

DELIBERATO ALLA DELIB. N° 204
DEL 21-12-2012



CAMERA DI COMMERCIO
DI NAPOLI

Organismo Indipendente di Valutazione

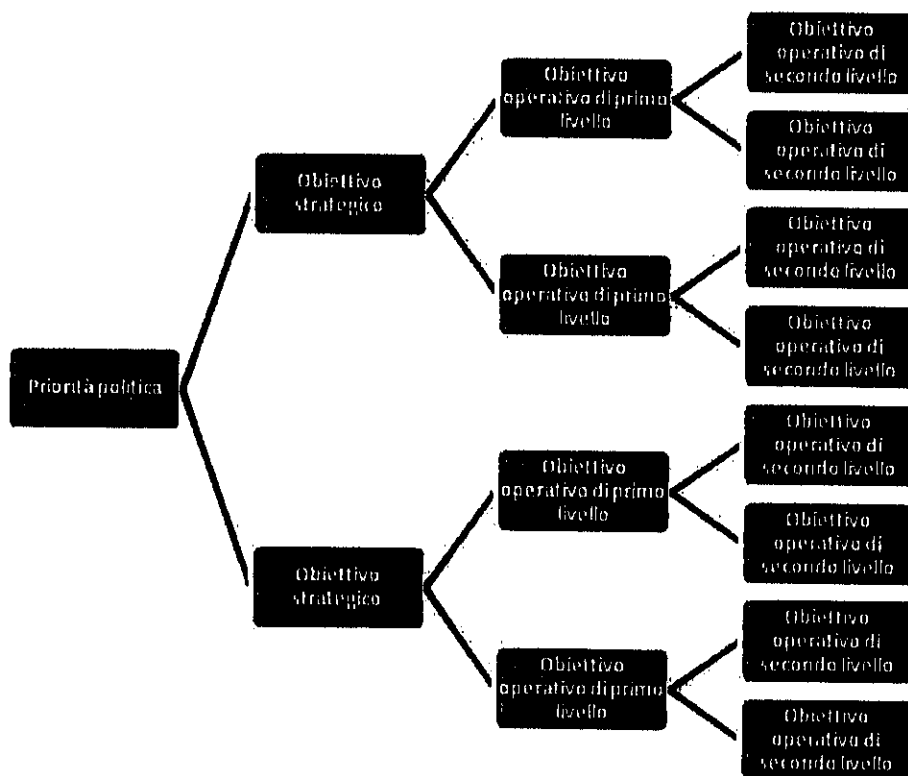
Sistema di misurazione e valutazione della
performance organizzativa ed individuale 2012

Sommario

1. Introduzione.....	3
2. DEFINIZIONE DEL SISTEMA	5
2.1 Cosa si misura e valuta: la descrizione del sistema	5
Profili generali.....	5
2.2 Descrizione del sistema	6
Caratteristiche distintive dell'Ente Camerale	6
La struttura organizzativa della Camera di Commercio di Napoli	6
3. Come si misura e valuta: la performance organizzativa	8

1. Introduzione

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance per l'anno 2012 della Camera di Commercio di Napoli, è stato implementato sulla base del percorso di trasformazione della pubblica amministrazione avviato con l'emanazione del d.lgs. 150/2009. Il Sistema della misurazione e valutazione è lo strumento necessario per progettare un'efficace programmazione delle attività dell'Ente per le annualità a venire. Tale indispensabile strumento è espressamente previsto dall'art. 7 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, il quale testualmente recita: *"Le Amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa ed individuale."*



Le disposizioni contenute nel menzionato decreto 150/2009 e le linee guida della CIVIT (Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche) e di Unioncamere prevedono la redazione di un documento che espone in modo coerente le metodologie e le regole che hanno ad oggetto la misurazione e la valutazione della performance sia a livello organizzativo sia a livello individuale. La misurazione della performance organizzativa è previsto del comma 3° dell'art. 45, D. lgs n. 165/2001. La performance individuale si divide in due sottosistemi, valutazione dei dirigenti e valutazione del personale con qualifica non dirigenziale.

Mediante l'adozione del presente documento, la Camera di Commercio di Napoli intende costruire un sistema di misurazione e valutazione della performance per l'anno 2012 coerente con le finalità istituzionali dell'Ente. Il documento evidenzia:

- a) le caratteristiche distintive dell'Amministrazione;
- b) gli ambiti di misurazione della performance;
- c) le modalità con le quali viene misurata la performance individuale e collettiva;

Il sistema è costruito in considerazione dei principi indicati nel d. lgs 150/2009 e le indicazioni elaborate dalla CIVIT e da Unioncamere.

2. DEFINIZIONE DEL SISTEMA

L'individuazione delle linee guida di definizione del Sistema consente alla Camera di valutare l'efficienza e l'efficacia dei propri interventi per gli uffici amministrativi nonché la capacità di rispondere alle esigenze dei propri stakeholder, in particolare sulla promozione e supporto delle imprese, nell'anno 2012. Le finalità del Sistema di misurazione e valutazione della performance sono elencate nella delibera 89/2010, della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), ai sensi della quale esso deve essere in grado di:

- *migliorare, una volta a regime, il sistema di individuazione e comunicazione dei propri obiettivi;*
- *verificare che gli obiettivi siano stati conseguiti;*
- *informare e guidare i processi decisionali; gestire più efficacemente sia le risorse che i processi organizzativi;*
- *influenzare e valutare i comportamenti di gruppi e individui;*
- *rafforzare l'accountability e le responsabilità a diversi livelli gerarchici;*
- *incoraggiare il miglioramento continuo e l'apprendimento organizzativo.*

Il Sistema consente di misurare e valutare, in modo integrato, la performance organizzativa e quella individuale, ciò in conformità al principio stabilito dalla menzionata Commissione con delibera 104 del 2009, il quale testualmente recita: *"Il Sistema che deve consentire la misurazione, la valutazione e, quindi, la rappresentazione in modo integrato ed esaustivo, con riferimento a tutti gli ambiti indicati dagli articoli 8 e 9 del decreto, del livello di performance atteso e realizzato, con evidenziazione degli eventuali scostamenti"*.

Inoltre, deve tenere in conto le procedure di conciliazione e le modalità di raccordo e integrazione degli obiettivi con i sistemi di controllo e i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio di competenza.

2.1 Cosa si misura e valuta: la descrizione del sistema

La sezione in oggetto permette, a tutti i soggetti interessati, di comprendere la congruità e la coerenza delle scelte metodologiche ed operative effettuate nella definizione del Sistema, rispetto alle caratteristiche dell'organizzazione.

Profili generali

A livello Camerale, si mettono a fattore comune tutti gli elementi esistenti nella prospettiva "organizzativa" ovvero nell'ottica di una corretta individuazione e comunicazione degli obiettivi e della verifica del loro conseguimento, nonché di una efficiente ed efficace gestione dei processi; e nella prospettiva "individuale" di miglioramento dei comportamenti e delle responsabilità, del singolo e di gruppo, in grado di supportare la crescita dell'organizzazione.

In particolare, il Sistema coordina l'utilizzo degli strumenti già esistenti nell'Ente Camerale con quelli di nuova introduzione andando nella direzione della gestione integrata di tutti gli ambiti della performance organizzativa ed individuale.

La misurazione e la valutazione della performance individuale dei dirigenti e del personale responsabile di una unità organizzativa è collegata:

- 1) agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- 2) al raggiungimento di specifici obiettivi;
- 3) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate;

Infine, la misurazione e la valutazione della performance individuale del personale è collegata :

- a. al raggiungimento di specifici obiettivi di area e di servizio;
- b. alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza.

Il collegamento tra la dimensione organizzativa e quella individuale è evidenziato nel grafico allegato alla Delibera Civit 114/2010. Esso individua 4 livelli (politico/istituzionale, strategico, operativo ed individuale) e ad ognuno di essi associa opportuni indicatori volti alla misurazione dei programmi, degli obiettivi strategici ed operativi nonché degli obiettivi individuali del personale dirigente e non.

2.2 Descrizione del sistema

Caratteristiche distintive dell'Ente Camerale

La Camera di Commercio di Napoli ha individuato le seguenti quattro aree strategiche di attività:

1. Regolare e tutelare il mercato;
2. Sostenere le imprese nella competizione;
3. Valorizzare il territorio in Italia e all'estero;
4. Conoscere il sistema socio – economico locale.

La struttura organizzativa della Camera di Commercio di Napoli

L'assetto organizzativo degli uffici e dei servizi camerale, in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 6 d.lgs. 165/2001, viene periodicamente definito dalla Giunta, allo scopo di adeguare la struttura alle esigenze di funzionalità e di efficienza.

L'Ente si avvale di una struttura organizzativa complessa, articolata in un Servizio di Segreteria Presidenza, U.R.P., Ufficio Legale, Ufficio Segreteria e organi e Ufficio Controllo interno, alle dirette dipendenze del Segretario Generale. Inoltre dalle seguenti aree:

- 1) **Area Gestione del personale e della sicurezza;**
- 2) **Area Gestione risorse;**
- 3) **Area programmazione e affari generali;**
- 4) **Area Pianificazione economica;**
- 5) **Area Anagrafe economica;**
- 6) **Area Studi**
- 7) **Area Promozione.**

Ogni area è strutturata in servizi ed uffici sulla base dei quali è stato strutturato il Piano della Performance ed il presente Sistema di misurazione e valutazione.



3. Come si misura e valuta: la performance organizzativa

La performance organizzativa viene misurata a due livelli, strettamente tra loro correlati:

- **Performance complessiva:** che afferisce alla realizzazione degli obiettivi complessivi delle singole Aree.
- **Performance a livello di unità organizzativa:** che si riferisce al contributo che ciascun ambito di responsabilità (Servizi) all'interno della Camera dà alla *performance* complessiva dell'Area e dell'Ente.

La misurazione della performance complessiva dell'Ente è quella che consente una sintetica valutazione dei fenomeni aggregati dell'Ente Camerale, utile sia a fini di indirizzo strategico delle attività future, sia come strumento per effettuare il *benchmarking* con altre Camere e con altri Enti. La misurazione della performance della singola unità organizzativa consente la valutazione del contributo dei diversi ambiti di responsabilità gestionale alla performance complessiva, mediante il confronto con gli obiettivi assegnati, l'attivazione degli opportuni *feedback* e delle conseguenti azioni correttive. Rappresenta, inoltre, l'anello di collegamento fondamentale per ancorare la misurazione della performance individuale a quella organizzativa. Per l'anno 2012 l'assegnazione degli obiettivi è stata basata non solo in relazione alle attività di carattere "Straordinario" svolte dai singoli Servizi ma anche in riferimento alla propria attività ordinaria cercando di descrivere e valutare quelle che sono le principali attività che rientrano nella quotidianità degli uffici. A tal fine, l'OIV auspica un ulteriore approfondimento in merito alle attività ordinarie dell'Amministrazione al fine di migliorare il sistema e renderlo quanto più possibile descrittivo della macchina amministrativa dell'Ente.

Il Sistema di seguito esposto consente di rilevare i risultati di performance per gli obiettivi, strategici ed operativi, revisionati a seguito di un'analisi del Piano della Performance approvato dall'Ente Camerale.

L'attribuzione dei punteggi di performance degli obiettivi di tipo qualitativo per attività riferite a progetti o consulenze, sarà determinata sul seguente schema:

Esito rilevazione	Punteggio
Attività non effettuata	0%
Avviata la fase amministrativa	25%

Terminata la fase amministrativa ma non ancora avviata la fase esecutiva	50%
Terminata la fase amministrativa ed avviata la fase esecutiva	75%
Terminata sia la fase amministrativa che esecutiva	100%

Per l'attribuzione dei punteggi di performance degli obiettivi di tipo quantitativo, sarà utilizzata una relazione lineare con i risultati attesi.

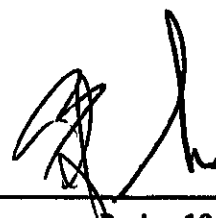
Il Sistema di Misurazione e Valutazione prevede una gestione per obiettivi: l'approccio metodologico si compone dei seguenti elementi:

- a) identificazione degli obiettivi dell'Ente e di Area che raggiunge la singola unità;
- b) definizione delle aree e dei servizi di responsabilità;
- c) individuazione degli indicatori e dei risultati attesi;
- d) definizione dei livelli raggiunti.

Di seguito l'elenco degli obiettivi e degli indicatori definiti per l'anno 2012:

Area Strategica	Obiettivo Strategico 2012-2014	Programma finanziario	Obiettivo operativo 2012	Servizio di assegnazione	Indicatori e risultati attesi
1. Organizzazione Interna	Revisione della macrostruttura e Riorganizzazione	Programma 1 - PROGRAMMA DI POTENZIAMENTO DELLE STRUTTURE INTERNE DELLA CAMERA	Analisi e studio delle ipotesi di revisioni della macrostruttura con accorpamento di attività	- Servizio affari generali	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale
			Revisione della Dotazione Organica	- Servizio gestione del personale	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale per ognuno degli obiettivi operativi
			Definizione sulle base delle linee di riorganizzazione dell'Ente, del programma di fabbisogno triennale, relativo alle esigenze di una nuova dotazione organica.	- Servizio gestione del personale	

		Predisposizione del piano occupazionale 2012, per la valorizzazione delle professionalità interne e per la graduale immissione di risorse esterne con specifiche professionalità e la copertura dei posti vacanti nel rispetto dei vincoli finanziari.	- Servizio gestione del personale		
		Avvio procedure acquisizione risorse umane	- Servizio gestione del personale		
	Miglioramento dell'organizzazione gestionale e operativa Interna	Programma 1 - PROGRAMMA DI POTENZIAMENTO DELLE STRUTTURE INTERNE DELLA CAMERA	Revisione delle assegnazioni degli ambienti di lavoro delle tre sedi della Camera	- Servizio Acquisti e Patrimonio	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale
			Miglioramento del servizio di Conciliazione potenziando il sistema di ricezione delle nuove istanze attivando la possibilità di inoltrare in modalità telematica da realizzare entro settembre 2012.	- Ufficio Conciliazione	
Valorizzare e semplificare l'iter procedurale di iscrizione nel ruolo relativo agli amministratori di condominio nell'ambito dei Periti ed Esperti, garantendo il servizio allo sportello.			- Ufficio Albi e Ruoli	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale	
Aggiornare il sito camerale sia per quanto riguarda la modulistica da adottare che per quanto concerne le procedure di iscrizione relative al Servizio Albi e Ruoli.	- Ufficio Albi e Ruoli		Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale		



		<p>Garantire l'apertura dello sportello relativo alle Carte Tachigrafiche ed altre utenze per almeno 2 gg la settimana e con la presenza di almeno due funzionari, al fine di assicurare un adeguato livello di accessibilità, chiarezza e trasparenza nel fornire le informazioni utili ai clienti camerati.</p>	- Ufficio Metrico	Apertura sportello per almeno 2 gg a settimana SI/NO
		<p>Attività di consulenza con le varie Aree per l'applicazione delle diverse normative finanziarie e collaborazione ai fini della redazione della Relazione sulla Gestione.</p>	- Servizio Ragioneria e bilancio	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale
		<p>Predisposizione del Conto Annuale, quadratura dei conti attinenti le competenze al personale ed utilizzo dello scarico degli stipendi dall'applicativo "Sipert".</p>	- Servizio Ragioneria e bilancio	Redazione Conto annuale SI/NO
		<p>Ordinanze ed ingiunzioni - istruttoria ed adempimenti per tutti i fascicoli relativi all'anno 2008 con imminente rischio di prescrizione.</p>	- Servizio Regolazione del mercato	Numero istruttorie ≥ 900
		<p>Iscrizioni a ruolo esattoriale - istruttoria fascicoli con ordinanze notificate nell'anno 2009 a rischio di prescrizione.</p>	- Servizio Regolazione del mercato	Numero istruttorie ≥ 500
		<p>Mantenere e gestire i rapporti con le Organizzazioni sindacali territoriali firmatarie del CCNL, con le Segreterie Aziendali e con la RSU; monitorare l'evoluzione del contesto sindacale nazionale e locale.</p>	- Servizio Relazioni Sindacali	Convocazioni sindacali ≥ 150

2 Posizionamento strategico della Camera nel contesto istituzionale	Ristrutturazione e armonizzazione delle mission delle Aziende Speciali, controllate e partecipate	Programma 2 - PROGRAMMA DI RIFOCALIZZAZIONE RISTRUTTURAZIONE ED ARMONIZZAZIONE DELLE MISSION DELLE AZIENDE SPECIALI, CONTROLLATE E PARTECIPATE	Avvio del processo di armonizzazione della mission delle Aziende Cameralli al fine di ottimizzare gli impieghi di risorse.	- Servizio Gestione Partecipazioni	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale
			Integrazione funzionale tra le aziende cameralli che si occupano prevalentemente di innovazione e trasferimento tecnologico.	- Servizio Gestione Partecipazioni	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale
	Credito e Finanza per le PMI - Confidi e altre forme di sostegno e supporto	Programma 7 - CONTRIBUTI PER L'ACCESSO AL CREDITO DELLE PMI DELLA PROVINCIA DI NAPOLI	Adozione del piano di intervento con stanziamento straordinario a favore del Confidi	Servizio Promozione estera e Incentivi finanziari	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale
			Rafforzamento del sistema dei confidi: modifica del regolamento al fine di premiare le aggregazioni e ridurre il numero di confidi sovvenzionati	Servizio Promozione estera e Incentivi finanziari	Riduzione del numero di Confidi sovvenzionati
			Intervento di sostegno finanziario alle PMI: Abbattimento dei tassi	Servizio Promozione estera e Incentivi finanziari	% variazione dei tassi
			Intervento di sostegno finanziario alle PMI: Costituzione di un fondo di garanzia in contrasto alla difficile situazione contingente per le imprese	Servizio Promozione estera e Incentivi finanziari	Completamento dell'istruttoria e presentazione della relazione al Segretario Generale
Internazionalizzazione	Programma 4 - PROMOZIONE ECONOMICA E PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE, SERVIZI REALI ALLE IMPRESE, SISTEMI DI QUALITA' E POLITICHE DELL'INNOVAZIONE	Sostegno alle imprese locali nell'inserimento in progetti internazionali di alta tecnologia	Servizio Promozione estera e Incentivi finanziari	Partecipazione ad almeno 2 progetti direttamente o tramite le Aziende Speciali	
Conciliazione e Mediazione Civile e Commerciale: consolidamento e ottimizzazione dell'avviamento a regime del servizio	Programma 5 - REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE	Predisposizione e pubblicazione sul sito camerale di un bando per la selezione di n. 105 mediatori da accreditare presso il Ministero della Giustizia.	Servizio Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Numero di domande presentate	

		Migliorare la diffusione e la qualità delle procedure di risoluzione delle controversie mediante gli strumenti della Conciliazione e delle Mediazione Camerale	Servizio Regolazione del mercato e tutela del consumatore	aumento del numero di conciliazioni/mediazioni avviate (2012 vs 2011)
		Recuperare i procedimenti progressi non evasi e portare a termine almeno 70 procedimenti mensili	Servizio Regolazione del mercato e tutela del consumatore	≥ 70 pratiche mensili
Potenziamento dei servizi di navigazione on line del Registro delle Imprese	Programma 6 - ED INFRASTRUTTURE MATERIALI IMMATERIALI	Nuovo Servizio per la navigazione virtuale del Registro Imprese. Interrogazione DeVisu	- Servizio Registro Imprese	n. contatti rilevati
Studio di fattibilità del "Programma Integrato per il rilancio turistico della città e della provincia" anche in riferimento al Forum delle Culture 2013	Programma 4 - PROMOZIONE ECONOMICA E PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE, SERVIZI REALI ALLE IMPRESE, SISTEMI DI QUALITA' E POLITICHE DELL'INNOVAZIONE	Attuazione del programma integrato per il rilancio turistico della città di Napoli e province:	- Servizio Promozione e attività produzione	% di impegno dei fondi disponibili
		Analisi preliminare del contesto economico-culturale orientato al prossimo Forum delle Culture 2013 e definizione del ruolo attivo della Camera e delle strategie percorribili		
		Attività per la determinazione della partecipazione Camerale e sostegno alla fondazione Teatro San Carlo	- Servizio Gestione Partecipazioni	
		Attività per la determinazione della partecipazione Camerale e sostegno al Teatro Trianon	- Servizio Gestione Partecipazioni	
Sostegno e potenziamento delle iniziative	Programma 4 - PROMOZIONE ECONOMICA E PROCESSI	Partecipazione alla manifestazione internazionale	- Servizio Promozione e attività	% di impegno dei fondi disponibili

	promozionali locali	DI INTERNAZIONALIZZAZIONE, SERVIZI REALI ALLE IMPRESE, SISTEMI DI QUALITA' E POLITICHE DELL'INNOVAZIONE	Vinitaly	produzione	
			Organizzazione servizio stand per le imprese che partecipano alla manifestazione "Celebrazione della festa del lavoro"	- Servizio Promozione e attività produzione	
			Organizzazione ed allestimento per la VII conferenza nazionale dell'ANBI	- Servizio Promozione e attività produzione	
			Organizzazione e promozione culturale in collaborazione con L'Istituto Italiani di Cultura a Londra	- Servizio Promozione e attività produzione	
3 Azioni di presidio delle principali iniziative locali di sviluppo territoriale	Rilancio dell'attrattività turistica dell'area napoletana.	Programma 4 - PROMOZIONE ECONOMICA E PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE, SERVIZI REALI ALLE IMPRESE, SISTEMI DI QUALITA' E POLITICHE DELL'INNOVAZIONE	Attivazione del nuovo Bando per il sostegno economico alle attività promozionali proposte da terzi	- Servizio Promozione e attività produzione	Variazione Istanze 2012 vs 2011
			Attività per la determinazione della partecipazione Camerale e sostegno alla fondazione Campania del festival	- Servizio Promozione e attività produzione	Adesione e numero di Incontri con gli stakeholders
			Attività per la determinazione del sostegno Camerale alla Mostra d'Oltremare	- Servizio Promozione e attività produzione	% di Impegno dei fondi disponibili

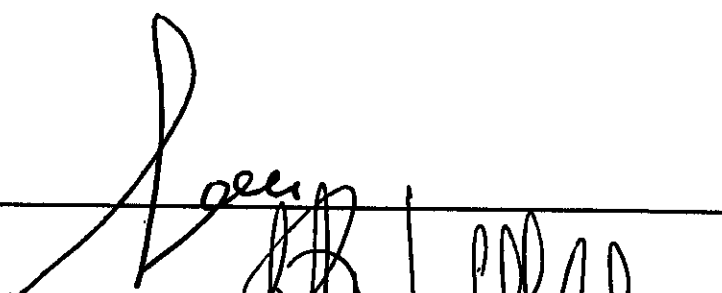
			Partecipazione alla realizzazione della manifestazione America's Cup World Series	- Servizio Promozione e attività produzione	
			Organizzazione ed allestimento della Manifestazione "Flori In Piazza"	- Servizio Promozione e attività produzione	
			Organizzazione e partecipazione per la fiera "Nautic Sud 2012"	- Servizio Promozione e attività produzione	
			Partecipazione alla fiera Bit di Milano per promuovere le bellezze paesaggistiche Campane	- Servizio Promozione e attività produzione	
			Organizzazione dell'evento celebrativo per l'anniversario dell'associazione Giustino Fortunato	- Servizio Promozione e attività produzione	
			Realizzazione del progetto Race for the Cure	- Servizio Promozione e attività produzione	
Servizi alle imprese: del presidio economico e del territorio	Programma 3 - DI	PROGRAMMA CULTURA D'IMPRESA ED INFORMAZIONE ECONOMICA. OSSERVATORIO ECONOMICO-FINANZIARIO	Prosecuzione dell'attività Ispettiva nell'ambito della sicurezza dei prodotti secondo le direttive a suo tempo impartite dal MISE, per il progetto (convenzione) SVIM.	- Ufficio Metrico	Numero Ispezioni metriche ≥ 15

			Predisposizione ed invio delle pratiche per fabbricanti metrici verso la Prefettura, Mise ed Unioncamere	- Ufficio Metrico	Numero pratiche evase ≥ 50
			Redazioni dei listini prezzi per cereali ed oli.	- Ufficio Prezzi	Numero listini ≥ 46
			Redazioni dei listini prezzi per uova e pollami	- Ufficio Prezzi	Numero dei listini ≥ 50
			Redazioni dei listini prezzi di gasolio per riscaldamento	- Ufficio Prezzi	Numero dei listini ≥ 25
			Deposito listini	- Ufficio Prezzi	Numero dei listini registrati in deposito ≥ 40
			Rilascio dei visti di conformità	- Ufficio Prezzi	Numero visti di conformità ≥ 60
Servizi alle Imprese: potenziamento e diffusione di informazioni economiche e statistiche	e di	Programma 3 - DI CULTURA D'IMPRESA ED INFORMAZIONE ECONOMICA. OSSERVATORIO ECONOMICO-FINANZIARIO	Realizzare un'indagine sulla grande distribuzione organizzata	- Ufficio Studi e Statistica	Indagine grande distribuzione (Numero questionari) ≥ 500
			Realizzare un'indagine relativa alle domande di lavoro pervenute alle imprese (Excelsior-Unioncamere).	- Ufficio Studi e Statistica	Indagine Excelsior-Unioncamere (Numero interviste) ≥ 100
			Indagine ed analisi sulle attività edili nella provincia	- Ufficio Studi e Statistica	Numero schede ≥ 1400
			Realizzazione e pubblicazione del rapporto sull'economia provinciale da presentare alla "Decima giornata dell'economia" (maggio 2012)	- Ufficio Studi e Statistica	Redazione documenti

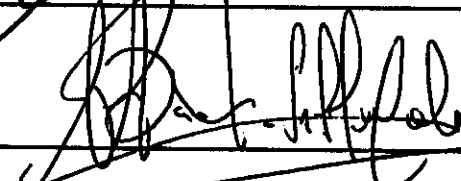
			Attivazione dei canali d'informazione economica e statistica (in collaborazione con Technapoll), tramite un'introduzione di nuove pagine web ed una serie di documentazioni a supporto degli utenti.	- Ufficio Studi e Statistica	SI/NO Manutenzione ed aggiornamento del sito internet camerale 130 nuove pagine
--	--	--	--	------------------------------	--

Napoli, 11 Dicembre 2012

Presidente Dott. Luigi Maria Rocca



Componente Avv. Bartolomeo Della Morte



Componente Ing. Ettore De Maio

