazionale delle proprie attività nel quadro delle politiche di internazionalizzazione del Sistema Italia.</p> <p>Nel triennio 2011-2013, pertanto, l'attività della Camera di Commercio di Frosinone unitamente alla sua Azienda Speciale ASPIN sarà ancor più finalizzata alla diffusione di una cultura economica che permetta al sistema delle imprese locali di accrescere e consolidare la propria presenza e competitività sui mercati internazionali.</p>
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	<p>1) Incrementare e qualificare la partecipazione delle imprese agli interventi che attivano processi di internazionalizzazione: promozione internazionale (Fiere, Missioni all'estero, Incoming e progetti speciali), formazione e qualificazione, assistenza tecnica.</p> <p>2) Diversificare l'offerta promozionale (in termini di iniziative programmate e piazze internazionali di assorbimento strategiche) per incoraggiare la differenziazione dei mercati di sbocco.</p>
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	<p>- Incremento della partecipazione delle imprese e degli operatori economici (+15% rispetto al triennio precedente);</p> <p>- Miglioramento della Customer Satisfaction;</p> <p>- Diversificazione dell'offerta di promozione internazionale mediante l'incremento dei mercati di riferimento nel periodo 2011-2013 rispetto al periodo 2008-2010</p> <p>- attivazione del sistema di monitoraggio dell'efficacia dell'azione camerale mediante la misurazione delle imprese che si internazionalizzano a seguito della partecipazione ad eventi promossi dalla CCIAA attraverso l'Azienda Speciale Aspin</p>
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	<p>INTERNAZIONALIZZAZIONE:</p> <p>1. PROMOZIONE INTERNAZIONALE : FIERE, MISSIONI D'AFFARI ALL'ESTERO, INIZIATIVE DI INCOMING; 2. FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DELLE IMPRESE PER UN CORRETTO APPROCCIO AI MERCATI ESTERI; 3. PROGETTI SPECIALI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE (INNOVAZIONE - CREDITO) 4. ASSISTENZA TECNICA INTERNAZIONALE</p>
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	N. partecipanti ed eventi di internazionalizzazione 2011-2013 / N. partecipanti ed eventi di internazionalizzazione 2008-2010
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Indice di Customer Satisfaction
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di nuovi mercati di riferimento nel periodo 2011-2013 / totale dei mercati destinatari di attività di internazionalizzazione della Camera nel periodo 2008-2010
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di imprese internazionalizzate / Numero imprese partecipanti
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Promozione, Formazione, Assistenza Tecnica, Progetti Speciali.
Budget previsto (Contributo Camera di Commercio Frosinone)	€ 600.000,00 (anno 2011)

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	<p>1) Incrementare e qualificare la partecipazione delle imprese agli interventi che attivano processi di internazionalizzazione: promozione internazionale (Fiere, Missioni all'estero, Incoming e progetti speciali), formazione e qualificazione, assistenza tecnica.</p> <p>2) Diversificare l'offerta promozionale (in termini di iniziative programmate e piazze internazionali di assorbimento strategiche) per incoraggiare la differenziazione dei mercati di sbocco.</p>
--	--

Programma Descrizione e finalità	PROMOZIONE INTERNAZIONALE
--	----------------------------------

Azioni Progetti, iniziative, contributi	Per il raggiungimento degli obiettivi strategici ed, quindi, per favorire l'accesso e l'espansione delle imprese locali sui mercati esteri sarà potenziato il programma di promozione internazionale mediante l'offerta ed il sostegno della partecipazione a Fiere internazionali di settore e/o multisettoriali, a Missioni d'affari all'estero, ad iniziative di Incoming commerciale/produttivo ed a Progetti Speciali di Sistema per l'Internazionalizzazione.
---	---

1) Azione A	
Descrizione	FIERE INTERNAZIONALI
Unità operativa di riferimento	Aspin - AREA PROMOZIONE INTERNAZIONALE
Responsabile	Azienda speciale Aspin
Obiettivi operativi	Incremento della partecipazione delle imprese
Risultati attesi	+3 partecipanti
Risorse umane coinvolte	3
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Incremento % dei partecipanti
2) KPI di monitoraggio e valutazione	customer satisfaction - percentuale delle risposte positive (risposte positive > o uguale al 78%)

2) Azione B	
Descrizione	MISSIONI D'AFFARI
Unità operativa di riferimento	Aspin - AREA PROMOZIONE INTERNAZIONALE
Responsabile	Azienda speciale Aspin
Obiettivi operativi	Diversificazione dell'offerta di promozione internazionale
Risultati attesi	+3 nuovi Paesi target
Risorse umane coinvolte	3
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Variazione % Nuovi Paesi target
2) KPI di monitoraggio e valutazione	customer satisfaction - percentuale delle risposte positive (risposte positive > o uguale al 78%)

3) Azione C	
Descrizione	INIZIATIVE DI INCOMING
Unità operativa di riferimento	Aspin - AREA PROMOZIONE INTERNAZIONALE
Responsabile	Azienda speciale Aspin
Obiettivi operativi	Incremento della partecipazione delle imprese
Risultati attesi	+2 partecipanti
Risorse umane coinvolte	3
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Incremento % dei partecipanti
2) KPI di monitoraggio e valutazione	customer satisfaction - percentuale delle risposte positive (risposte positive > o uguale al 78%)

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	1) Incrementare e qualificare la partecipazione delle imprese agli interventi che attivano processi di internazionalizzazione: promozione internazionale (Fiere, Missioni all'estero, Incoming e progetti speciali), formazione e qualificazione, assistenza tecnica.
Programma Descrizione e finalità	FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DELLE IMPRESE PER UN CORRETTO APPROCCIO AI MERCATI ESTERI
Azioni Progetti, iniziative, contributi	Per incrementare la partecipazione delle imprese ad interventi di promozione internazionale e qualificare il loro approccio ai mercati esteri, in particolare a quelli "nuovi" saranno offerti percorsi formativi e di aggiornamento tecnico in materia contrattuale, commerciale, doganale ed export finance. Saranno inoltre organizzati "Focus Paese" coerenti con le attività dell'Area Promozione dell'Azienda Speciale ASPIN. Infine l'attenzione sarà puntata anche su interventi formativi rivolti agli imprenditori ed ai managers con un taglio prettamente strategico.
1) Azione A	
Descrizione	SEMINARI DI FORMAZIONE E DI AGGIORNAMENTO
Unità operativa di riferimento	Aspin - AREA FORMAZIONE INTERNAZIONALE
Responsabile	Azienda speciale Aspin
Obiettivi operativi	Incremento della partecipazione delle imprese
Risultati attesi	+5 nuove aziende
Risorse umane coinvolte	2
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Incremento % media dei partecipanti $[\text{media partecipanti T} - (\text{media partecipanti T-1})] / (\text{media partecipanti T-1})$
2) KPI di monitoraggio e valutazione	customer satisfaction - percentuale delle risposte positive (risposte positive > o uguale al 78%)

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	1) Incrementare e qualificare la partecipazione delle imprese agli interventi che attivano processi di internazionalizzazione: promozione internazionale (Fiere, Missioni all'estero, Incoming e progetti speciali), formazione e qualificazione, assistenza tecnica.
--	--

Programma Descrizione e finalità	ASSISTENZA TECNICA INTERNAZIONALE
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi	<p>Per il raggiungimento dell'obiettivo strategico 1) Aspin offre al sistema delle imprese un supporto qualificato e specializzato per soddisfare le richieste di assistenza tecnica che derivano dal mondo produttivo. Attraverso l'accesso diretto alle banche dati di settore ed utilizzando anche i servizi messi a disposizione del sistema camerale italiano ed estero, sarà possibile rispondere a quesiti su temi e problematiche connessi al commercio internazionale ma anche in materia di diritto civile, contrattuale e societario, internazionale, nonché al diritto tributario nazionale ed internazionale.</p> <p>Inoltre l'assistenza di prima informazione per le imprese e riguarda anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni su fiere e missioni in Italia ed all'estero - informazioni su opportunità d'affari - elenchi nominativi - banche dati affidabilità commerciale - schede Paese - analisi rischio Paese - finanziamenti in tema di internazionalizzazione
---	--

1) Azione A	
Descrizione	RISPOSTE A QUESITI
Unità operativa di riferimento	Aspin - AREA PROMOZIONE INTERNAZIONALE
Responsabile	Azienda speciale Aspin
Obiettivi operativi	Tempestività nella risposta ai quesiti
Risultati attesi	Risposte fornite in max 5 gg. Lavorativi
Risorse umane coinvolte	3
1) KPI di monitoraggio e valutazione	percentuale di risposte tempestive (risposte tempestive > o uguali al 78%)

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	1) Incrementare e qualificare la partecipazione delle imprese agli interventi che attivano processi di internazionalizzazione: promozione internazionale (Fiere, Missioni all'estero, Incoming e progetti speciali), formazione e qualificazione, assistenza tecnica.
--	---

Programma Descrizione e finalità	PROGETTI SPECIALI INTERNAZIONALIZZAZIONE (INNOVAZIONE - CREDITO)
--	---

Azioni Progetti, iniziative, contributi	Per accrescere e consolidare la presenza delle imprese sui mercati internazionali risultano strategiche alcune leve competitive quali la spinta all'innovazione e l'accesso al credito. Nel 2011, sul versante dell'innovazione, sarà portato al termine della prima fase il progetto "Innovazione e trasferimento tecnologico alle PMI: design e creatività" volto a stimolare e supportare l'innovazione ed il trasferimento tecnologico delle piccole e medie imprese del territorio per renderle maggiormente competitive sui mercati internazionali. In relazione all'accesso al credito sarà data attuazione alla convenzioni che Aspin ha siglato con Gruppo Banca Intesa San Paolo e con Gruppo MPS.
---	--

1) Azione A	
Descrizione	PROGETTO INNOVAZIONE E DESIGN
Unità operativa di riferimento	Aspin - DIREZIONE, AREA PROMOZIONE INTERNAZIONALE
Responsabile	Azienda speciale Aspin
Obiettivi operativi	sviluppo di nuovi prototipi di prodotto e loro promozione sui mercati internazionali
Risultati attesi	n.2 nuovi prototipi e partecipazione alle iniziative di promozione internazionale di settore
Risorse umane coinvolte	3
1) KPI di monitoraggio e valutazione	n. prototipi sviluppati
2) KPI di monitoraggio e valutazione	n. di partecipazioni alle iniziative di promozione internazionale

2) Azione B	
Descrizione	ACCESSO AL CREDITO
Unità operativa di riferimento	Aspin - DIREZIONE
Responsabile	Azienda speciale Aspin
Obiettivi operativi	Richieste di informazione per l'accesso al credito delle imprese
Risultati attesi	5 richieste di informazione
Risorse umane coinvolte	2
3) KPI di monitoraggio e valutazione	n. richieste di informazioni
4) KPI di monitoraggio e valutazione	n. richieste di accesso al credito

A.2 SOSTEGNO AL CREDITO E SVILUPPO IMPRENDITORIALE

Scheda di Programmazione Strategica	
Linea Strategica	COMPETITIVITA' DEL SISTEMA ECONOMICO PRODUTTIVO LOCALE
Area Strategica	SOSTEGNO AL CREDITO E SVILUPPO IMPRENDITORIALE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	La composizione del tessuto imprenditoriale della provincia di Frosinone fatta di piccole e piccolissime imprese e da imprese di medie dimensioni comporta la necessità di avere a disposizione maggiori risorse finanziarie per l'evoluzione verso sistemi caratterizzati da maggiore managerialità
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Migliorare l'accesso al credito delle PMI; promuovere nuova imprenditorialità; promuovere l'innovazione (di prodotto e di processo) delle imprese
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	incremento rispetto al triennio precedente, del rapporto tra n° imprese finanziate/n° domande presentate incremento rispetto al triennio precedente, del finanziamento medio per impresa incremento rispetto al triennio precedente, dei finanziamenti erogati a sostegno del credito
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	SOSTEGNO AL CREDITO E SVILUPPO DI UNA CULTURA FINANZIARIA NELLE IMPRESE QUALI LEVE STRATEGICHE PER LA COMPETITIVITA' DEL SISTEMA
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	n° imprese finanziate/n° domande presentate
2) KPI di monitoraggio e valutazione	importo contributi erogati/n° imprese finanziate
3) KPI di monitoraggio e valutazione	importo contributi erogati/importo fondo per contributo c.l.
4) KPI di monitoraggio e valutazione	importo finanziamenti erogati/plafond
5) KPI di monitoraggio e valutazione	importo cogarantito/fondo di cogaranzia
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	CREDITO
Budget previsto (Costi esterni)	€ 300.000,00
Note	

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Migliorare l'accesso al credito delle PMI; promuovere nuova imprenditorialità; promuovere l'innovazione (di prodotto e di processo) delle imprese
PROGRAMMA DESCRIZIONE E FINALITÀ	SOSTEGNO AL CREDITO E SVILUPPO DI UNA CULTURA FINANZIARIA NELLE IMPRESE QUALI LEVE STRATEGICHE PER LA COMPETITIVITA' DEL SISTEMA: CONVENZIONI CON ISTITUTI DI CREDITO
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	favorire l'accesso al credito delle imprese
Unità operativa di riferimento	Credito
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	favorire l'impiego delle risorse stanziato a favore dell'accesso al credito
Risultati attesi	Utilizzo di almeno l'80% del fondo di garanzia. Completamento della pratica ed invio della documentazione all'istituto bancario entro 60 gg dalla domanda.
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabile Servizio/UF Credito
1) KPI di monitoraggio e valutazione	N. domande accolte dal Comitato tecnico/n° domande regolari
2) KPI di monitoraggio e valutazione	importo finanziamenti accolti/importo finanziamenti richiesti regolari
3) KPI di monitoraggio e valutazione	percentuale di utilizzo del fondo di garanzia
4) KPI di monitoraggio e valutazione	tempo medio di invio della comunicazione alla banca
5) KPI di monitoraggio e valutazione	n° domande erogate/n° domande accolte dal comitato tecnico
6) KPI di monitoraggio e valutazione	importo domande erogate/importo domande accolte dal comitato tecnico
Note	

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	COMPETITIVITA' DEL SISTEMA ECONOMICO E PRODUTTIVO LOCALE
Area Strategica	SOSTEGNO AL CREDITO E SVILUPPO IMPRENDITORIALE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Il Comitato imprenditoria Femminile ha il compito di proporre suggerimenti nell'ambito della programmazione delle attività camerali per favorire lo sviluppo e la qualificazione della presenza delle donne nel mondo dell'imprenditoria, promuovere indagini conoscitive per determinare i problemi che ostacolano l'accesso delle donne nel mondo del lavoro e dell'imprenditoria, promuovere iniziative per lo sviluppo dell'imprenditoria femminile anche tramite specifiche attività di formazione imprenditoriale e professionale a favore delle imprenditrici e aspiranti imprenditrici, facilitare l'accesso al credito e l'inserimento nei vari settori economici delle relative imprese e, più in generale svolgere qualsiasi attività di promozione e di sostegno all'imprenditoria femminile.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Sviluppare l'imprenditorialità femminile nella provincia mediante la realizzazione di indagini conoscitive, convegni ed eventi artistico-culturali, pubblicazioni, organizzazione di corsi di formazione, workshop per le imprese.
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Diffusione della cultura di impresa tra le donne Incremento delle imprese femminili (2011- 2013) rispetto al (2008 - 2010)
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	SOSTEGNO ALL'IMPRENDITORIA FEMMINILE: Attività di formazione; creazione rete di imprese per internazionalizzazione; attività informative, statistiche e culturali
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di imprese femminili iscritte al RI (2011-2013) / numero di imprese femminili iscritte al RI (2008-2010)
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di imprese femminili partecipanti a iniziative camerali (2011-2013) / numero di imprese femminili partecipanti a iniziative camerali (2008-2010)
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Imprenditoria femminile
Budget previsto (Costi esterni)	

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Sviluppare l'imprenditorialità femminile nella provincia mediante la realizzazione di indagini conoscitive, convegni ed eventi artistico-culturali, pubblicazioni, organizzazione di corsi di formazione, workshop per le Imprese.
Programma Descrizione e finalità	SOSTEGNO ALL'IMPREDITORIA FEMMINILE: Attività di formazione; creazione rete di imprese per internazionalizzazione; attività informative, statistiche e culturali
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	Sostegno all'imprenditoria femminile mediante contributi
Unità operativa di riferimento	Servizio Imprenditoria femminile
Responsabile	Dirigente area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	favorire un miglior posizionamento sul mercato delle micro, piccole imprese femminili della provincia di Frosinone.
Risultati attesi	Pubblicazione Bando per la concessione di contributi alle micro, piccole imprese femminili della provincia di Frosinone entro il mese di ottobre 2011. Esame delle domande e pubblicazione della graduatoria delle imprese aventi diritto al contributo entro il mese di dicembre 2011.
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabile Servizio IF
1) KPI di monitoraggio e valutazione	pubblicazione del Bando entro il 31/10/2011: Si/No
2) KPI di monitoraggio e valutazione	approvazione della graduatoria aventi diritto entro il 31/12/2011: Si/No

A.3 FORMAZIONE

Scheda di Programmazione Strategica - INNOVA	
Linea Strategica	COMPETITIVITA' DEL SISTEMA ECONOMICO PRODUTTIVO LOCALE
Area Strategica	FORMAZIONE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Sostenere la richiesta di formazione continua e superiore della provincia di Frosinone nei diversi settori di attività propri dell'Azienda Speciale.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Incrementare le attività formative realizzate sul territorio nel triennio 2011-2013 rispetto al precedente periodo, mantenendo un elevato livello di gradimento da parte dei partecipanti; Aumentare l'autonomia finanziaria dell'azienda speciale mediante la partecipazione a bandi.
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Raggiungere un livello "alto" (almeno il 70%) di soddisfazione dei partecipanti ai programmi formativi; Incrementare del 50% nel periodo 2011 - 2013 il numero di aziende coinvolte nei programmi formativi rispetto al periodo 2008-2010; Intensificare l'impiego della Piattaforma FAD Aziendale, erogando nel triennio 2011 -2013 almeno 20 corsi di formazione; Incremento del 10% del fatturato rispetto al triennio precedente; Incremento/mantenimento dei fattori di qualità già oggetto di valutazione del S.G.Q. Incremento 30% della capacità di autofinanziamento nel periodo 2011 -2013 rispetto al 2010
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	LE ATTIVITA' DI FORMAZIONE (INNOVA): 1) Formazione Professionale 2) Formazione Specifica 3) Corsi Abilitanti e Preparatori 4) Progetti Speciali 5) Conciliazione
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero aziende coinvolte nella formazione continua (2011-2013) / Numero aziende coinvolte nella formazione continua (2008-2010)
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer satisfaction
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di corsi FAD erogati / 20
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero utenti registrati in piattaforma FAD / Numero totale partecipanti a corsi
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Costo medio orario della formazione per partecipante
6) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero partecipanti a corsi di formazione (2011-2013) / Numero partecipanti a corsi di formazione (2008-2010)
7) KPI di monitoraggio e valutazione	Fatturato 2013/Fatturato 2010

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Incrementare le attività formative realizzate sul territorio nel triennio 2011-2013 rispetto al precedente periodo, mantenendo un elevato livello di gradimento da parte dei partecipanti; Aumentare l'autonomia finanziaria dell'azienda speciale mediante la partecipazione a bandi.
--	---

Programma Descrizione e finalità	LE ATTIVITA' DI FORMAZIONE (INNOVA): Formazione Professionale
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Corsi di Formazione presentati a valere sul FSE gestito dalla Provincia di Frosinone e dalla Regione Lazio
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Intensificare l'attività di formazione per corsi a valere sul FSE gestito dalla Provincia di Frosinone e dalla Regione Lazio
Risultati attesi	Numero partecipanti ai specifici corsi di formazione pari ad almeno il 5% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero partecipanti a corsi di formazione presentati a valere sul FSE 2011 /Numero partecipanti a corsi di formazione presentati a valere sul FSE 2010
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer satisfaction

2) Azione B	
Descrizione	Interventi di Formazione Continua
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Intensificare l'attività di formazione Continua
Risultati attesi	Numero di aziende partecipanti ai specifici corsi di formazione pari ad almeno il 10% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero partecipanti a corsi di formazione continua 2011 /Numero partecipanti a corsi di formazione continua 2010
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer satisfaction

3) Azione C	
Descrizione	Ricerca e gestione delle fonti di finanziamento tramite il monitoraggio dei bandi di gara
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Intensificare l'attività di formazione con finanziamenti di altre fonti
Risultati attesi	Incrementare del 5% il numero dei bandi aggiudicati rispetto all'anno precedente, elevare al 70% il rapporto fra i bandi aggiudicati rispetto a quelli presentati; Incrementare del 5% il rapporto tra i numero degli ammessi agli esami finali dei corsi relativi ai bandi aggiudicati rispetto a quello dei corsi relativi all'anno precedente.
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Bandi aggiudicati (T) - (T-1)/(T-1)
6) KPI di monitoraggio e valutazione	Bandi aggiudicati/Bandi Presentati
7) KPI di monitoraggio e valutazione	(Bandi aggiudicati/ammessi agli esami) anno T / (Bandi aggiudicati/ammessi agli esami) anno T-1

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Incrementare le attività formative realizzate sul territorio nel triennio 2011-2013 rispetto al precedente periodo, mantenendo un elevato livello di gradimento da parte dei partecipanti; Aumentare l'autonomia finanziaria dell'azienda speciale mediante la partecipazione a bandi.
--	---

Programma Descrizione e finalità	LE ATTIVITA' DI FORMAZIONE (INNOVA): Formazione Specifica
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Corsi di Aggiornamento e qualifica nel settore alimentare
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Intensificare l'attività di formazione e qualifica nel settore alimentare
Risultati attesi	Numero partecipanti ai specifici corsi di formazione pari ad almeno il 10% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero partecipanti a corsi di formazione e qualifica nel settore alimentare 2011 / Numero partecipanti a corsi di formazione e qualifica nel settore alimentare 2010
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer Satisfaction

2) Azione B	
Descrizione	Corsi nel Settore Artigianato
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Intensificare l'attività di formazione nel settore Artigianato
Risultati attesi	Numero partecipanti ai specifici corsi di formazione pari ad almeno il 40% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero partecipanti a corsi di formazione in materia di artigianato 2011 / Numero partecipanti a corsi di formazione in materia di artigianato 2010
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer Satisfaction

3) Azione C	
Descrizione	Seminari informativi su tematiche di interesse di più settori
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Intensificare l'attività di formazione su tematiche di interesse di più settori
Risultati attesi	Numero partecipanti ai specifici corsi di formazione pari ad almeno il 10% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero partecipanti a seminari informativi su tematiche di interesse di più settori 2011 / Numero partecipanti a seminari informativi su tematiche di interesse di più settori 2010
6) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer Satisfaction

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Incrementare le attività formative realizzate sul territorio nel triennio 2011-2013 rispetto al precedente periodo, mantenendo un elevato livello di gradimento da parte dei partecipanti; Aumentare l'autonomia finanziaria dell'azienda speciale mediante la partecipazione a bandi.
--	---

Programma Descrizione e finalità	LE ATTIVITA' DI FORMAZIONE (INNOVA): Corsi Abilitanti e Preparatori
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Corsi Preparatorio all'esame in CCIAA per Agente di Affari in Mediazione
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Intensificare l'attività di formazione in materia di agenti di affari in mediazione
Risultati attesi	Numero partecipanti ai specifici corsi di formazione pari ad almeno il 10% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero partecipanti a corsi di formazione in materia di Agente di Affari in Mediazione 2011 / Numero partecipanti a corsi di formazione in materia di Agente di Affari in Mediazione 2010
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer Satisfaction

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Incrementare le attività formative realizzate sul territorio nel triennio 2011-2013 rispetto al precedente periodo, mantenendo un elevato livello di gradimento da parte dei partecipanti; Aumentare l'autonomia finanziaria dell'azienda speciale mediante la partecipazione a bandi.
--	---

Programma Descrizione e finalità	LE ATTIVITA' DI FORMAZIONE (INNOVA): Progetti Speciali
--	---

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Avviare l'attività di partecipazione a progetti a finanziamento diretto della Comunità Europea
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Partecipare a bandi comunitari
Risultati attesi	Partecipare ad almeno 3 bandi comunitari

1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di bandi a cui si è partecipato / numero totale di bandi comunitari
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di bandi aggiudicati / numero di bandi a cui si è partecipato

2) Azione B	
Descrizione	Progetto di rivalutazione dell'Artigianato Artistico della Provincia di Frosinone attraverso l'attività formativa
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Intensificare l'attività di formazione sull'artigianato artistico
Risultati attesi	Numero partecipanti ai specifici corsi di formazione pari ad almeno il 20% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero partecipanti a corsi di formazione in materia di artigianato artistico 2011 / Numero partecipanti a corsi di formazione in materia di artigianato artistico 2010
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer Satisfaction

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Incrementare le attività formative realizzate sul territorio nel triennio 2011-2013 rispetto al precedente periodo, mantenendo un elevato livello di gradimento da parte dei partecipanti; Aumentare l'autonomia finanziaria dell'azienda speciale mediante la partecipazione a bandi.
--	---

Programma Descrizione e finalità	LE ATTIVITA' DI FORMAZIONE (INNOVA): Conciliazione
--	---

Azioni Progetti, iniziative, contributi

2) Azione A	
Descrizione	Corsi Abilitanti alla professione di Conciliatore
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Incrementare il numero di formati
Risultati attesi	Almeno il 20% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di abilitati alla professione di conciliatore 2011 / Numero di abilitati alla professione di conciliatore 2010
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer Satisfaction

3) Azione B	
Descrizione	Corsi di aggiornamento per Conciliatori
Unità operativa di riferimento	Azienda speciale Innova
Responsabile	Azienda speciale Innova
Obiettivi operativi	Incrementare il numero di Conciliatori aggiornati
Risultati attesi	Almeno il 50% rispetto all'anno precedente Indice di customer satisfaction 2011 = alto
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di partecipanti corsi di aggiornamento per conciliatori 2011 / Numero di partecipanti corsi di aggiornamento per conciliatori 2010
6) KPI di monitoraggio e valutazione	Customer Satisfaction

A.4 TURISMO E VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI LOCALI

Scheda di Programmazione Strategica	
Linea Strategica	Competitività del sistema economico produttivo locale.
Area Strategica	Filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio.
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Il territorio della provincia di Frosinone, pur in presenza di potenzialità turistiche rilevanti, non riesce ad attrarre flussi turistici rilevanti. Occorre quindi evitare interventi generici, che non hanno prodotto risultati, ma concentrare gli interventi su specifici segmenti settoriali della domanda turistica.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Valorizzare e promuovere in un'ottica integrata le leve attrattive del turismo provinciale con particolare riguardo al segmento del turismo culturale, consolidando e sviluppando la sinergia tra attori istituzionali e tra questi e i privati.
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Realizzazione di azioni congiunte tra i diversi soggetti istituzionali. Coordinamento delle iniziative dei medesimi soggetti. Programmazione coordinata e congiunta dei principali interventi.
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio. Scadenze 2011: 1) Firma dell'accordo di partenariato per il progetto Medioevo in Ciociaria. 2) Mappatura dei beni culturali legati al Medioevo, dei principali eventi a tema medievale, dei servizi al turismo e delle imprese locali che forniscono supporto a tali eventi. 3) Realizzazione edizione 2011 Buy Lazio in provincia di Frosinone.
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	1) sottoscrizione accordo partenariato
2) KPI di monitoraggio e valutazione	2) predisposizione elenco beni, eventi e servizi
3) KPI di monitoraggio e valutazione	3) numero operatori turistici partecipanti al Buy Lazio
4) KPI di monitoraggio e valutazione	4) partecipanti edizione 2011/partecipanti edizione 2010
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	U.F. Attività Promozionali

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Valorizzare e promuovere in un'ottica integrata le leve attrattive del turismo provinciale con particolare riguardo al segmento del turismo culturale, consolidando e sviluppando la sinergia tra attori istituzionali e tra questi e i privati.
Programma Descrizione e finalità	Filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio. Scadenze 2011: 1) Firma dell'accordo di partenariato per il progetto Medioevo in Ciociaria. 2) Mappatura dei beni culturali legati al Medioevo, dei principali eventi a tema medievale, dei servizi al turismo e delle imprese locali che forniscono supporto a tali eventi. 3) Realizzazione edizione 2010 Buy Lazio in provincia di Frosinone. 4) Realizzazione progetto Ricette di Famiglia
Azioni Progetti, iniziative, contributi	Medioevo in Ciociaria - Buy Lazio
1) Azione A	Medioevo in Ciociaria
Descrizione	Il Progetto è articolato in due azioni. Con la prima azione si intende puntare al coordinamento degli interventi sul segmento del turismo culturale tra le principali Istituzioni Provinciali e le Associazioni di Categoria degli operatori economici. Tale azione si articolerà con modalità di confronto, attraverso appositi incontri con i partners pubblici e privati del progetto, e si concluderà con la firma di un accordo di partenariato tra Camera di Commercio di Frosinone, Provincia di Frosinone, Università di Cassino, Confindustria Frosinone, Conservatorio di Musica di Frosinone.
Unità operativa di riferimento	U.F. Attività Promozionali
Responsabile	Dirigente Area Amministrativo - Promozionale
Obiettivi operativi	Raggiungimento di un'intesa quadro per il coordinamento degli interventi in materia di turismo culturale, con particolare riferimento al patrimonio di beni medievali esistenti in provincia di Frosinone.
Risultati attesi	Sottoscrizione dell'intesa quadro entro 300 gg dall'inizio dell'esercizio
Budget	Attuazione dei piani e dei programmi previsti dall'intesa quadro
Risorse umane coinvolte	Non ancora ripartito tra le varie azioni
	Responsabili Servizio e U.F. e n. 2 addetti U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	n. gg. intercorsi per la sottoscrizione dell'accordo di partenariato / 300
2) KPI di monitoraggio e valutazione	2) Grado di attuazione dei piani e dei programmi sottoscritti con l'accordo di partenariato
2) Azione B	Medioevo in Ciociaria
Descrizione	La seconda azione del progetto tende a far confluire in un unico prodotto turistico tutti i beni culturali inerenti il Medioevo esistenti in provincia di Frosinone, e tutte le attività e le iniziative culturali collegate, coordinando le attività di Enti Pubblici, Associazioni di Categoria, Comuni, Associazioni culturali, operatori privati, Abbazie e strutture religiose.
Unità operativa di riferimento	U.F. Attività Promozionali
Responsabile	Dirigente Area Amministrativo - Promozionale
Obiettivi operativi	Procedere ad una mappatura dei beni culturali legati al Medioevo, dei principali eventi a tema medievale, dei servizi al turismo e delle imprese locali che forniscono supporto a tali eventi.
Risultati attesi	Mappatura del patrimonio medievale della provincia di Frosinone e degli eventi turistici collegati entro 240 gg dall'inizio dell'esercizio
Budget	Non ancora ripartito tra le varie azioni
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio e U.F. e n. 2 addetti U.F.
3) KPI di monitoraggio e valutazione	1) N. gg intercorsi per l'apredisposizione della mappatura dei beni e degli eventi legati al Medioevo / 240
3) Azione C	Buy Lazio
Descrizione	L'iniziativa promossa e organizzata da UnionCamere Lazio, in collaborazione con l'Assessorato al Turismo della Regione Lazio, l'Enit, l'Alitalia, le Camere di Commercio del Lazio e le Associazioni di Categoria del turismo, offre agli operatori laziali ammessi a partecipare l'opportunità di incontrare i buyer del mercato europeo. La manifestazione, ormai affermata a livello internazionale, si basa su una formula consolidata: una giornata di trattative dirette, in cui i protagonisti sono gli operatori laziali accreditati, seguita da una giornata di visita alla scoperta dei territori e delle realtà imprenditoriali che vi operano. Tale evento, dopo 7 anni, tornerà nel 2011 a svolgersi nuovamente in provincia di Frosinone.
Unità operativa di riferimento	U.F. Attività Promozionali
Responsabile	Dirigente Area Amministrativo - Promozionale
Obiettivi operativi	Nelle ultime edizioni del Buy Lazio la risposta degli operatori ciociari è risultata piuttosto fiacca, con la presenza di poche imprese. I nostri imprenditori sono stati poco convinti di un evento che probabilmente era troppo concentrato su Roma. Obiettivo dell'Ente è quindi quello di coinvolgere maggiormente sia le Associazioni di Categoria sia gli stessi operatori ad utilizzare lo strumento del Buy Lazio per promuovere le proprie attività e le proprie strutture.
Risultati attesi	Incrementare la partecipazione quantitativa e qualitativa degli operatori provinciali, aumentando l'efficienza dell'iniziativa rispetto al 2010
Budget	€ 100.000,00
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio e U.F. e n. 2 addetti U.F.
4) KPI di monitoraggio e valutazione	1) (totale costi 2011/ numero operatori turistici partecipanti al Buy Lazio 2011) / (totale costi 2010/ numero operatori turistici partecipanti al Buy Lazio 2010)
5) KPI di monitoraggio e valutazione	2) partecipanti edizione 2011/partecipanti edizione 2010
3) Azione D	Ricette di Famiglia
Descrizione	Promozione delle eccellenze enogastronomiche della provincia di Frosinone. Realizzazione n. 6 puntate della trasmissione televisiva "Ricette di Famiglia" (Rete 4). Il progetto mira a comunicare efficacemente a livello nazionale le eccellenze enogastronomiche della provincia di Frosinone e - attraverso i prodotti tipici e le ricette della tradizione e secondo la logica della promozione integrata - a valorizzare i differenti segmenti che compongono l'offerta turistica complessiva del territorio.
Unità operativa di riferimento	U.F. Attività Promozionali
Responsabile	Dirigente Area Amministrativo - Promozionale
Obiettivi operativi	Elaborazione di un progetto di comunicazione capace di innettrare le principali linee di prodotto turistico locali (storico, artistico, culturale, religioso, naturalistico...); definizione degli ambiti di intervento; coinvolgimento degli attori locali pubblici e privati; individuazione delle location; redazione del palinsesto e della storyboard; organizzazione dei tavoli espositivi e dei diari di viaggio/brand territoriali; supervisione e coordinamento dei lavori della troupe televisiva.
Risultati attesi	Tradurre la tradizione culinaria, i prodotti agroalimentari e gli itinerari turistici della provincia di Frosinone in "motivazioni di viaggio" e trasformare una quota parte delle decine di migliaia di telespettatori che abitualmente seguono il programma televisivo "Ricette di Famiglia", in onda su Rete 4, in potenziali turisti/consumatori del territorio.
Budget	€ 60.000,00
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio e U.F. e n. 2 addetti U.F.
6) KPI di monitoraggio e valutazione	Organizzazione n. 6 tavoli tematici del comparto agroalimentare
7) KPI di monitoraggio e valutazione	Realizzazione n. 24 brand turistici

A.5 INNOVAZIONE

Scheda di Programmazione Strategica	
Linea Strategica	COMPETITIVITA' DEL SISTEMA ECONOMICO PRODUTTIVO LOCALE
Area Strategica	INNOVAZIONE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Nel contesto socio-economico di crisi in cui versa l'economia locale appare fondamentale favorire lo sviluppo delle innovazioni di prodotto e di processo che consentano alle imprese locali di aumentare la propria competitività.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Favorire l'innovazione delle imprese locali attraverso la valorizzazione della banca dati dei brevetti camerale e incrementare la lotta alla contraffazione mediante la diffusione della cultura della legalità.
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Creazione delle condizioni ottimali per favorire un collegamento costante tra le imprese del territorio e gli inventori mediante invii trimestrali di comunicazione dei brevetti depositati. Incremento nel triennio del numero di imprese destinatarie dell'informativa sui brevetti depositati. Organizzazione di un evento all'anno sul tema della lotta alla contraffazione e diffusione di un "prontuario sulla contraffazione" entro l'anno 2011.
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Diffusione della conoscenza delle innovazioni tecnologiche e tutela dalla contraffazione
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero degli invii di comunicazioni dei brevetti depositati nel triennio 2011-2013 / 12
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di imprese destinatarie dell'informativa nel 2012 / Numero di imprese destinatarie dell'informativa nel 2011
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di imprese destinatarie dell'informativa nel 2013 / Numero di imprese destinatarie dell'informativa nel 2012
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero medio annuo di imprese destinatarie dell'informativa
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero eventi realizzati sul tema della lotta alla contraffazione / 3
6) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero gg dper la diffusione del prontuario sulla lotta alla contraffazione / 365
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Servizio V - Ufficio Marchi e Brevetti

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Favorire l'innovazione delle imprese locali attraverso la valorizzazione della banca dati brevetti camerale
--	---

Programma Descrizione e finalità	Diffusione della conoscenza delle innovazioni tecnologiche e tutela dalla contraffazione
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Raccolta dati brevetti depositati nel trimestre di riferimento ed invio telematico alle aziende del territorio
Unità operativa di riferimento	Servizio V - Ufficio Brevetti e Marchi
Responsabile	Dirigente area Anagrafica - certificativa
Obiettivi operativi	Diffusione delle innovazioni tra le imprese del territorio mediante la predisposizione di un'informativa trimestrale da inviare ad un crescente numero di imprese
Risultati attesi	Numero di informative inviate nel corso del 2011 = 4 Numero di imprese a cui è stata inviata l'informativa = 100
Risorse umane coinvolte	Responsabile servizio /U.F. ; 1 addetto U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di informative inviate nel corso del 2011/ 4
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di imprese a cui è stata inviata l'informativa / 100

2) Azione B	
Descrizione	Tenuta di informazioni sempre aggiornate ed esaustive nel sito internet dell'Ente. Assistenza personalizzata preventiva al deposito delle domande. Verifica della conformità della documentazione e dei pagamenti. Inserimento telematico immediato per un aggiornamento utile della banca dati brevettuale nazionale.
Unità operativa di riferimento	Servizio V - Ufficio Brevetti e Marchi
Responsabile	Dirigente area Anagrafica - certificativa
Obiettivi operativi	Assistenza all'utenza e tempestivo aggiornamento della banca dati brevettuale nazionale
Risultati attesi	Esito formale positivo delle domande depositate = 100% Indice di gradimento del servizio = buono
Risorse umane coinvolte	Responsabile servizio /U.F. ; 1 addetto U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero rifiuti per irregolarità /numero istanze presentate
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Indice di customer satisfaction del servizio fornito

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Sostegno dell'innovazione tecnologica quale leva per la crescita del sistema imprenditoriale locale
Programma Descrizione e finalità	Sostegno di progetti di innovazione tecnologica
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	Sviluppo di un progetto per Apportare Innovazione Direttamente in Azienda con erogazione di contributi alle imprese che vogliono realizzare programmi di crescita attraverso politiche di innovazione del processo produttivo e del prodotto
Unità operativa di riferimento	Servizio Studi, Statistica e Promozione
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	Realizzare un Bando A.I.D.A. 2011 per incentivare l'innovazione tecnologica nelle PMI della provincia di Frosinone
Risultati attesi	Pubblicazione Bando entro il mese di novembre 2011. Esame domande e pubblicazione della graduatoria degli aventi diritto al contributo entro il mese di dicembre 2011.
Risorse umane coinvolte	Responsabile servizio /U.F. ; 1 addetto U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	pubblicazione Bando entro il 30/11/2011: Si/No
2) KPI di monitoraggio e valutazione	approvazione graduatoria aventi diritto entro il 31/12/2011: Si/No



B PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA'

B.1 TUTELA DEL CONSUMATORE

B.2 REGOLAZIONE DEL MERCATO

B.1 TUTELA DEL CONSUMATORE

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA'
Area Strategica	TUTELA DEL CONSUMATORE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	1) Nell'ottica dell'efficienza dell'azione svolta a favore del mercato e dei consumatori l'Ente si propone quale referente primario per la soluzione delle controversie fra imprese e fra queste ed i consumatori, onde tendere all'eliminazione dei guasti derivanti dai cronici ritardi nella domanda di giustizia che diventa strumento di selezione per le imprese più piccole, esposte a lunghi contenziosi, costosi sia dal punto di vista economico che da quello della certezza dei rapporti.2) In attuazione della recentissima normativa in materia di Mediazione, la CCIAA intende estendere anche attutta l'area di intervento della mediazione, le proprie competenze e la propria organizzazione, confermando, così, il ruolo di primario interprete del bisogno di giustizia che si evidenzia nella Società
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Rafforzare le azioni dirette alla prevenzione e gestione dei conflitti per contribuire alla costruzione di un mercato equilibrato, trasparente e corretto
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Promozione e diffusione della cultura dell'arbitrato, della conciliazione e della mediazione, e, quindi, incremento delle procedure gestite nel triennio 2011-2013 rispetto al triennio 2008-2010
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Cooperazione (accordi-convenzioni) con ordini professionali, associazioni di categoria e dei consumatori per l'utilizzo degli strumenti di ADR. Attività promozionale verso l'esterno dei servizi di ADR.
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di ADR realizzate nel triennio 2011-2013 / numero ADR realizzate nel triennio 2008-2010
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero degli interventi di sensibilizzazione dei notai e dei professionisti perchè consiglino gli istituti di giustizia alternativa
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Organizzazione della settimana della conciliazione
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero convenzioni stipulate con ordini, collegi e associazioni di categoria nel triennio 2011-2013 / numero convenzioni stipulate nel triennio 2008-2010
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Servizio V – Ufficio arbitrato e conciliazione

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Fornire al consumatore risposte rapide ed efficaci in caso di problemi nell'esecuzione dei contratti o nella gestione di rapporti tra le imprese.
--	---

Programma Descrizione e finalità	Garantire al consumatore ed alle imprese il buon funzionamento di tutti gli Istituti dettati dalle norme a difesa dei consumatori, della regolarità e buon andamento del mercato, della regolarità dei contratti e delle corrette relazioni commerciali, nonché delle soluzioni alternative alla giustizia ordinaria per la soluzione delle liti.
--	---

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Gestione delle procedure di ADR con sistemi informatici che assicurino tempestività ed economicità del servizio per gli utenti e l'amministrazione stessa
Unità operativa di riferimento	Servizio V – Ufficio arbitrato e conciliazione
Responsabile	Dirigente area Anagrafica - certificativa
Obiettivi operativi	Organizzare il servizio in modo di accrescere le capacità di gestione delle procedure, anche in virtù della riforma che prevede la mediazione obbligatoria in un consistente numero di materie
Risultati attesi	attivazione della gestione informatica delle procedure finalizzata al miglioramento del servizio ed alla possibilità di conciliazioni on line.
Risorse umane coinvolte	Responsabile servizio /U.F. e personale addetto U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Implementazione di una procedura informatica di gestione delle domande di adr

2) Azione B	
Descrizione	Diffusione del marchio di garanzia camerale
Unità operativa di riferimento	Servizio V – Ufficio regolazione del mercato
Responsabile	Dirigente area Anagrafica - certificativa
Obiettivi operativi	Garantire l'affidabilità commerciale e la correttezza degli strumenti contrattuali utilizzati nei rapporti con i consumatori.
Risultati attesi	Aumento del numero di moduli contrattuali ed, in genere, dei contratti muniti del marchio di garanzia camerale che ne garantisce la regolarità rispetto al 2010
Risorse umane coinvolte	Responsabile servizio /U.F. e personale addetto U.F.
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di marchi di garanzia camerale rilasciati nel 2011/ Numero di marchi di garanzia camerale rilasciati nel 2010

B.2 REGOLAZIONE DEL MERCATO

Scheda di Programmazione Strategica	
Linea Strategica	PROMOZIONE DELLA CULTURA E DELLA LEGALITA'
Area Strategica	REGOLAZIONE DEL MERCATO
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Promozione della cultura della legalità, quale substrato di cultura di un sistema economico sano, che faccia crescere assieme alle Aziende anche il territorio stesso nella considerazione generale, appare inoltre necessario alla CCIAA di Frosinone intraprendere un percorso di formazione ed aggiornamento per gli operatori del territorio, affinché cresca la comprensione dei problemi connessi alla contraffazione. Reg. CE 765/2008.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Intensificazione dell'attività di vigilanza, verifiche e ispezioni per aumentare le garanzie per i cittadini e i consumatori. Migliorare l'informazione al consumatore nei confronti dei prodotti acquistati (educazione al consumo). Accrescere la conoscenza delle imprese in materia di corretta etichettatura e presentazione dei prodotti realizzati, anche attraverso la messa a regime di un servizio di informazione e tutela del consumatore sugli aspetti relativi alle frodi commerciali. Aggiornare e diffondere la raccolta degli usi e delle consuetudini. Intensificare le funzioni di ente di controllo per le produzioni agroalimentari a Denominazione di Origine. Effettuare controlli riguardanti la veridicità delle dichiarazioni sostitutive in ordine all'origine dei prodotti esportati contenuti nelle domande di certificazione di origine.
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizzazione di un evento all'anno sulle tematiche di tutela del consumatore in materia di vigilanza dei prodotti, frodi commerciali, etc. e aggiornamento continuo della sezione web del sito camerale con la pubblicazione di almeno un manuale/guida all'anno sugli stessi temi 2. Incremento dell'attività ispettiva di verifiche metriche e controllo qualità prodotti nel triennio 2011-2013 rispetto al triennio 2008-2010; 3. incremento dell'attività di vigilanza sui prodotti mediante l'attuazione di un numero incrementale di verifiche annue; 4. Incremento dell'attività ispettiva sui produttori delle Denominazioni di Origine nel triennio 2011-2013 rispetto al triennio 2008-2010; 5. Completamento e pubblicazione dell'aggiornamento della raccolta degli usi e delle consuetudini entro il 2011.
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Promozione della legalità, della trasparenza del mercato e della tutela fede pubblica
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero eventi realizzati sul tema della lotta alla contraffazione / 3
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero pubblicazione WEB in materia di vigilanza e tutela del consumatore / 3
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero ispezioni metriche 2011-2013 / numero ispezioni metriche 2008-2010
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero ispezioni produttori DO 2011-2013 / numero ispezioni produttori DO 2008-2010
5) KPI di monitoraggio e valutazione	n. gg necessari alla presentazione ufficiale della pubblicazione relativa alla revisione degli usi e delle consuetudini / 300
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Servizio Metrologia Legale - Sistema Gestione Qualità ISO 9001:2008; Servizio Albi e Ruoli; Servizio Agricoltura

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Informazione e formazione rivolta agli organi di controllo e vigilanza. Eventi di comunicazione ed informazione ai cittadini - consumatori.
--	---

Programma Descrizione e finalità	Garanzia per la tutela del mercato, ridurre la concorrenza sleale, aumento dei controlli
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Organizzazione di eventi, seminari, pubblicazioni cartacee e web
Unità operativa di riferimento	Metrologia Legale
Responsabile	Dirigente Area anagrafica certificativa
Obiettivi operativi	Aumentare la tutela dei consumatori in materia di vigilanza sui prodotti
Risultati attesi	1. Pubblicazione del Vademecum etichettatura prodotti alimentari 2. Pubblicazione sul Web di un manuale/guida sulla tutela dei consumatori in materia di vigilanza sui prodotti entro dicembre 2011 3. Incremento degli accessi web alla specifica sezione del sito camerale rispetto al 2010
Risorse umane coinvolte	Responsabile Servizio
1) KPI di monitoraggio e valutazione	N. gg intercorsi per la pubblicazione del Vademecum / 360
2) KPI di monitoraggio e valutazione	N. gg intercorsi per la pubblicazione web del manuale / 360
3) KPI di monitoraggio e valutazione	N. accessi web alla specifica sezione del sito camerale 2011 / N. accessi web alla specifica sezione del sito camerale 2010

2) Azione B	
Descrizione	Protocolli di intesa con organi di vigilanza e controllo contraffazione.
Unità operativa di riferimento	Metrologia Legale
Responsabile	Dirigente Area anagrafica certificativa
Obiettivi operativi	Aumento della legalità e trasparenza degli attori coinvolti nella lotta alla contraffazione mediante l'intensificazione dell'attività di vigilanza
Risultati attesi	Stipulare almeno 3 protocolli di intesa con altre amministrazioni in materia di lotta alla contraffazione
Risorse umane coinvolte	Eseguire almeno il 30% di verifiche in più rispetto al 2010 3 persone
3) KPI di monitoraggio e valutazione	n. protocolli d'intesa / 3
4) KPI di monitoraggio e valutazione	n. verifiche 2011 / n. verifiche 2010

3) Azione C	
Descrizione	Intensificare l'attività ispettiva metrica, migliorando la qualità del servizio
Unità operativa di riferimento	Metrologia Legale
Responsabile	Dirigente Area anagrafica certificativa
Obiettivi operativi	1. Incremento dell'attività ispettiva 2. Controlli presso laboratori del settore orafa nell'ambito della vigilanza sui metalli preziosi
Risultati attesi	1. Numero ispezioni 2011 > Numero di ispezioni 2010 2. Effettuare n. 4 controlli ispettivi presso laboratori del settore orafa
Risorse umane coinvolte	2 persone
5) KPI di monitoraggio e valutazione	% ispezioni (T/T-1)
6) KPI di monitoraggio e valutazione	n. controlli ispettivi presso lab. del settore orafa

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Implementazione delle funzioni di ente di controllo per le produzioni agroalimentari a Denominazione di Origine
Programma Descrizione e finalità	REGOLAZIONE DEL MERCATO
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	Esame domande di iscrizione nel sistema dei controlli della DO "Fagiolo cannellino di atina"
Unità operativa di riferimento	Servizio Agricoltura
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	Esaminare le domande di iscrizione presentate e disporre verifica ispettiva
Risultati attesi	N. verifiche ispettive commissionate/n° domande pervenute >= 90% tempo medio di iscrizione nel sistema della DO <= 90gg
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabile di Servizio /UF e n. 1 addetto all'UF
1) KPI di monitoraggio e valutazione	N. verifiche ispettive commissionate/n° domande pervenute
2) KPI di monitoraggio e valutazione	N° iscrizioni o dinieghi nel sistema dei controlli/n° verifiche ispettive effettuate
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Tempo medio di iscrizione
2) Azione B	
Descrizione	Rilascio attestazione idoneità/non idoneità vino a DO
Unità operativa di riferimento	Servizio Agricoltura
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	Miglioramento dell'attività di controllo e monitoraggio per le attestazioni inerenti i vini a denominazione di origine (DO)
Risultati attesi	n° pareri al prelievo/n° rich pervenute >= 90% tempo medio di rilascio dei pareri < 30gg
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabile di Servizio /UF e n. 2 addetto all'UF
3) KPI di monitoraggio e valutazione	n° pareri al prelievo/n° rich pervenute
4) KPI di monitoraggio e valutazione	n° attestazioni rilasciate/n° prelievi effettuati
3) Azione C	
Descrizione	verifiche annuali su vigneti e cantine
Unità operativa di riferimento	Servizio Agricoltura
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	applicare disposizioni Piani di controllo
Risultati attesi	ha vigneti verificati/ ha da verificare > 90% h.li prodotti dalle cantine verificate/h.li da verificare > 90%
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabile di Servizio /UF e n. 2 addetto all'UF
5) KPI di monitoraggio e valutazione	ha vigneti verificati/ ha da verificare
6) KPI di monitoraggio e valutazione	h.li prodotti dalle cantine verificate/h.li da verificare

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Codificare le norme consuetudinarie e divulgarle quanto più possibile.
Programma Descrizione e finalità	Promozione dei servizi di regolazione
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	Predisposizione testo definitivo della raccolta usi
Descrizione	Individuazione di norme consuetudinarie che, in assenza di disposizioni di leggi o di regolamenti, siano utilizzate dagli operatori economici e giuridici della provincia di Frosinone.
Unità operativa di riferimento	Servizio Albi Ruoli Registri Commercio Estero Macinazione
Responsabile	Dirigente Area Anagrafico Certificativa
Obiettivi operativi	Codificare le norme consuetudinarie e divulgarle quanto più possibile al fine di assicurare una maggiore certezza e regolamentazione dei rapporti economici.
Risultati attesi	presentazione e divulgazione della Raccolta degli usi e consuetudini della provincia di Frosinone revisione 2010 entro 360 gg (fine dicembre) dall'inizio dell'esercizio. Divulgazione (del documento in formato cartaceo) di almeno il 70% delle copie stampate
Risorse umane coinvolte	Responsabile Servizio/U.F. e personale addetto all'U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	n. gg necessari alla presentazione ufficiale del documento / 360
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero copie della Raccolta distribuite / Numero copie stampate
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di accessi alla Raccolta pubblicata sul sito della Camera



**C EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE NELLA
GESTIONE DELLE RISORSE PUBBLICHE**

C.1 SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE

C.2 SERVIZI DI SUPPORTO

C.3 TRASPARENZA ED ECONOMICITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

**C.4 GESTIONE RISORSE UMANE, ECONOMICHE FINANZIARIE E
PATRIMONIALI**

**C.1 SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE****Scheda di Programmazione Strategica 2011 -2013**

Linea Strategica	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
Area Strategica	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	SOSTENERE LO SVILUPPO ECONOMIA LOCALE ATTRAVERSO IL MIGLIORAMENTO FOCALIZZATO SULL'EFFICIENZA ED EFFICACIA AMMINISTRATIVA
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	1) MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELL'ARCHIVIO, PULITO DELLE POSIZIONI NON PIU' COMPATIBILI CON LA PERMANENZA DELL'ISCRIZIONE 2) MIGLIORAMENTO DEL CONTROLLO E DEI TEMPI DELLE PROCEDURE INTERNE ANCHE IN RIFERIMENTO DELL'ATTUAZIONE DELLA RIFORMA DEL SUAP
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	1) QUALITA' DEI DATI ANAGRAFICI (ANALISI DELLE POSIZIONI SOGGETTE ALL'AVVIO DL PROCEDIMENTO ENTRO IL 30.09.2010 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO CON RELATIVA NOTIFICA, ISCRIZIONE E PUBBLICAZIONE ENTRO IL 30.06.2012 - CANCELLAZIONI ENTRO IL 31.12.2012 - VERIFICA RICHIESTE REVOCHE ENTRO IL 31.12.2013); 2) RIDUZIONE DEI TEMPI MEDI DI EVASIONE DELLE PRATICHE con riferimento al periodo 2011-2013 rispetto al 2010 3) RIDUZIONE DELLA % DI PRATICHE EVASE OLTRE I 5GG con riferimento al periodo 2011-2013 rispetto al 2010
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Qualità delle anagrafiche, efficienza e semplificazione
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	1a) NUMERO DI POSIZIONI ELABORATE /TOTALE ELENCO
2) KPI di monitoraggio e valutazione	1b) NUMERO DEI PROCEDIMENTI AVVIATI /TOTALE SOGGETTE
3) KPI di monitoraggio e valutazione	2) TEMPO MEDIO DI EVASIONE
4) KPI di monitoraggio e valutazione	3) % PRATICHE EVASE ENTRO 5GG
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	servizi anagrafici



Scheda di Programmazione Operativa 2011

Obiettivo strategico Denominazione	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
Programma Descrizione e finalità	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	CANCELLAZIONI D'UFFICIO - RILEVAMENTO DELLE POSIZIONI CHE SONO COMPATIBILI CON LE SITUAZIONI PREVISTE DAL DPR 23.7.2004 RIF. ANNI 2008-2009-2010
Unità operativa di riferimento	REGISTRO DELLE IMPRESE
Responsabile	DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO-CERTIFICATIVA
Obiettivi operativi	RILEVARE LA PRESENZA DI FATTORI SINTOMATICI DELLE CONDIZIONI PER L'AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI CANCELLAZIONE DELLE IMPRESE SOGGETTE E DEFINIZIONE DEL NUCLEO DI IMPRESE OGGETTO DELLA "PULIZIA" DELL'ARCHIVIO
Risultati attesi	ELABORAZIONE DEL 100% DELLE POSIZIONI RILEVATE PER CONCOMITANZA DEI FATTORI SINTOMATICI ENTRO IL MESE DI SETTEMBRE 2011
Budget	20.000,00 EURO
Risorse umane coinvolte	Responsabile e personale addetto Registro delle Imprese
1) KPI di monitoraggio e valutazione	NR. POSIZIONI ELABORATE / TOTALE RILEVATE POTENZIALI
2) Azione B	
Descrizione	AVVIO DEL PROCEDIMENTO
Unità operativa di riferimento	REGISTRO DELLE IMPRESE
Responsabile	DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO-CERTIFICATIVA
Obiettivi operativi	ESECUZIONE DELLA FASE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI CANCELLAZIONE D'UFFICIO ATTRAVERSO LE NOTIFICHE ALLE PARTI COINVOLTE
Risultati attesi	1) FORMALIZZAZIONE DELL'AVVIO DEL PROCEDIMENTO: AVVIO DEL PROCEDIMENTO DEL 20% DELLE IMPRESE SOGGETTE (RILEVATE AL 30.09.2011) ENTRO IL 31.12.2011 - 2) PUBBLICAZIONE ELENCHI SULL'ALBO CAMERALE
Budget	10.000,00 EURO
Risorse umane coinvolte	Responsabile e personale addetto Registro delle Imprese
3) KPI di monitoraggio e valutazione	NUMERO DI AVVII ESEGUITI / TOTALE IMPRESE SOGGETTE
4) KPI di monitoraggio e valutazione	PUBBLICAZIONI / TOTALE IMPRESE SOGGETTE

Scheda di Programmazione Operativa 2011

Obiettivo strategico Denominazione	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
Programma Descrizione e finalità	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	SEMPLIFICAZIONE PROCEDIMENTI
Unità operativa di riferimento	REGISTRO DELLE IMPRESE
Responsabile	DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO-CERTIFICATIVA
Obiettivi operativi	ISTITUIRE NUOVE PROCEDIMENTI DI SEMPLIFICAZIONE, DI EFFICIENZA E DI EFFICACIA
Risultati attesi	MIGLIORAMENTO DI EFFICACIA DEI SERVIZI RISPETTO AL 2010 INCIDENDO SULLA RIDUZIONE DEI TEMPI DI EVASIONE MIGLIORAMENTO TEMPI MEDI DI EVASIONE DELLE PRATICHE RISPETTO AL 2010 (-10%)
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabile e personale addetto Registro delle Imprese
1) KPI di monitoraggio e valutazione	TEMPO DI EVASIONE (T) / TEMPO DI EVASIONE (T-1)
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Tasso di evasione delle pratiche entro 5 gg (algoritmo: T / T-1)

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
Area Strategica	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	SOSTENERE LO SVILUPPO DELL'ECONOMIA LOCALE ATTRAVERSO IL MIGLIORAMENTO FOCALIZZATO SULL'EFFICIENZA ED EFFICACIA AMMINISTRATIVA
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	1) MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELL'ARCHIVIO, PULITO DELLE POSIZIONI NON PIU' COMPATIBILI CON LA PERMANENZA DELL'ISCRIZIONE 2) MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DI ACCERTAMENTO DELLE SITUAZIONI DI ILLEGALITA' PER OMESSA ISCRIZIONE ALL'ALBO ARTIGIANI E RELATIVI RUOLI IVS
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	1) QUALITA' DEI DATI ANAGRAFICI (ANALISI DELLE POSIZIONI SOGGETTE ALL'AVVIO DL PROCEDIMENTO ENTRO IL 30.09.2010 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO CON RELATIVA NOTIFICA, ISCRIZIONE E PUBBLICAZIONE ENTRO IL 30.03.2012 - VALUTAZIONE COMMISSIONE ENTRO IL 30.06.2012 - CANCELLAZIONI ENTRO IL 31.12.2012 - VERIFICA RICHIESTE REVOCHE ENTRO IL 31.12.2013); 2) VERIFICA DELLE OMISSIONI DI ISCRIZIONE E POSIZIONI CONTRIBUTIVE (ANALISI POSIZIONI ENTRO IL 31.12.2011, COMUNICAZIONI IMPRESE /ENTI ENTRO IL 31.12.2012, ESECUZIONE PROVVEDIMENTI D'UFFICIO ENTRO IL 31.12.2013)
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI DATI E LOTTA ALL'ILLEGALITA'
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	1a) NUMERO DI POSIZIONI ELABORATE /TOTALE ELENCO
2) KPI di monitoraggio e valutazione	1b) NUMERO DEI PROCEDIMENTI AVVIATI /TOTALE SOGGETTE
3) KPI di monitoraggio e valutazione	2) ACCERTAMENTI SITUAZIONI DI ILLEGALITA' /TOTALE ELENCO

Scheda di Programmazione Operativa 2011

Obiettivo strategico Denominazione	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
Programma Descrizione e finalità	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	LOTTA ALL'ILLEGALITA'
Unità operativa di riferimento	ALBO ARTIGIANI
Responsabile	SEGRETARIO COMMISSIONE PROVINCIALE PER L'ARTIGIANATO
Obiettivi operativi	FAR EMERGERE LE SITUAZIONI DI ILLEGALITA' RELATIVE ALLE OMISSIONI DI DENUNCE DA PARTE DELLE IMPRESE ARTIGIANE MEDIANTE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI ALLA BASE DELLA TUTELA E REGOLAZIONE DI MERCATO - DIMINUZIONE DELLE CONDIZIONI DI CONCORRENZA SLEALE
Risultati attesi	attivazione di n. 50 procedimenti di accertamento
Risorse umane coinvolte	Personale Ufficio Albo Artigiani
1) KPI di monitoraggio e valutazione	procedure avviate /posizioni rilevate (avvio 100% procedure del totale posizioni rilevate)

Scheda di Programmazione Operativa 2011

Obiettivo strategico Denominazione	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
--	---

Programma Descrizione e finalità	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
--	-------------------------------------

Azioni Progetti, iniziative, contributi	
---	--

1) Azione A	
Descrizione	CANCELLAZIONI D'UFFICIO - RILEVAMENTO DELLE POSIZIONI CHE SONO COMPATIBILI CON LE SITUAZIONI PREVISTE DAL DPR 23.7.2004 RIF. ANNI 2008-2009-2010
Unità operativa di riferimento	ALBO ARTIGIANI
Responsabile	DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO-CERTIFICATIVA
Obiettivi operativi	RILEVARE LA PRESENZA DI FATTORI SINTOMATICI DELLE CONDIZIONI PER L'AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI CANCELLAZIONE DELLE IMPRESE SOGGETTE E DEFINIZIONE DEL NUCLEO DI IMPRESE OGGETTO DELLA "PULIZIA" DELL'ARCHIVIO
Risultati attesi	ELABORAZIONE DEL 100% DELLE POSIZIONI RILEVATE PER CONCOMITANZA DEI FATTORI SINTOMATICI ENTRO IL MESE DI SETTEMBRE 2011
Budget	15.000,00 EURO
Risorse umane coinvolte	Responsabile e addetti Ufficio Albo Artigiani
1) KPI di monitoraggio e valutazione	NR. POSIZIONI ELABORATE / TOTALE RILEVATE POTENZIALI

2) Azione B	
Descrizione	AVVIO DEL PROCEDIMENTO
Unità operativa di riferimento	ALBO ARTIGIANI
Responsabile	DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO-CERTIFICATIVA
Obiettivi operativi	ESECUZIONE DELLA FASE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI CANCELLAZIONE D'UFFICIO ATTRAVERSO LE NOTIFICHE ALLE PARTI COINVOLTE
Risultati attesi	1) FORMALIZZAZIONE DELL'AVVIO DEL PROCEDIMENTO: AVVIO DEL PROCEDIMENTO DEL 20% DELLE IMPRESE SOGGETTE (RILEVATE AL 30.09.2011) ENTRO IL 31.12.2011 - 2) PUBBLICAZIONE ELENCHI SULL'ALBO CAMERALE
Budget	10.000,00 EURO
Risorse umane coinvolte	Responsabile e addetti Ufficio Albo Artigiani
3) KPI di monitoraggio e valutazione	NUMERO DI AVVII ESEGUITI / TOTALE IMPRESE SOGGETTE
4) KPI di monitoraggio e valutazione	PUBBLICAZIONI / TOTALE IMPRESE SOGGETTE

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	Efficienza amministrativa
Area Strategica	Servizi amministrativi alle imprese
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Nell'ambito della gestione del Registro Informatico dei Protesti, l'esigenza delle imprese e dei soggetti che hanno provveduto al pagamento di protesti levati è quella di contenere ulteriormente, rispetto ai tempi già ristretti fissati dalla normativa, i tempi per l'adozione del provvedimento di cancellazione.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Favorire il reinserimento nel circuito economico di imprese che hanno avuto problemi temporanei di liquidità e di gestione, e che poi hanno provveduto a regolarizzare le posizioni debitorie.
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Ridurre, compatibilmente con i tempi di verifica della documentazione amministrativa, i tempi medi per l'adozione dei provvedimenti di cancellazione dal Registro Informatico dei Protesti con riferimento al periodo 2011-2013 rispetto al periodo 2008-2010
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Efficienza amministrativa. Servizi amministrativi alle imprese.
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	1) Σ gg. intercorsi tra ricezione richieste cancellazione e cancellazione dal Registro Informatico dei Protesti/numero richieste accolte
2) KPI di monitoraggio e valutazione	2) Tempi medi di cancellazione dal Registro Informatico dei Protesti 2011-2013 / Tempi medi di cancellazione dal Registro Informatico dei Protesti 2008-2010
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	U.F. Protesti

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Favorire il reinserimento nel circuito economico di imprese che hanno avuto problemi temporanei di liquidità e di gestione, e che poi hanno provveduto a regolarizzare le posizioni debitorie.
Programma Descrizione e finalità	Efficienza amministrativa. Servizi amministrativi alle imprese.
Azioni Progetti, iniziative, contributi	Registro Informatico dei Protesti.
1) Azione A	Registro Informatico dei Protesti. Riduzione tempi cancellazione.
Descrizione	I tempi per l'adozione e l'esecuzione dei provvedimenti di cancellazione dal Registro Informatico Protesti, così come fissati dalla vigente normativa, sono già molto stretti. Viene ritenuto prioritario operare per un ulteriore contenimento.
Unità operativa di riferimento	U.F. Protesti
Responsabile	Dirigente Area amministrativo - promozionale
Obiettivi operativi	Contenimento dei tempi medi di cancellazione dei protesti rispetto ai 2010 (5,86 gg.)
Risultati attesi	Riduzione dei tempi medi di cancellazione dei protesti 2011 rispetto ai 2010 (5,86 gg.)
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio e U.F. e personale addetto U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	1) Σ gg. intercorsi tra ricezione richieste cancellazione e cancellazione dal Registro Informatico dei Protesti/numero richieste accolte
2) KPI di monitoraggio e valutazione	2) tempi medi di cancellazione dei protesti 2011 /tempi medi di cancellazione dei protesti 2010

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	Efficienza amministrativa
Area Strategica	Servizi amministrativi alle imprese
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Le imprese che operano con l'estero hanno necessità di poter ottemperare tempestivamente agli adempimenti amministrativi richiesti, operando in prima istanza con procedure semplificate che permettono, sulla base di semplici dichiarazioni sostitutive, di ottenere certificati d'origine. Gli Enti Camerali, di converso, a tutela delle altre imprese e dei consumatori, devono operare verifiche a campione ex post sulla veridicità di tali dichiarazioni sostitutive
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Per le imprese che operano con l'estero controllo della veridicità delle dichiarazioni sostitutive in ordine all'origine dei prodotti esportati contenute nelle domande di certificazione di origine
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Aumento del livello di responsabilità degli operatori economici nella compilazione delle domande di certificato d'origine
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Lotta alla contraffazione, tutela del consumatore e salvaguardia del sistema delle regole: Controllo a campione delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà in ordine all'origine dei prodotti esportati contenute nelle domande di certificato di origine. Adozione di un provvedimento dirigenziale che istituisce il controllo a campione e che detta le norme per la sua attuazione. Realizzazione controlli a campione pari al 5% delle dichiarazioni sostitutive presentate
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	adozione provvedimento dirigenziale (si/no)
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero controlli a campione effettuati
3) KPI di monitoraggio e valutazione	numero controlli a campione anno t/numero controlli a campione anno t-1
4) KPI di monitoraggio e valutazione	
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Servizio Albi Ruoli Registri Commercio Estero Macinazione

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Per le imprese che operano con l'estero controllo della veridicità delle dichiarazioni sostitutive in ordine all'origine dei prodotti esportati contenute nelle domande di certificazione di origine
Programma Descrizione e finalità	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	Controllo a campione
Descrizione	Controllo a campione delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, concernenti l'origine dei prodotti esportati, contenute nelle domande di certificato di origine
Unità operativa di riferimento	Servizio Albi Ruoli Registri Commercio Estero Macinazione
Responsabile	Dirigente Area anagrafico certificativa
Obiettivi operativi	Adozione di un provvedimento dirigenziale che istituisce il controllo a campione e che detta le norme per la sua attuazione. Realizzazione controlli a campione pari al 5% delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, concernenti l'origine dei prodotti esportati, contenute nelle domande di certificati d'origine.
Risultati attesi	Introduzione dei controlli a campione rispetto all'esercizio 2010
Risorse umane coinvolte	Responsabile Servizio/UF e n. 2 unità di personale addetto
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero controlli a campione effettuati 2011/numero controlli a campione effettuati 2010
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero controlli a campione effettuati 2011/numero di certificati di origine rilasciati
3) KPI di monitoraggio e valutazione	adozione provvedimento dirigenziale (si/no)

C.2 SERVIZI DI SUPPORTO

Scheda di Programmazione Strategica	
Linea Strategica	DEMATERIALIZZAZIONE
Area Strategica	SERVIZI DI SUPPORTO
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Rafforzare e migliorare l'organizzazione interna, nel segno dell'innovazione, del miglioramento della qualità, dell'efficienza dei servizi.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Dematerializzazione degli atti e informatizzazione dei documenti cartacei di archivio per la loro migliore conservazione, salvaguardia, valorizzazione e fruizione
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Adozione e utilizzo condiviso di un nuovo sistema gestionale interno per la produzione di atti in formato digitale. Effettuare un rilievo archivistico con una Progressiva identificazione, mediante rilievo archivistico, e sviluppo procedura di catalogazione, riordino e scarto d'archivio. Introduzione di un software per la gestione informatizzata dei documenti e pratiche conservate in archivio.
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Dematerializzazione
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	N. gg intercorsi per la identificazione della documentazione da proporre allo scarto
2) KPI di monitoraggio e valutazione	N. posizioni catalogate attraverso procedura informatica / N. posizioni cartacee rilevate
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Adozione sistema gestionale interno per la produzione atti digitali (SI/NO)
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero atti (delibere e determine) con sottoscrizione digitale
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Segreteria generale

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Dematerializzazione degli atti e informatizzazione dei documenti cartacei di archivio per la loro migliore conservazione, salvaguardia, valorizzazione e fruizione
--	--

Programma Descrizione e finalità	Dematerializzazione
--	---------------------

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Introduzione di sistemi gestionali interni predisposti per la produzione di documenti in formato digitale
Unità operativa di riferimento	Segreteria generale
Responsabile	Segretario generale
Obiettivi operativi	Sostituzione del sistema gestionale riguardante delibere e determine con l'introduzione di un nuovo applicativo predisposto per la produzione di documenti in formato digitale
Risultati attesi	Introduzione, entro 360 gg, previa formazione del personale, di un nuovo sistema predisposto anche per la gestione di delibere e determine in formato digitale.
Budget	€ 20.000,00
Risorse umane coinvolte	Responsabile Servizio/UF e addetti UF Segreteria
1) KPI di monitoraggio e valutazione	N. gg per sostituzione nuovo sistema gestionale interno / 360

C.3 TRASPARENZA ED ECONOMICITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

Scheda di Programmazione Strategica	
Area Strategica	INNOVAZIONE AMMINISTRATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	1 ADEGUAMENTO ALL'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO CON RIF. AL D.LGS 150/2009; 2.COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER CON NUOVO PROCESSO DI PARTECIPAZIONE PREVISTO DAL D. LGS 150/2009
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Miglioramento Performance dell'Ente
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	1) PERFORMANCE ENTE IN AUMENTO (Performance 2011 < Performance 2012 < Performance 2013); 2) MIGLIORAMENTO QUALITA' DEI SERVIZI (Customer Satisfaction triennio 2011-13 > Customer Satisfaction triennio 2008-10);
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	CICLO DELLA PERFORMANCE
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	CUSTOMER SATISFACTION
2) KPI di monitoraggio e valutazione	LIVELLO DI PERFORMANCE DELL'ENTE
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Controllo di gestione

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	INNOVAZIONE AMMINISTRATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI
--	---

Programma Descrizione e finalità	CICLO DELLA PERFORMANCE
--	-------------------------

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	PREDISPOSIZIONE SCHEDE DI REPORT (MISURAZIONE E VALUTAZIONE)
Descrizione	PREDISPOSIZIONE DELLE SCHEDE DI REPORT UTILI ALLA FASE DI RACCOLTA DATI, MISURAZIONE E VALUTAZIONE
Unità operativa di riferimento	Controllo di gestione
Responsabile	Segretario generale
Obiettivi operativi	1) PREDISPOSIZIONE DELLE SCHEDE DI REPORT E CONDIVISIONE DELLE STESSE CON GLI UFFICI RESPONSABILI DELLA RACCOLTA DATI; 2) DEFINIZIONE DI UNA PROCEDURA OPERATIVA RELATIVA AL CONTROLLO DI GESTIONE
Risultati attesi	1) DEFINIZIONE SCHEDE DI REPORT ENTRO IL PRIMO QUADRIMESTRE DEL 2011; 2) DEFINIZIONE DI UNA PROCEDURA PER IL CONTROLLO DI GESTIONE ENTRO IL SECONDO SEMESTRE DEL 2011
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabile di Servizio e di UF Controllo di gestione
1) KPI di monitoraggio e valutazione	SCHEDE DI REPORT DEFINITE NEI TERMINI (SI/NO)
2) KPI di monitoraggio e valutazione	PROCEDURA DEFINITA NEI TERMINI (SI/NO)

2) Azione B	COORDINAMENTO RACCOLTA DATI
Descrizione	CLASSIFICAZIONE DELLE INFORMAZIONI PER AREA DI PERTINENZA E RACCOLTA DATI NEI TEMPI PREVISTI DALLA NORMATIVA.
Unità operativa di riferimento	Controllo di gestione
Responsabile	Segretario generale
Obiettivi operativi	ASSICURARE IL TEMPESTIVO AGGIORNAMENTO DEI DATI SULLA BASE DELLE SCADENZE NORMATIVE E/O PREVISTE DALLA PROCEDURA INTERNA
Risultati attesi	minimizzazione dei ritardi nell'aggiornamento dei dati: aggiornamento del Piano della performance entro novembre 2011. Adozione di un applicativo di sistema per la gestione informatizzata del Ciclo della Performance.
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabili Controllo di gestione e personale addetto Segreteria generale
3) KPI di monitoraggio e valutazione	aggiornamento del P.P. entro novembre 2011: Si / No
4) KPI di monitoraggio e valutazione	adozione sistema gestione informatizzata C. P. entro il 31/12/2011: Si / No

Scheda di Programmazione Strategica

Area Strategica	MISURAZIONE, VALUTAZIONE E TRASPARENZA DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE.
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	ADEGUAMENTO ALL'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO CON RIF. AL D.LGS 150/2009 RELATIVAMENTE ALLA TRASPARENZA E AL MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Attuazione Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	RAGGIUNGIMENTO DELLA COMPLETA TRASPARENZA DELL'ENTE (OBIETTIVI, STRUMENTI, RISULTATI, RISORSE,ECC..)
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	PROGRAMMA TRIENNALE DELLA TRASPARENZA E DELL'INTEGRITA'
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	GRADO DI ATTUAZIONE PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	TRASPARENZA DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE
Programma Descrizione e finalità	PROGRAMMA TRIENNALE DELLA TRASPARENZA E DELL'INTEGRITA'
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	INDIVIDUAZIONE DI UN RESPONSABILE DEL PROGRAMMA TRASPARENZA
Descrizione	Individuazione del responsabile unico per la gestione delle attività del Programma
Unità operativa di riferimento	
Responsabile	Segretario Generale
Obiettivi operativi	Presidiare adeguatamente le attività legate alla Trasparenza
Risultati attesi	Il responsabile sia individuato entro 30 giorni dall'adozione del piano
Risorse umane coinvolte	Segretario Generale
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Effettiva individuazione del Responsabile (ON/OFF)
2) Azione B	PROCESSO DI GESTIONE PROGRAMMA TRASPARENZA
Descrizione	Definizione di una procedura di gestione del Programma Triennale della Trasparenza
Unità operativa di riferimento	Responsabile Programma
Responsabile	Responsabile Programma
Obiettivi operativi	Realizzazione di un processo di gestione del lavoro legato al Programma di Trasparenza
Risultati attesi	Definizione di uno scadenario di azioni in funzione del Programma
Risorse umane coinvolte	Responsabile Programma
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Effettiva realizzazione dello scadenario (ON/OFF)
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Livello di attuazione del Programma (2011)
3) Azione C	GIORNATE DELLA TRASPARENZA E FORMAZIONE INTERNA SULLA TRASPARENZA
Descrizione	Pianificazione e realizzazione delle giornate della trasparenza e della formazione interna sulle tematiche della trasparenza
Unità operativa di riferimento	Responsabile Programma
Responsabile	Responsabile Programma
Obiettivi operativi	Formalizzazione di un'agenda di incontri; organizzazione degli incontri; misurazione del livello di efficacia e gradimento delle giornate
Risultati attesi	1) Realizzazione di un incontro a semestre. 2) Realizzazione della giornata formativa al personale camerale
Risorse umane coinvolte	Responsabile del Programma, personale camerale
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Effettiva realizzazione di ognuna delle iniziative (ON/OFF)
6) KPI di monitoraggio e valutazione	Livello di gradimento > 75%
3) Azione D	PUBBLICAZIONE ED AGGIORNAMENTO DATI SUL SITO
Descrizione	Attività legate alla gestione e manutenzione (aggiornamenti e nuovi inserimenti di dati) della sezione Trasparenza, Valutazione e Merito
Unità operativa di riferimento	Responsabile Programma
Responsabile del coordinamento	Responsabile Programma
Responsabile della fornitura dei dati	Responsabili di Ufficio
Obiettivi operativi	Adeguamento della struttura e dei contenuti della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" alle specifiche normative
Risultati attesi	1) Primo caricamento dei dati entro tre mesi dall'approvazione del Programma. 2) Aggiornamenti semestrali
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabile del Programma
7) KPI di monitoraggio e valutazione	Effettiva pubblicazione/aggiornamento (ON/OFF)

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA
Area Strategica	TRASPARENZA ED ECONOMICITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Al fine di rendere più efficiente la gestione del procedimento sanzionatorio ex L.689/81 e migliorare i pagamenti delle sanzioni amministrative, verrà attivata una specifica verifica di eventuali fatti estintivi delle obbligazioni e controlli sull'andamento dei pagamenti liberatori dei verbali di accertamento di violazione amministrativa
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Monitorare i fatti estintivi delle obbligazioni, riducendo i costi per i casi di erronea emissione di atti ingiuntivi e ruoli
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Riduzione degli sgravi di cartelle esattoriali ed aumento del numero delle Ordinanze-ingiunzioni legittimamente emesse
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Economicità dell'azione amministrativa entro il periodo di vigenza della programmazione triennale
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di posizioni a ruolo per le quali è stato effettuato lo sgravio / ntotale delle posizioni a ruolo
2) KPI di monitoraggio e valutazione	(Numero ordinanze annullate / numero ordinanze emesse nel triennio 2011-2013) / (Numero ordinanze annullate / numero ordinanze emesse nel triennio 2008-2010)
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Servizio V - Ufficio Sanzioni Amministrative

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Ridurre i costi per emissione di atti ingiuntivi da annullare
--	---

Programma Descrizione e finalità	Al fine di rendere più efficiente la gestione del procedimento sanzionatorio ex L.689/81, si ritiene di operare una verifica sullo stato dei pagamenti dei verbali di accertamento di violazione amministrativa, trasmessi dal Registro delle Imprese. Ciò in quanto gli eventuali pagamenti liberatori non comunicati determinano la nullità dell'Ordinanza-ingiunzione di pagamento, la conseguente inesigibilità delle somme ingiunte e, quindi, la commisurata perdita di risorse economiche (spese di notifica, giornate/uomo, cancelleria, contenzioso, ecc.)
--	---

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Verificare attraverso il sistema PUNTOFISCO il pagamento delle sanzioni erariali dei verbali, effettuato con il mod F23, e presso la Ragioneria dell'Ente gli altri pagamenti per sanzioni
Unità operativa di riferimento	Servizio V - Ufficio sanzioni amministrative
Responsabile	Dirigente area Anagrafica certificativa
Obiettivi operativi	Eliminazione di lacune documentali ad evitare una doppia imposizione
Risultati attesi	Azzeramento delle ordinanze emesse ed annullate per via di pagamenti liberatori non comunicati
Budget	//
Risorse umane coinvolte	Responsabile U.F. e due addetti U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero delle ordinanze annullate per via di pagamenti liberatori non comunicati / numero ordinanze emesse

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	RIDURRE I CASI DI MANCATO PAGAMENTO PER MOTIVI ESTINTIVI ATTRAVERSO IL CONTROLLO PERIODICO TELEMATICO DEI REPORT DELL'AGENZIA DI RISCOSSIONE
--	--

Programma Descrizione e finalità	Analizzando i report prodotti da Equitalia, si agirà sulle posizioni per le quali è stata rilevata una qualsiasi causa che renda inesigibile il credito. Si ritiene che nel 40% dei casi si potrà agire per la riscossione e/o per evitare la prescrizione del credito, ovvero per evitare ulteriori costi di gestione di recuperi che siano divenuti definitivamente inesigibili per cause esterne all'attività dell'Ente
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Verificare lo stato dei ruoli mediante il collegamento telematico RENDIWEB con Equitalia. Intervenire per le eventuali correzioni o emissione di provvedimenti di sgravio.
Unità operativa di riferimento	Ufficio sanzioni amministrative
Responsabile	Dirigente area Anagrafica - certificativa
Obiettivi operativi	1) Utilizzare i sistemi informatici nel controllo documentale 2) Operare eventuali correzioni negli elementi identificativi dei debitori
Risultati attesi	Tempestività e semplificazione delle attività di verifica dello stato dei ruoli e riduzione dei costi
Budget	//
Risorse umane coinvolte	Responsabile UF e n. 2 addetti UF
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di giorni per l'utilizzazione di Rendiweb / 60
2) KPI di monitoraggio e valutazione	

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Favorire la crescente cultura della legalità, la promozione della libera concorrenza tra le imprese e la promozione di servizi e prodotti delle stesse. Fornire il supporto tecnico e informativo necessario alle imprese che intendano avvalersi delle manifestazioni a premio quale veicolo promozionale della loro attività.
--	---

Programma Descrizione e finalità	1) Supporto alle Imprese che intendano promuovere i propri prodotti attraverso le manifestazioni a premio. 2) Potenziamento dei rapporti di collaborazione fra l'Ente e gli Organi accertatori e verifica tempestiva dei verbali di accertamento al fine di incrementare la capacità dissuasiva ed educativa delle imprese. 3) Curare al meglio i contenziosi in corso, onde evitare inutili aggravii di lavoro e di costo.
--	---

Azioni
Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Attivare la procedura informatica "Prema on line" e comunicare alle imprese le nuove modalità operative per le manifestazioni a premio. Affiancarle nell'utilizzo del sistema "Prema on line" che andrà in vigore dal 25 gennaio 2011. Tale procedura agevola l'invio della documentazione necessaria all'effettuazione di una manifestazione a premio. Curare l'attività istruttoria inerente le operazioni di assegnazione e chiusura di tutte le manifestazioni a premio e permettere l'eventuale integrazione in tempi utili.
Unità operativa di riferimento	Servizio V - Ufficio sanzioni amministrative
Responsabile	Dirigente Area Anagrafica-certificativa
Obiettivi operativi	Applicare i sistemi informatici alla produzione ed al controllo documentale
Risultati attesi	Tempestività e semplificazione delle attività; richiesta di attivazione del servizio entro 30 gg
Budget	//
Risorse umane coinvolte	Responsabile UF
1) KPI di monitoraggio e valutazione	gg per la richiesta di attivazione del dispositivo di firma informatica < 30

2) Azione B	
Descrizione	Ottimizzazione del procedimento sanzionatorio. 1) Espletamento dell'attività istruttoria relativamente ai verbali di violazione amministrativa pervenuti nel corso del biennio antecedente. 2) Intensificazione del dialogo con i vari organi accertatori (Registro delle Imprese, Guardia di Finanza, NAS, etc.).
Unità operativa di riferimento	Servizio V - Ufficio sanzioni amministrative
Responsabile	Dirigente Area Anagrafica-certificativa
Obiettivi operativi	Convocare/sentire l'organo accertatore in sede di audizione
Risultati attesi	1) Emissione delle ordinanze di ingiunzione o di archiviazione per i verbali elevati nel biennio antecedente. 2) Ottenere una più approfondita istruttoria per una migliore motivazione delle ordinanze da emettere, nonché fornire ai Verbalizzanti strumenti conoscitivi ulteriori.
Budget	//
Risorse umane coinvolte	Responsabile UF e n. 2 addetti UF
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Totale ordinanze di ingiunzione o di archiviazione emesse / totale verbali elevati nel biennio antecedente
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Tempo medio di emissione di una ordinanza di ingiunzione o di archiviazione

3) Azione C	
Descrizione	Potenziamento delle procedure di perseguimento degli illeciti amministrativi nel contenzioso tributario. Analisi approfondita delle motivazioni su cui vertono i ricorsi presentati in 1° grado, al fine di evitare un inutile aggravio in termini di costi
Unità operativa di riferimento	Servizio V - Ufficio sanzioni amministrative
Responsabile	Dirigente Area Anagrafica-certificativa
Obiettivi operativi	1) Evitare l'appello delle sentenze sfavorevoli all'Ente su motivi che risultino fondati. 2) Creare una casistica di riferimento nella redazione delle ordinanze e delle controdeduzioni.
Risultati attesi	Riduzione del contenzioso
Budget	//
Risorse umane coinvolte	Responsabile UF e n. 1 addetto UF
5) KPI di monitoraggio e valutazione	n. costituzioni in giudizio / n. ricorsi

C.4 GESTIONE RISORSE UMANE, ECONOMICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

Linea Strategica	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA, ORIENTAMENTO AL CLIENTE NELLA GESTIONE DELLE RISORSE PUBBLICHE
Area Strategica	GESTIONE RISORSE UMANE, ECONOMICHE, FINANZIARIE E PATRIMONIALI
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Le continue innovazioni normative ed, in generale, la mutazione del contesto in cui si trova ad operare la P.A. anche in relazione alla percezione esterna, impone un corrispondente aggiornamento delle competenze e delle professionalità dei dipendenti pubblici. In particolare, la Camera di Commercio, già storicamente punto di raccordo fra la P.A. ed il mondo produttivo, ha acquisito altre competenze che la pongono come interlocutore primario per il soddisfacimento di bisogni diversi da quelli di carattere eminentemente economico. Per questo, è divenuta pressante l'esigenza di adeguare le competenze del personale camerale, dotandolo degli strumenti professionali che lo rendano più flessibile e proattivo.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	1) Sviluppare competenze manageriali ed organizzative. 2) Aggiornare costantemente le competenze tecnico-professionali. 3) Favorire relazioni positive e la collaborazione all'interno dell'Ente.
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Numero medio annuo di giornate di formazione su competenze manageriali e tecnico-professionali per dipendente = 1 Numero dipendenti partecipanti a corsi di formazione/addestramento nel triennio > 70%
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Miglioramento dell'efficienza amministrativa e dell'azione amministrativa della Camera di Commercio entro il periodo di vigenza della programmazione triennale
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero totale giornate di formazione su competenze manageriali / numero dipendenti
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero totale giornate di formazione/addestramento su competenze tecnico-professionali / numero dipendenti
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero dipendenti partecipanti a corsi di formazione/addestramento nel triennio / numero dipendenti
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Servizio V - Ufficio Personale

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	1) Sviluppare competenze manageriali ed organizzative; 2) Favorire relazioni positive e la collaborazione all'interno dell'Ente.
--	--

Programma Descrizione e finalità	Formazione/addestramento del personale, sia presso strutture esterne che interne. Creazione delle condizioni ottimali per un allineamento delle professionalità interne alle mutevoli esigenze del contesto socio-economico territoriale. Ulteriore effetto dell'attività di formazione programmata è la volontà di rivalutare il ruolo del dipendente pubblico, nella sua veste di parte attiva dell'azione pubblica al servizio della società.
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Diffusione delle proposte formative presso i Capi Servizio, raccolta e valutazione delle adesioni e svolgimento degli adempimenti conseguenti (compilazione modello Mod 1 Formazione, foglio elettronico riassuntivo dei corsi, determinazione dirigenziale, gestione trasferta eventuale, seguiti stipendiali)
Unità operativa di riferimento	Ufficio Personale
Responsabile	Dirigente area Anagrafica - certificativa
Obiettivi operativi	Pianificare e realizzare, in accordo con i responsabili dei servizi, un programma della formazione in grado di soddisfare le esigenze tecnico-professionali, manageriali ed organizzative per l'anno 2011
Risultati attesi	Numero di giornate di formazione su competenze manageriali, trasversali e tecnico-professionali per dipendente = 1 Numero dipendenti partecipanti a corsi di formazione/addestramento su competenze tecnico-professionali nell'anno > 39%
Budget	20.000,00
Risorse umane coinvolte	Responsabile servizio/U.F. e addetti U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero totale giornate di formazione su competenze manageriali, trasversali / numero dipendenti
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero totale giornate di formazione/addestramento su competenze tecnico-professionali / numero dipendenti

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA E ORIENTAMENTO AL CLIENTE NELLA GESTIONE DELLE RISORSE PUBBLICHE
Area Strategica	GESTIONE RISORSE UMANE, ECONOMICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	<p>GARANTIRE IL TEMPESTIVO PAGAMENTO DELLE SOMME DOVUTE PER SOMMINISTRAZIONI, FORNITURE ED APPALTI IN APPLICAZIONE A QUANTO DISPOSTO DALL'ART.9 DEL D.L. 1 LUGLIO 2009, N.78, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI NELLA LEGGE 102/2009.</p> <p>DISPORRE DI DATI AMMINISTRATIVO/CONTABILI AGGIORNATI E DETTAGLIATI PER POTER AGGIORNARE LA PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI ECONOMICI NONCHE' AL FINE DI ATTUARE POLITICHE DI RECUPERO CREDITI E DI MONITORAGGIO DELLA SPESA.</p>
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	MIGLIORARE LA GESTIONE DEI PAGAMENTI AL FINE DI NON GRAVARE CON COSTI AGGIUNTIVI SULLE IMPRESE; MIGLIORARE LA CONTABILITA' CAMERALE AL FINE DI DISPORRE DI INFORMAZIONI SEMPRE AGGIORNATE SU COSTI, RICAVI, INVESTIMENTI, SITUAZIONE FINANZIARIA E PATRIMONIALE DELL'ENTE
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	ENTRO IL TRIENNIO (2011-13) IL TEMPO MEDIO DI PAGAMENTO DEI FORNITORI <= 30 GG ASSICURARE UN AGGIORNAMENTO DELLA CONTABILITA' ENTRO 60 GG
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	<p>1) GESTIONE DEI PAGAMENTI</p> <p>2) GESTIONE DEL SISTEMA DEI DATI CONTABILI</p>
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	TEMPO MEDIO DEI PAGAMENTI
2) KPI di monitoraggio e valutazione	N PAGAMENTI OLTRE 30GG /NUMERO PAGAMENTI
3) KPI di monitoraggio e valutazione	N. GG NECESSARI PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CONTABILITA' /60GG
4) KPI di monitoraggio e valutazione	
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	RAGIONERIA

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	MIGLIORARE LA GESTIONE DEI PAGAMENTI
Programma Descrizione e finalità	GESTIONE DEI PAGAMENTI
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	DEFINIZIONE DELLO STRUMENTO OPERATIVO PER IL MONITORAGGIO DEI TEMPI DI PAGAMENTO, DA CUI SI EVINCA LA DATA DI ARRIVO ALL'UFFICIO RAGIONERIA, LA DATA DI SMISTAMENTO AI RESPONSABILI DELLA LIQUIDAZIONE, LA DATA DI RITORNO ALL'UFFICIO RAGIONERIA PER IL MANDATO DI PAGAMENTO
Unità operativa di riferimento	RAGIONERIA
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	DEFINIRE E COLLAUDARE LA STRUMENTAZIONE NECESSARIA AL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE DEI PAGAMENTI
Risultati attesi	STRUMENTAZIONE PER IL MONITORAGGIO DEI TEMPI DI PAGAMENTO FUNZIONANTE ENTRO 90GG DALL'INIZIO ATTIVITA'
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio e U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	N. GG PER L'ATTIVAZIONE DELLO STRUMENTO DI MONITORAGGIO / 90 GG
2) Azione B	
Descrizione	EMISSIONE CELERE DEI MANDATI DI PAGAMENTO
Unità operativa di riferimento	RAGIONERIA
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	MIGLIORAMENTO DEI TEMPI DI PAGAMENTO
Risultati attesi	riduzione del 5% dei tempi di pagamento (dipendenti dall'ufficio ragioneria) rispetto al 2010
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio / U.F. e n. 1 addetto all'U.F.
2) KPI di monitoraggio e valutazione	tempo medio di pagamento considerando la data di autorizzazione riportata sugli atti di liquidazione (a cura del Dirigente)
3) KPI di monitoraggio e valutazione	NUMERO DI PAGAMENTI OLTRE I 30GG / TOTALE NUMERO PAGAMENTI
4) KPI di monitoraggio e valutazione	NUMERO PAGAMENTI OLTRE 30GG NEL 2011/NUMERO PAGAMENTI OLTRE 30GG NEL 2010

Scheda di Programmazione Operativa	
Obiettivo strategico Denominazione	MIGLIORARE L'ALLINEAMENTO DELLA CONTABILITA' INTERNA CON I SALDI DELL'ISTITUTO CASSIERE
Programma Descrizione e finalità	GESTIONE DEL SISTEMA DEI DATI CONTABILI
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	REGOLARIZZAZIONE A SCADENZA MENSILE DEGLI INCASSI PER DIRITTO ANNUALE RIVERSATI SUL CONTO CORRENTE BANCARIO DALLA AGENZIA DELLE ENTRATE E DA EQUITALIA
Unità operativa di riferimento	RAGIONERIA
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	DISPORRE DI DATI CONTABILI SULLE ENTRATE AGGIORNATI
Risultati attesi	DATI SUGLI INCASSI AGGIORNATI ENTRO 30GG
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio / U.F. e n. 1 addetto all'U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	N GG IMPIEGATI PER AGGIORNAMENTO / 30GG

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA ED ORIENTAMENTO AL CLIENTE NELLA GESTIONE DELLE RISORSE PUBBLICHE
Area Strategica	GESTIONE RISORSE UMANE, ECONOMICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Necessità di acquisire notizie tempestive sull'andamento della riscossione dei crediti attraverso un puntuale riscontro delle contabili in entrata e pulizia preventiva e successiva dei registri di ruolo
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	MIGLIORE GESTIONE DEL CREDITO PER DIRITTO ANNUALE
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	MAGGIORE TEMPESTIVITA' NELLA REGOLARIZZAZIONE DELLE CONTABILI IN ENTRATA RELATIVE AI CREDITI DEL DIRITTO ANNUALE PULIZIA DEL REGISTRO RUOLI
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Economicità dell'azione amministrativa.
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	DIMINUZIONE DEGLI ANNULLAMENTI DELLE CARTELLE
2) KPI di monitoraggio e valutazione	ALLINEAMENTO DEGLI IMPORTI RISULTANTI SUL CONTO CORRENTE BANCARIO CON LE REGISTRAZIONI DI BILANCIO
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	DIRITTO ANNUALE

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	MIGLIORE GESTIONE DEL CREDITO PER DIRITTO ANNUALE
Programma Descrizione e finalità	ECONOMICITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	DETTAGLIO TEMPESTIVO DELLE CONTABILI IN ENTRATA RELATIVE ALLA RISCOSSIONE DEI CREDITI DEL DIRITTO ANNUALE
Unità operativa di riferimento	UFFICIO DIRITTO ANNUALE
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	AGGIORNARE CON CADENZA MENSILE GLI IMPORTI RISULTANTI DAL C/C BANCARIO E RIVERSATI DAGLI AGENTI DELLA RISCOSSIONE
Risultati attesi	riallineamento entrate per diritto annuale c/c bancario entro 60gg
Risorse umane coinvolte	Responsabile UF Dir. Annuale e n. 1 unità personale addetto UF Ragioneria
1) KPI di monitoraggio e valutazione	totale giorni registrazione in contabilità / 60
2) Azione B	
Descrizione	PULIZIA DEL RUOLO ATTRAVERSO CONTROLLI PREVENTIVI E SUCCESSIVI
Unità operativa di riferimento	UFFICIO DIRITTO ANNUALE
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	MIGLIORAMENTO DELL'ATTENDIBILITA' DEL CREDITO RISULTANTE DALL'ULTIMO ANNO ISCRITTO A RUOLO
Risultati attesi	DIMINUZIONE DEI PROVVEDIMENTI DI ANNULLAMENTO SULL'ULTIMO ANNO ISCRITTO A RUOLO
Risorse umane coinvolte	Responsabile UF e n. 2 unità personale addetto UF
2) KPI di monitoraggio e valutazione	$\frac{\text{importo totale annullamenti anno t}}{\text{importo totale ruolo anno T}} / \left(\frac{\text{importo totale annullamenti anno t-1}}{\text{importo totale ruolo anno T-1}} \right)$

Scheda di Programmazione Strategica

Linea Strategica	EFFICIENZA AMMINISTRATIVA ED ORIENTAMENTO AL CLIENTE NELLA GESTIONE DELLE RISORSE PUBBLICHE
Area Strategica	TRASPARENZA ED ECONOMICITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Necessità di intensificare la comunicazione nei confronti delle imprese (e relativi intermediari) non in regola con il pagamento del diritto annuale allo scopo di dare maggior evidenza dei possibili vantaggi previsti da una tempestiva regolarizzazione dei versamenti mancanti: sanzione ridotta prevista dal ravvedimento operoso, sblocco della certificazione, inibizione dell'iscrizione a ruolo.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	MIGLIORARE LA GESTIONE DEL DIRITTO ANNUALE AL FINE DI INCREMENTARE IL TASSO DI RISCOSSIONE E RIDURRE I COSTI DELLA GESTIONE COATTIVA DEL CREDITO, ANCHE ATTRAVERSO UN PIU' ATTENTO MONITORAGGIO DELLA RISCOSSIONE E DEGLI AGGIORNAMENTI CONTABILI
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	AUMENTO INCASSI SUI CREDITI PREGRESSI NON ANCORA ISCRITTI A RUOLO RISPETTO AL TRIENNIO PRECEDENTE AUMENTO INCASSI DEL DIRITTO ANNUALE DI COMPETENZA RISPETTO ALLA MEDIA DEL TRIENNIO PRECEDENTE RIDUZIONE DEGLI IMPORTI COMPLESSIVI ISCRITTI A RUOLO RISPETTO ALLA MEDIA DEL TRIENNIO PRECEDENTE RIDUZIONE DELLE POSIZIONI ISCRITTE A RUOLO RISPETTO ALLA MEDIA DEL TRIENNIO PRECEDENTE DIMINUIZIONE NEL PERIODO (2011-13) DELLA MEDIA DEGLI ANNULLAMENTI DELLE CARTELLE RISPETTO AL 2010 ALLINEAMENTO DEGLI IMPORTI RISULTANTI SUL CONTO CORRENTE BANCARIO CON LE REGISTRAZIONI DI BILANCIO ENTRO 30GG
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Economicità dell'azione amministrativa.
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	riscossione media dei crediti pregressi non ancora scritti a ruolo (2011-2013)/riscossione dei crediti pregressi non ancora scritti a ruolo (2010)
2) KPI di monitoraggio e valutazione	importo complessivo medio iscritto a ruolo (2011-2013)/importo complessivo iscritto a ruolo (2010)
3) KPI di monitoraggio e valutazione	incasso medio del diritto annuale di competenza (2011-2013) / incasso del diritto annuale di competenza (2010)
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero medio delle informative tornate al mittente (2011-2013) / Numero delle informative tornate al mittente (2010)
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero medio delle posizioni iscritte a ruolo (2011-2013) / Numero delle posizioni iscritte a ruolo (2010)
6) KPI di monitoraggio e valutazione	numero cartelle annullate mediamente sui ruoli emessi nel periodo (2011 - 13)/numero di cartelle annullate sui ruoli emessi nel 2010
7) KPI di monitoraggio e valutazione	N. GG medi di registrazione in contabilità / 30GG
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Diritto Annuale
Budget previsto (Costi esterni)	
Note	

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	MIGLIORARE LA GESTIONE DEL DIRITTO ANNUALE AL FINE DI INCREMENTARE IL TASSO DI RISCOSSIONE E RIDURRE I COSTI DELLA GESTIONE COATTIVA DEL CREDITO, ANCHE ATTRAVERSO UN PIU' ATTENTO MONITORAGGIO DELLA RISCOSSIONE E DEGLI AGGIORNAMENTI CONTABILI
--	---

Programma Descrizione e finalità	ECONOMICITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA
--	---

Azioni Progetti, iniziative, contributi	
---	--

1) Azione A	
Descrizione	INTENSIFICARE LA COMUNICAZIONE PREVENTIVA ALL'UTENZA (IMPRESE E INTERMEDIARI) RELATIVA ALLE SCADENZE FORMALI DEL DIRITTO ANNUALE IN COMPETENZA E CON RAVVEDIMENTO OPEROSO
Unità operativa di riferimento	UFFICIO DIRITTO ANNUALE
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	MIGLIORARE LA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DI COMPETENZA
Risultati attesi	INCREMENTO INCASSI COMPLESSIVI RISULTANTI DAI VERSAMENTI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE
Risorse umane coinvolte	Responsabile UF
1) KPI di monitoraggio e valutazione	incasso del diritto annuale di competenza (2011) / incasso del diritto annuale di competenza (2010)
2) KPI di monitoraggio e valutazione	incasso totale del DA risultante dai versamenti all'agenzia delle entrate (2011) / incasso totale del DA risultante dai versamenti all'agenzia delle entrate (2010)

2) Azione B	
Descrizione	INTENSIFICARE LA COMUNICAZIONE DIRETTA CON LE IMPRESE CHE HANNO OMESSO DI PAGARE IL DIRITTO ANNUALE DELL'ANNO PRECEDENTE E QUELLA CON ALTRE CAMERE DI COMMERCIO PER IL RECUPERO DEL DIRITTO ANNUALE ERRONEAMENTE VERSATO FUORI PROVINCIA
Unità operativa di riferimento	UFFICIO DIRITTO ANNUALE
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	MIGLIORARE LA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DEGLI ANNI PREGRESSI NON ANCORA ISCRITTI A RUOLO E DEFINIZIONE DEI CREDITI PER DIRITTO ANNUALE ERRONEAMENTE VERSATO SU ALTRE CAMERE DI COMMERCIO
Risultati attesi	INCREMENTO DELLA PERCENTUALE DI INCASSO DEL DIRITTO ANNO 2010
Risorse umane coinvolte	Responsabile UF e n. 2 unità personale addetto UF
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Grado di riscossione 2011 / grado di riscossione 2010

**D RAFFORZAMENTO DEL RUOLO E DELL'IMMAGINE ISTITUZIONALE
DELL'ENTE QUALE AGENTE DELLO SVILUPPO LOCALE**

D.1 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

D.2 PALAZZO DELL' ECONOMIA

D.1 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Scheda di Programmazione Strategica	
Linea Strategica	Rafforzamento del ruolo e dell'immagine istituzionale dell'Ente quale agente dello sviluppo locale.
Area Strategica	Studi e Ricerche Economiche
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Gli operatori economici, le altre Istituzioni, le Associazioni di categoria e in generale la pubblica opinione hanno necessità di conoscere sia informazioni generali sull'andamento della situazione economica provinciale, sia eventualmente elaborazioni statistiche settoriali su argomenti specifici
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Costituire e implementare un'anagrafica dei soggetti che hanno richiesto nel biennio precedente 2009-2010 elaborazioni statistiche particolari e settoriali, per fidelizzare e mantenere costante nel tempo il flusso di comunicazione sulle principali ricerche economiche condotte dall'Ente. Inserire nell'anagrafica i principali soggetti portatori di interesse a livello provinciale (Istituzioni locali, Associazioni di categoria, Scuole e Università)
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Intensificare la diffusione dell'informazione statistico-economica nel triennio 2011-2013 rispetto al biennio 2009-2010 sia in termini di quantità di informazioni elaborate e diffuse, sia in termini di numero di soggetti destinatari
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Rafforzamento del ruolo e dell'immagine istituzionale dell'Ente quale agente dello sviluppo locale. Studi e ricerche Economiche
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	1) numero di soggetti destinatari delle informazioni statistiche nel triennio 2011-2013 / numero di soggetti destinatari delle informazioni statistiche nel biennio 2009-2010
2) KPI di monitoraggio e valutazione	2) numero medio annuo elaborazioni statistiche fornite nel triennio 2011-2013 / numero medio annuo elaborazioni statistiche fornite nel biennio 2009-2010
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	U.F. Studi e Statistica

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Costituire e implementare un'anagrafica dei soggetti che hanno richiesto nel biennio precedente 2009-2010 elaborazioni statistiche particolari e settoriali, per fidelizzare e mantenere costante nel tempo il flusso di comunicazione sulle principali ricerche economiche condotte dall'Ente. Inserire nell'anagrafica i principali soggetti portatori di interesse a livello provinciale (Istituzioni locali, Associazioni di categoria, Scuole e Università)
Programma Descrizione e finalità	Rafforzamento del ruolo e dell'immagine istituzionale dell'Ente quale agente dello sviluppo locale. Studi e ricerche Economiche
Azioni Progetti, iniziative, contributi	Studi e Ricerche Economiche.
1) Azione A	Anagrafica richiedenti elaborazioni statistiche
Descrizione	Realizzare una anagrafica dei soggetti che hanno richiesto nel biennio precedente 2009-2010 elaborazioni statistiche particolari e settoriali. Inserire nell'anagrafica i principali soggetti portatori di interesse a livello provinciale (Istituzioni locali, Associazioni di categoria, Scuole e Università)
Unità operativa di riferimento	U.F. Studi e Statistica
Responsabile	Dirigente Area amministrativo - promozionale
Obiettivi operativi	Realizzare una anagrafica dei soggetti richiedenti e attivare con loro un flusso costante di informazioni sulle principali ricerche economiche condotte dall'Ente
Risultati attesi	1. predisporre l'anagrafica dei destinatari dell'informazione economico-statistica entro 180 gg dall'inizio dell'esercizio
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio e U.F. e personale addetto U.F.
1) KPI di monitoraggio e valutazione	1) Numero gg intercorsi per il completamento dell'anagrafica dei destinatari dell'informazione economico-statistica / 180
2) KPI di monitoraggio e valutazione	2) numero elaborazioni statistiche fornite a soggetti terzi nel 2011 / numero elaborazioni statistiche fornite a soggetti terzi nel 2010

Scheda di Programmazione Strategica

Area Strategica	Rafforzamento del ruolo e dell'immagine istituzionale dell'Ente
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Una significativa percentuale delle imprese percepisce ancora la Camera di Commercio come sola erogatrice di servizi amministrativi e non ha ancora una buona conoscenza delle numerose altre azioni intraprese a sostegno dello sviluppo del territorio e del sistema imprenditoriale. Occorre pertanto comunicare un'immagine dinamica di un Ente attento alle esigenze del territorio e delle imprese e soprattutto di moderna pubblica amministrazione, pronta a dare risposte alle esigenze di cambiamento.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Miglioramento dell'efficacia della comunicazione esterna della Camera al fine di far conoscere tempestivamente le iniziative camerali ed i servizi forniti facilitandone l'accessibilità e realizzando un rendiconto dell'azione amministrativa relativa al periodo di mandato.
Risultati attesi (sono esplicitati in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Aumento di contatti attraverso il portale web della CCIAA del 15% nel triennio 2011-2013. Realizzazione e presentazione di un bilancio di mandato entro il 30/10/2011.
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Comunicazione istituzionale
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero medio di contatti annui portale web (2011-2013) / numero medio di contatti annui portale (2009-2010)
2) KPI di monitoraggio e valutazione	n. gg necessari alla realizzazione e presentazione del bilancio di mandato / 300
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Staff del Segretario generale

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Miglioramento dell'efficacia della comunicazione esterna della Camera al fine di far conoscere tempestivamente le iniziative camerali ed i servizi forniti facilitandone l'accessibilità e realizzando un rendiconto dell'azione amministrativa relativa al periodo di mandato.
--	---

Programma Descrizione e finalità	comunicazione istituzionale
--	-----------------------------

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Valorizzazione del portale web della CCIAA di Frosinone
Unità operativa di riferimento	URP
Responsabile	Segretario generale
Obiettivi operativi	Maggiore diffusione delle informazioni sulle iniziative ed i servizi dell'Ente
Risultati attesi	aumento degli accessi (numero di visitatori), nel 2011, al portale web della Camera di Commercio non inferiore al 39%, rispetto all'anno precedente.
Budget	
Risorse umane coinvolte	Uffici Staff Segretario generale
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di contatti portale web 2011 / numero di contatti portale 2010

2) Azione B	
Descrizione	CRM - Qualificazione imprese nel Database
Unità operativa di riferimento	Servizio/UF URP
Responsabile	Segretario generale
Obiettivi operativi	Incrementare il numero di imprese presenti nel database
Risultati attesi	Almeno 100 nuove imprese
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizio / UF U.R.P. - n. 1 unità personale addetto Segreteria generale
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero nuove imprese inserite nel database CRM / 100

D.2 PALAZZO DELL' ECONOMIA

Scheda di Programmazione Strategica	
Linea Strategica	RAFFORZAMENTO DEL RUOLO E DELL'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE QUALE AGENTE DELLO SVILUPPO LOCALE
Area Strategica	PALAZZO DELL' ECONOMIA
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Si è reso necessario valorizzare il patrimonio immobiliare dell'ente attraverso la ristrutturazione del "Palazzo dell'economia" in modo che rappresenti il "Faro istituzionale della provincia di Frosinone.
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente camerale attraverso la creazione, presso la storica ristrutturata, delle condizioni necessarie per ospitare presso la sala convegni dell'Ente eventi tematici sull'economia
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	Livello medio di utilizzo della sala convegni pari a circa 15% in più rispetto al 2010
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	PALAZZO DELL' ECONOMIA
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero gg di utilizzo /220
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di eventi medio triennio (2011-13)/ numero di eventi 2010
3) KPI di monitoraggio e valutazione	
4) KPI di monitoraggio e valutazione	
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	
Budget previsto (Costi esterni)	
Note	

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente camerale attraverso la creazione, presso la storica ristrutturata, delle condizioni necessarie per ospitare presso la sala convegni dell'Ente eventi tematici sull'economia
Programma – 4.2 Descrizione e finalità	PALAZZO DELL'ECONOMIA
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A – 4.2.1	
Descrizione	Evento speciale di inaugurazione del Palazzo dell'Economia
Unità operativa di riferimento	Provveditorato
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	Realizzazione evento speciale di inaugurazione.
Risultati attesi	Realizzazione evento speciale di inaugurazione entro 360gg (entro il 31 dicembre) dall'inizio dell'esercizio
Budget	Rispetto del budget
Risorse umane coinvolte	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero gg per la realizzazione evento / 360
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Costi sostenuti / costi previsti
2) Azione B – 4.2.2	
Descrizione	Progetto di allestimento del Palazzo dell'Economia
Unità operativa di riferimento	Provveditorato
Responsabile	Dirigente Area amministrativo promozionale
Obiettivi operativi	Realizzazione progetto allestimento nuova sede.
Risultati attesi	Completamento degli allestimenti entro 360gg (31 dicembre) dall'inizio dell'esercizio
Budget	Rispetto del budget
Budget	€ 500.000,00
Risorse umane coinvolte	Responsabile Servizio/UF e addetti UF
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero gg per realizzazione allestimenti / 360
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Costi sostenuti / costi previsti