

# **PIANO DELLA PERFORMANCE 2011**

## Premessa

La Camera di commercio di Parma, con deliberazione del Consiglio n. 16 del 23/12/2010, ha recepito e fatti propri taluni principi contenuti nei Titoli I e II del Decreto Legislativo n. 150 del 2009 (Decreto Brunetta) ed è quindi chiamata a sviluppare il Ciclo di gestione della performance.

Performance, premialità e trasparenza sono le tre leve sulle quali si fonda il Ciclo che prende avvio con la redazione e l'adozione del Piano della performance.

**Il Piano della performance (art. 10 del Decreto Brunetta) è un documento programmatico triennale dove vengono individuati ed esplicitati, nell'ambito delle aree d'intervento previste nel Programma pluriennale dell'Ente, gli obiettivi strategici e quelli operativi, nonché le risorse destinate per i programmi delle attività, assicurando ampia coerenza tra politiche, strategie ed operatività della struttura camerale.**

Il Piano, una volta a regime, rappresenterà quindi il fulcro della fase di programmazione degli obiettivi e dei risultati che l'Organizzazione si proporrà di perseguire.

**Il 2011 è la prima annualità di applicazione del Piano** e il processo di programmazione (strategico-operativa e di bilancio) dell'Ente camerale è già stato completato alla fine dell'anno 2010. Tale circostanza comporta la necessità di riversare all'interno del Piano i contenuti, opportunamente integrati, dei documenti di programmazione già elaborati.

In particolare, nel presente documento, redatto seguendo le linee guida predisposte da Unioncamere, sono presentati:

- l'identità, le funzioni e la missione della Camera di Commercio di Parma;
- l'analisi del contesto esterno e interno;
- le aree strategiche, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi che l'Ente si propone di perseguire.

# INDICE

## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI

Chi siamo .....	pag. 4
Cosa facciamo .....	pag. 4
Come operiamo .....	pag. 4

## IDENTITA'

L'amministrazione in cifre.....	pag. 6
Mandato istituzionale e missione .....	pag. 8
L'albero della performance .....	pag. 11

## ANALISI DEL CONTESTO

Contesto esterno .....	pag. 12
Contesto interno .....	pag. 13

OBIETTIVI STRATEGICI .....	pag. 26
----------------------------	---------

## DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI .....

pag. 27

## LA TRASPARENZA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

pag. 31

## ALLEGATI

Schede programmi/obiettivi operativi anno 2011 .....	pag. 32
---	---------

# INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE PER I CITTADINI E PER GLI STAKEHOLDER ESTERNI

## Chi siamo

**La Camera di Commercio di Parma è un ente autonomo di diritto pubblico che svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese e i consumatori e promuove lo sviluppo dell'economia provinciale.** Fondata nel 1814, è una delle Camere di Commercio più antiche d'Italia, con una tradizione di forte impegno per lo sviluppo dell'industria, delle infrastrutture ma anche della cultura e della formazione imprenditoriale.

La Camera di Commercio di Parma è amministrata da una Giunta, formata dal Presidente più nove membri, eletta dal Consiglio, formato a sua volta da ventisette consiglieri, espressione delle categorie economiche maggiormente rappresentative della provincia. La struttura amministrativa della Camera è guidata dal Segretario Generale coadiuvato da due dirigenti.

## Cosa facciamo

Oggi, la Camera di Commercio è prima di tutto l'interlocutore delle oltre 47.000 imprese che in provincia di Parma producono, trasportano o scambiano beni e servizi e delle categorie economiche che le rappresentano. E' anche un'istituzione al servizio dei cittadini/consumatori, attiva accanto agli enti locali per lo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio parmense.

La Camera di Commercio di Parma, in sintesi, svolge tre tipi di attività:

- **attività amministrative:** tenuta di albi, elenchi, ruoli, nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni impresa
- **attività di promozione e informazione economica:** sostegno alle imprese, promozione dello sviluppo economico e monitoraggio, studio e analisi dei dati sull'economia locale
- **attività di regolazione del mercato:** composizione delle controversie derivanti dalle relazioni economiche tra imprese e tra imprese e cittadini

## Come operiamo

La legge ci pone quale **interfaccia fra le imprese e le altre pubbliche amministrazioni**, trasformando l'Anagrafe delle Imprese in un importante collettore nel quale transitano flussi di informazioni in entrata ed in uscita verso gli altri enti.

Preziose sono state negli anni le collaborazioni e **sinergie con altri enti pubblici presenti sul territorio provinciale** (diversi Comuni parmensi, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate).

**Collegata a rete con l'intero sistema camerale in Italia** (Unioncamere Emilia-Romagna e Unioncamere Nazionale) **e all'estero** (Eurochambres), integrata con altri organismi nazionali, sostenuta dalla collaborazione delle Associazioni imprenditoriali, la Camera costituisce per le imprese la porta di accesso alla Pubblica Amministrazione, operando quale **punto di confluente tra attività produttive e Stato.**

## **IDENTITA'**

### **L'amministrazione "in cifre"**

Si propongono di seguito, in estrema sintesi, alcuni dati in ordine al profilo della amministrazione camerale

## **CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI PARMA**

**Sede istituzionale: Parma, via Verdi n. 2**

### **Orario di apertura al pubblico degli uffici**

- dal lunedì al venerdì mattina, dalle 8.30 alle 12.00
- il lunedì e il giovedì pomeriggio, dalle 15.15 alle 16.30

### **Le risorse umane**

1 Segretario Generale,  
2 Dirigenti,  
6 Responsabili di Posizione Organizzativa  
coordinano 64 Dipendenti

### **Le imprese assistite**

#### **47.523 imprese**

registrate nel Registro delle Imprese di cui:

- 15% nell'agricoltura
- 33,5% nell'industria
- 51,5% nel terziario

### **Bilancio**

Ammontare delle spese: 12.117.254  
di cui per il personale: 3.551.065

## Partecipazioni

Organismi partecipati	Quota camerale (% sul totale quote)
AEROPORTO GUGLIELMO MARCONI DI BOLOGNA S.P.A.	0,137%
ALMA S.R.L. SCUOLA INTERNAZIONALE DI CUCINA ITALIANA	53,197%
AUTOCAMIONALE DELLA CISA SPA	0,120%
BORSA MERCI TELEMATICA ITALIANA SCPA	26,519%
CAL - CENTRO AGRO-ALIMENTARE E LOGISTICA S.R.L. CONSORTILE	8,695%
CEPIM - CENTRO PADANO INTERSCAMBIO MERCI SPA	2,021%
CONSORZIO DI TUTELA SUINO NERO PARMA	3,856%
CONSORZIO PARMA TECNINNOVA (IN LIQUIDAZIONE)	16,667%
CONSORZIO PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA - S.C.R.L.	0,100%
CRPA CENTRO RICERCHE PRODUZIONE ANIMALI SPA	1,350%
ECOCERVED SRL	0,287%
FIERE DI PARMA SPA	2,091%
IC OUTSOURCING SCRL	0,227%
IFOA - ISTITUTO FORMAZIONE OPERATORI AZIENDALI	1,516%
INFOCAMERE SCPA	0,378%
ISNART - ISTITUTO NAZIONALE RICERCHE TURISTICHE SCPA	2,412%
JOB CAMERE SRL	0,227%
PARMA ALIMENTARE - Iniziativa Promozionale Consortile SRL	51,003%
PARMA TURISMI SRL	17,823%
RETECAMERE SCRL	0,097%
SAPIR PORTO INTERMODALE RAVENNA SPA	0,065%
SERVICECAMERE SCRL	1,000%
SO.GE.A.P. AEROPORTO DI PARMA SOCIETA' PER LA GESTIONE S.P.A.	7,733%
SOPRIP SPA	9,129%
SPIP - SOCIETA' PARMENSE PER GLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI S.P.A.	2,010%
TECNO HOLDING SPA	0,298%
TECNOBORSA SCPA - Consorzio per lo sviluppo del Mercato Immobiliare	0,307%
TECNOCAMERE S.C.P.A.	0,134%
TETA SRL - CENTRO ITALIANO SERVIZI DALLA TERRA ALLA TAVOLA	6,342%
TIRRENO BRENNERO SRL	9,186%
UNIONCAMERE EMILIA ROMAGNA SERVIZI - S.R.L.	11,700%
UNIVERSITAS MERCATORUM SCRL	8,872%

## MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE

### Il mandato istituzionale

Le Camere di Commercio italiane sono "enti pubblici che svolgono funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali" (definizione tratta dalla legge di riordino del Sistema Camerale - L. 580/93, modificata dal D.Lgs. 15 febbraio 2010, n. 23). Sono **enti autonomi** in quanto ogni Camera di Commercio è dotata di un proprio statuto, definisce un proprio programma di azioni e le realizza con risorse esclusivamente proprie.

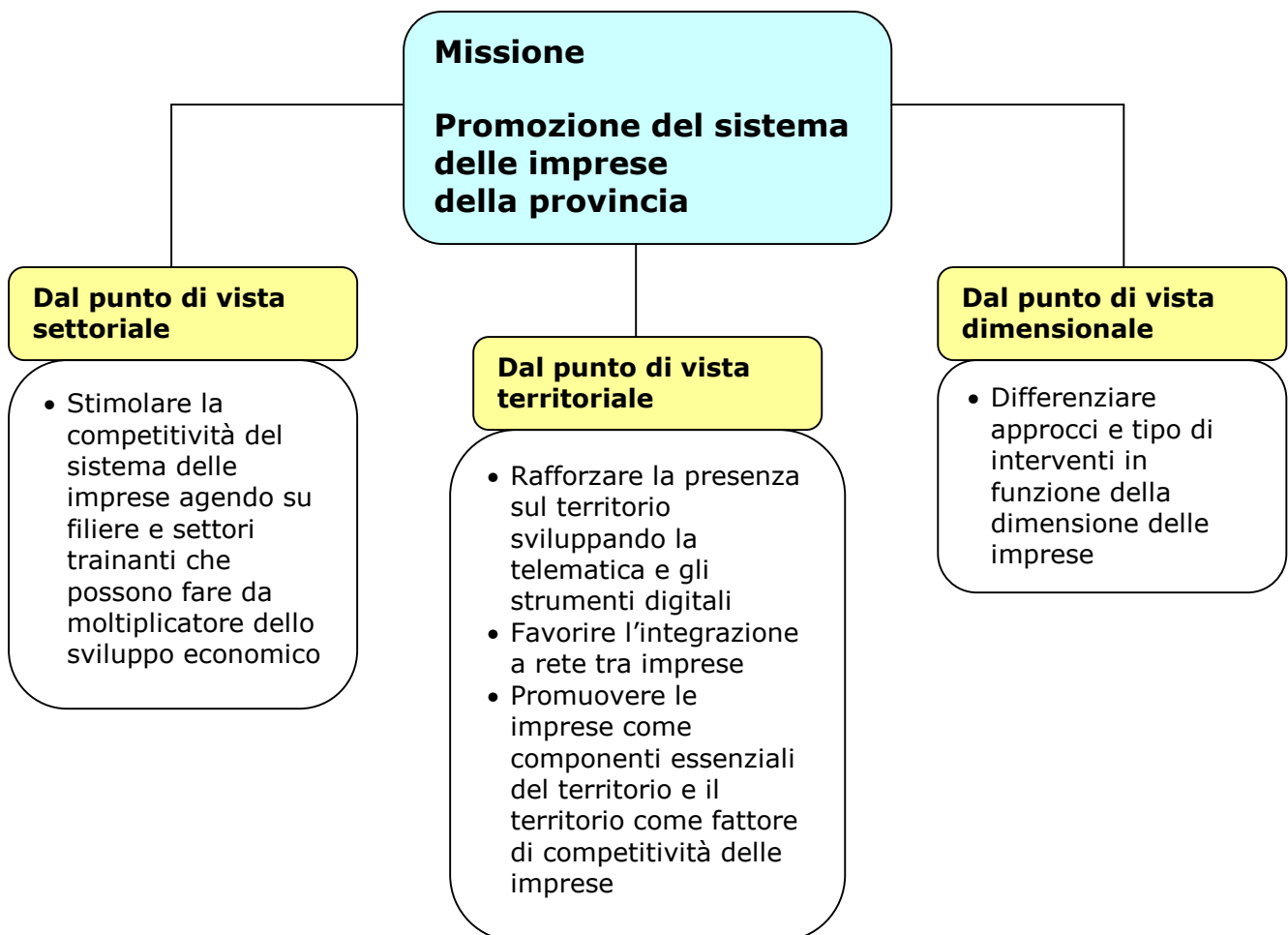
Coerentemente con la normativa che disciplina le attribuzioni/competenze istituzionali dell'Ente camerale, anche sulla base del D.Lgs. 23/2010, si definisce di seguito **il mandato istituzionale, ossia il perimetro nell'ambito del quale la Camera può e deve operare:**

- tenuta del **Registro delle imprese**, del Repertorio Economico Amministrativo e degli altri registri ed albi attribuiti alle camere di commercio dalla legge;
- **semplificazione** per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche;
- **promozione del territorio e delle economie** locali al fine di accrescerne la competitività, favorendo **l'accesso al credito** per le PMI anche attraverso il supporto ai **consorzi fidi**;
- realizzazione di **osservatori dell'economia locale** e diffusione di informazione economica;
- **supporto all'internazionalizzazione** per la promozione del sistema italiano delle imprese all'estero;
- **promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico** per le imprese, anche attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche;
- costituzione di **commissioni arbitrali e conciliative** per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
- predisposizione di **contratti-tipo** tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- promozione di **forme di controllo sulla presenza di clausole inique** inserite nei contratti; **vigilanza e controllo sui prodotti e sulla metrologia legale** e rilascio dei certificati d'origine delle merci;
- raccolta degli **usi e delle consuetudini**;
- cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di **alternanza scuola-lavoro** e per **l'orientamento al lavoro e alle professioni**.

## La missione

La missione identifica la ragion d'essere e l'ambito in cui l'Ente camerale opera in termini di politiche e azioni perseguite. Essa rappresenta l'esplicitazione dei capisaldi strategici di fondo che guidano la selezione degli obiettivi che l'organizzazione intende perseguire attraverso il proprio operato.

**La missione fondamentale della Camera di Commercio di Parma è la promozione del sistema delle imprese della provincia, dal punto di vista settoriale, dimensionale e territoriale.**



## La visione

La Camera di Commercio ha il compito di erogare servizi diretti alle imprese. Le politiche dell'informazione, dell'innovazione, della valorizzazione e commercializzazione delle produzioni locali, sono state individuate quali ambiti specifici di intervento in relazione alle potenzialità e alle competenze dell'Istituto camerale. In questa direzione si pone l'attività descritta nelle pagine che seguono e che conferma **la volontà dell' Ente camerale di porre in essere strumenti finalizzati allo sviluppo nel quadro dei moderni processi di produzione e nel contesto di una competitività che si presenta sempre più incalzante.**

**La Camera di Commercio di Parma offre alle imprese la possibilità di sviluppare la loro attività in Italia e nel mondo. L'obiettivo dei servizi offerti è sempre quello di dialogare con le imprese e con le organizzazioni imprenditoriali per la crescita equilibrata dell'economia provinciale.**

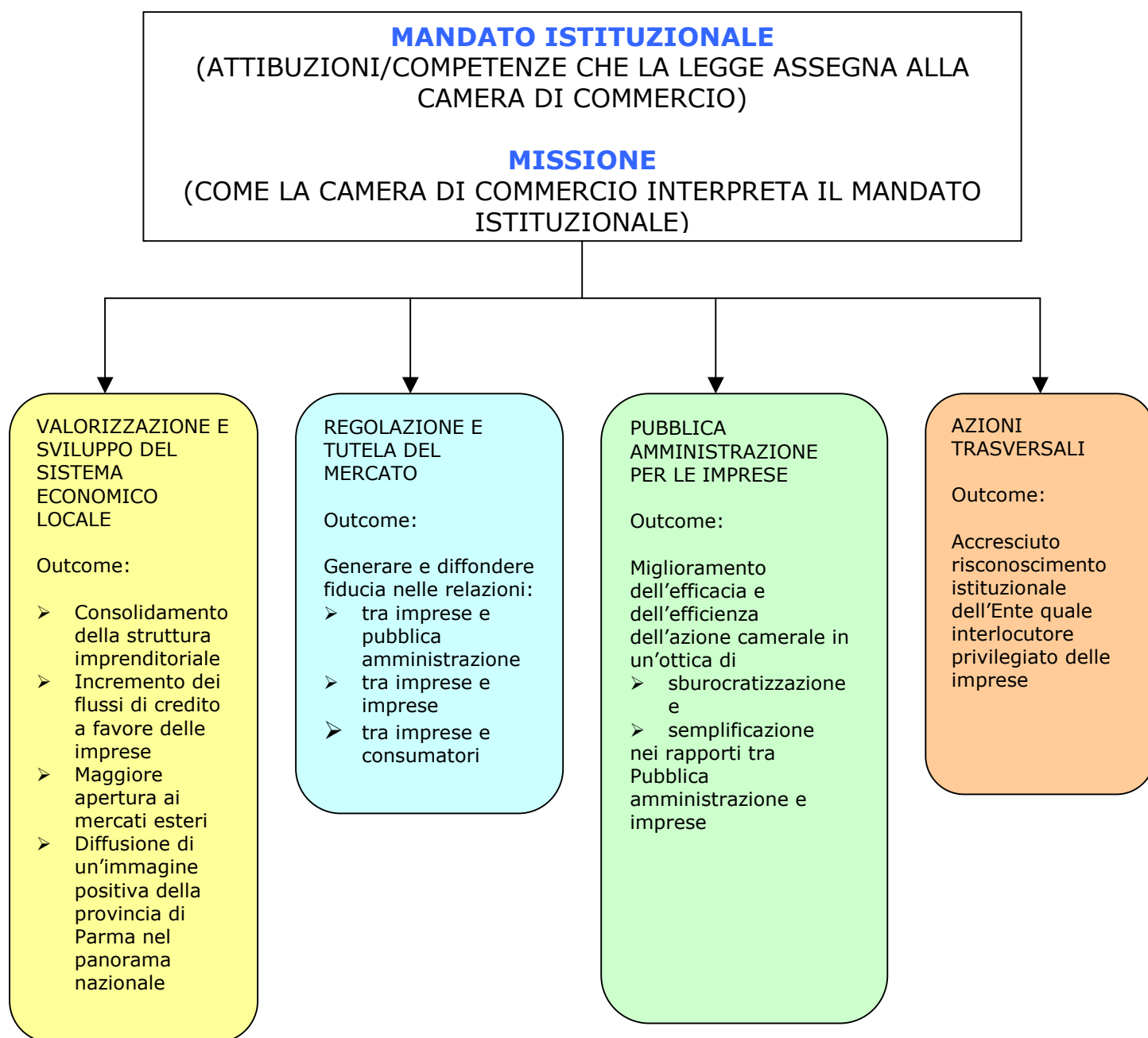
Come pubblica amministrazione delle imprese parmensi svolge con criteri manageriali ed avvalendosi di strumenti tecnologici d'avanguardia:

- attività promozionali e di qualificazione del sistema economico (contributi e servizi di orientamento);
- servizi di regolazione del mercato;
- analisi e studi economici;
- servizi di certificazione e di pubblicità delle informazioni relative al sistema delle imprese;
- attività di sviluppo delle infrastrutture territoriali.

**La Camera di Commercio di Parma è quindi sia la "casa delle imprese" sia l'istituzione dedicata a garantire in ambito provinciale la tutela del mercato e della fede pubblica e cioè il corretto e trasparente svolgersi delle transazioni commerciali a tutela delle imprese, dei consumatori e dei lavoratori.**

## L' albero della performance

Le aree strategiche sotto riportate costituiscono, all'interno di un disegno complessivo coerente, il punto di partenza per la realizzazione del mandato e della missione camerale (mandato e missione della Camera di Commercio di Parma descritti a pag. 8 e 9 del presente documento)



L'albero della performance si completa con i programmi/obiettivi strategici e con i programmi/obiettivi operativi definiti rispettivamente a pag. 26 e 27 del presente documento.

## ANALISI DEL CONTESTO

### Contesto esterno

#### Contesto economico-produttivo: scenario generale

Nel 2009 **il PIL mondiale si è ridotto dello 0,6 per cento**, con una contrazione maggiore nei primi sei mesi e un lieve recupero nel terzo e quarto trimestre.

Nei periodi di recessione, gli scambi di beni e servizi tendono a diminuire più del prodotto interno lordo; infatti nel 2009 il calo del commercio mondiale è stato particolarmente netto e improvviso (-11,3 per cento). Negli ultimi decenni, gli scambi mondiali si erano ridotti soltanto tre volte: nel 1975 e nel 1982, a causa rispettivamente della crisi petrolifera e della crisi del debito, e nel 2001 a seguito del venir meno della bolla nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT). Tuttavia non si era mai avuto un calo superiore al 10 per cento. A metà 2009 il commercio mondiale è ripartito, e i volumi di interscambio sono nettamente aumentati rispetto ai trimestri precedenti, restando però ancora al di sotto dei valori massimi raggiunti nel 2008.

**Nel primo semestre del 2010 la ripresa dell'economia mondiale è stata più ampia del previsto. Il commercio mondiale è ritornato ai livelli pre-crisi, per l'intero anno il WTO stima una crescita del 13,5 per cento.**

OCSE e FMI hanno rivisto al rialzo le previsioni di crescita. Secondo il World Economic Outlook, pubblicato il 6 ottobre 2010 dal Fondo Monetario Internazionale, a livello globale la ripresa porterà a **una crescita del PIL nel 2010 pari al 4,8 per cento** (la previsione precedente era al 4,6 per cento), che dovrebbe scendere nel 2011 al 4,2 per cento. **Nei paesi avanzati la crescita è più lenta** (cresceranno solo del 2,7 per cento quest'anno e del 2,2 per cento nel prossimo), **mentre i Paesi emergenti**, soprattutto quelli **asiatici**, faranno registrare **una crescita del 7,1 per cento** nel 2010 e del 6,4 per cento nell'anno prossimo.

**Nell'area Euro** è previsto **un aumento del PIL dell'1,7 per cento nel 2010** e dell'1,5 per cento nel 2011. **In Italia** la crescita del PIL è prevista **pari all'1 per cento nel 2010** e così anche nel 2011.

## Contesto interno

### Contesto economico-produttivo: scenario locale

**Il valore aggiunto** totale a **Parma**, secondo le previsioni di Unioncamere Emilia-Romagna e Prometeia, dovrebbe aumentare dell'1,3 per cento nel 2010 e dell'1,4 per cento nel 2011. Anche per Emilia Romagna e Italia le previsioni si presentano positive (rispettivamente +1,6 e +1,1 per cento nel 2010 e +1,5 e 1,2 per cento nel 2011).

Il recupero dei livelli pre-crisi del valore aggiunto provinciale avverrà solo alla fine del 2012, mentre per Emilia Romagna e ancor di più per Italia la crescita prevista fino al 2012 permetterà di ottenere solo un parziale recupero della caduta del valore aggiunto accusata nel biennio 2008-2009.

Nella nostra provincia, per l'industria in senso stretto si dovrebbe registrare un significativo incremento del valore aggiunto nel 2010 (+4,0 per cento), a cui seguirà però un rallentamento della crescita nel biennio successivo.

La crisi continuerà a gravare, invece, sul settore delle costruzioni (-3,5 per cento nel 2010; -0,5 per cento nel 2011).

Il variegato ramo dei servizi dovrebbe crescere nel 2010 dell'1,5 per cento e dell'1,1 per cento nel 2011, arrivando così, al recupero del livello del reddito toccato nel 2008.

I dati Istat relativi all'**export** dei primi sei mesi del 2010 hanno registrato una situazione di netta ripresa dopo la pesante flessione evidenziata nel 2009. Nel primo semestre del 2010 il valore delle esportazioni parmensi è aumentato del 23,6 per cento rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente, che a sua volta era stato segnato da una flessione del 20,4 per cento.

Le esportazioni parmensi hanno registrato un andamento migliore rispetto al trend della regione Emilia-Romagna (+11,7 per cento), e dell'Italia (+12,4 per cento).

I soli prodotti della metalmeccanica, che in provincia di Parma costituiscono quasi la metà dell'export, hanno beneficiato di un aumento del 20,3 per cento. Segnali di ampio recupero sono venuti anche dai prodotti della lavorazione di minerali non metalliferi (+20,9 per cento); permangono in forte crescita i prodotti farmaceutici (+99,4 per cento) e i prodotti chimici (+43,1 per cento). Positivo il trend del settore alimentare (+8,7 per cento); negativo quello della moda (-2,2 per cento).

A fine giugno 2010 le **imprese registrate**, nel Registro delle imprese di Parma risultano essere 47.523, di cui 43.317 attive.

Il saldo delle iscrizioni e cessazioni del secondo trimestre 2010 è positivo di 384 unità, a fronte del saldo negativo di 40 unità nello stesso periodo del

2009. Il risultato è originato da un significativo aumento delle iscrizioni (pari a 924; 185 in più rispetto al corrispondente periodo del 2009) e da una consistente diminuzione delle cessazioni (540 unità; 239 in meno rispetto al II trimestre 2009). Si tratta del miglior risultato nel secondo trimestre degli ultimi otto anni, dopo quello del 2007.

In crescita tendenziale il numero delle imprese attive nei comparti del commercio e dei servizi; in diminuzione in agricoltura, costruzioni e industria manifatturiera.

Sempre al 30 giugno del 2010 la consistenza delle **imprese artigiane** parmensi attive risulta pari a 14.666 unità (-2,9 per cento rispetto a giugno 2009). Le flessioni maggiori si sono verificate nei settori delle costruzioni e delle attività manifatturiere.

### Osservazioni relative al contesto economico-produttivo

**Nella nostra provincia la ripresa si è avviata sostanzialmente per effetto del traino derivante dal commercio estero.** Alla flessione reale dell'11,9 per cento registrata nel 2009 dovrebbe fare seguito un aumento delle esportazioni del 3,9 per cento nel 2010. Durante il biennio 2011-2012 la velocità di crescita delle vendite all'estero di Parma dovrebbe essere meno intensa rispetto al valore toccato nell'anno 2010. Ciò permetterà, comunque, al termine del 2012 di ritornare al livello raggiunto nel 2008. Si tratta di una ripresa che mostra comunque **connotati di debolezza**, essendo legata ad un fattore (l'export) che ancora poco appartiene alle dinamiche delle micro e piccole imprese manifatturiere e che non riguarda quelle imprese che hanno nel mercato nazionale o addirittura locale il loro ambito strutturale di riferimento (piccole imprese dell'edilizia, imprese del commercio e dei servizi).

**La debolezza della ripresa trova conferma nelle previsioni sul valore aggiunto:** se infatti il settore terziario vede prospettive di recupero, il settore manifatturiero, nonostante alcuni segnali congiunturali di ripresa, non riuscirà da qui al 2012 a riprendere la forza perduta. Criticità anche nel settore dell'edilizia (fortemente presente nel tessuto economico della provincia) per il quale non s'intravedono elementi, anche parziali, di ripresa.

La debolezza della attuale fase di ripresa è sottolineata anche dalla flessione delle importazioni, che non corrispondono solo a domanda di consumi, ma costituiscono in ampia parte input del processo produttivo.

**L'inversione della tendenza del ciclo tarderà a tradursi in un miglioramento della condizione del mercato del lavoro.** La forte crisi ha determinato un eccesso di capacità produttiva, che non porterà nell'immediato

a un pronto rientro della forza lavoro espulsa. Le imprese si adegueranno a ritmi produttivi più bassi e tenderanno a conservare il "cuore" dell'occupazione, facendo ampio ricorso alla cassa integrazione, tagliando i contratti precari e le figure non ritenute indispensabili, sino a quando la ripresa risulterà consolidata.

**Nel complesso si conferma un quadro piuttosto incerto** che impone al sistema economico locale e alle singole imprese un'estrema capacità di adattamento a condizioni competitive in rapido mutamento e mette alla prova la tenuta del sistema sociale.

Il sistema territoriale deve reagire proattivamente davanti a questa fase recessiva che ha coinvolto maggiormente il comparto manifatturiero, ma anche il commercio al dettaglio che era apparso in crescita negli anni più recenti grazie al traino della grande distribuzione, la quale dal 2008 ha iniziato a mostrare segnali di flessione. Di certo la crisi internazionale ha richiesto interventi straordinari per far fronte all'aprirsi di situazioni d'emergenza. Azioni e risorse economiche del territorio nel 2009 e nel 2010 sono state indirizzate al sostegno dell'accesso al credito, ai contributi alle imprese, agli ammortizzatori sociali, interventi rispondenti ad una logica di sopravvivenza, pensati con l'obiettivo di contenere il più possibile i danni provocati dalla recessione.

Anche nel 2011 **la gestione dell'emergenza si profila come una priorità** per le istituzioni, allo scopo di evitare la chiusura di numerose imprese, garantire l'occupazione e mantenere quindi il tessuto sociale con interventi di sostegno alle persone e alle famiglie. Questo primo obiettivo, però dovrà essere supportato **da una strategia di più ampio respiro**, che sappia vedere oltre, puntando a sostenere la qualificazione e quindi la competitività del sistema delle imprese. Qualificazione che per le piccole imprese passa attraverso **l'avvicinamento consapevole e strutturato all'internazionalizzazione** e all'innovazione: un passaggio che presuppone **attenzione alla cultura d'impresa** e alla **formazione delle risorse umane** e disponibilità ad **investire in risorse tecniche e tecnologiche più avanzate**.

## **Le relazioni istituzionali della Camera di commercio**

**La Camera è per sua stessa natura un nodo connesso con una rete istituzionale più ampia.**

In particolare, nell'ambito del sistema camerale, è un nodo in relazione con le altre Camere di Commercio, con l'Unione Regionale, con l'Unioncamere, con le Agenzie di sistema (Infocamere, Tagliacarne, Retecamere, etc.), condividendone missione, visione e strategie di sistema.

Nell'ambito del sistema territoriale è un nodo in relazione con tutti gli altri attori dello sviluppo: Regione, Provincia, Comuni, Comunità montane, associazioni di categoria, associazioni sindacali, sistema locale della formazione.

## Contesto interno

### La struttura organizzativa

L'attuale struttura della Camera di Commercio di Parma è quella di seguito riportata, come risultante dalla deliberazione della Giunta camerale n. 87 del 3/5/2007, come integrata con atto n. 77 del 21/4/2009, concernenti l'assetto organizzativo della Camera, assetto ritenuto tuttora il più rispondente alle esigenze funzionali dell'Ente:

<b>SEGRETARIO GENERALE</b>					
<b>UFFICIO PIANIFICAZIONE E CONTROLLO (in staff al Segretario Generale)</b>					
<b>DIRIGENTE</b>	<b>VICE SEGRETARIO GENERALE</b>				
<i>AREA AFFARI GENERALI - AMMINISTRATIVO-CONTABILE e REGOLAZIONE DI MERCATO (P.O. 1-2-6)</i>					
<b>DIRIGENTE</b>	<b>CONSERVATORE</b>				
<i>AREA AFFARI ANAGRAFICI, ECONOMICI e PROMOZIONALI (P.O. 3-4-5)</i>					
<b>P.O. 1</b>	<b>P.O. 2</b>	<b>P.O. 3</b>	<b>P.O.4</b>	<b>P.O. 5</b>	<b>P.O.6</b>
<b>AFFARI GENERALI</b>	<b>AFFARI AMM.VO</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>REA/</b>	<b>AFFARI ECONOMICI</b>	<b>REGOLAZIONE</b>
	<b>CONTABILI</b>	<b>IMPRESE</b>	<b>ALBI E RUOLI</b>	<b>RELAZIONI ESTERNE</b>	<b>DI MERCATO</b>
Relazioni Sindacali	Contabilità generale	Registro Imprese	REA	Marketing Territoriale	Concorsi a premio - Carte cronotachigrafiche
Segreteria Generale	Attività propedeutiche		Albi e ruoli vari:	Commercio Interno ed Estero	Camera Arbitrale - Sportello di conciliazione -
Protocollo/Archivio	alla programmazione		REC	Internazionalizzazione	Sanzioni Amministrative
Gestione Risorse Umane	ed al controllo di gestione		Agenti e Mediatori	Contributi alle Imprese	Statistica - Prezzi
Contabilità del personale	Partecipazioni		Albo Imprese Artigiane	Turismo/Ambiente	Opere Edili - Borsa Immobiliare
Previdenza	Gestione patrimoniale		Firma digitale e CNS	Sviluppo economico territoriale,	Borsa Merci - Magazzini Generali-
Gestione proced. disciplinari	Cassa		Sanzioni	Formazione e istruzione professionale	Usi e Consuetudini
Servizi ausiliari e centralino	Centro Congressi		Registro adempimenti amm.vi	Biblioteca	Marchi e Brevetti
Informatica camerale	Diritto annuale			URP	Protesti cambiari
Proweditorato				Attività di informazione e comunicazione	Ufficio Metrico
				Relazioni esterne	
				Studi e Pubblicazioni camerale	

Il Piano occupazionale vigente per il triennio 2010-2012 è stato definito con deliberazione della Giunta camerale n. 168 del 18/12/2009: esso rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione si dota di uno dei "fattori produttivi" indispensabili per dar corso alle azioni, ai progetti e agli obiettivi che saranno fissati dalla Giunta in attuazione delle linee di indirizzo specificate dal Consiglio Camerale: le risorse umane.

La dotazione organica attuale, finora ritenuta adeguata e dimensionata in modo oculato, (in linea tra l'altro con quanto disposto dall'art. 6 del Decreto Ministeriale 8 febbraio 2006, che prevedeva una differenza tra la stessa ed il personale in servizio non superiore al venti per cento), potrebbe subire mutamenti per l'anno a venire, sia in relazione a quanto sarà eventualmente

disposto dall'atteso decreto ministeriale attuativo dell'art. 20 comma 7 del D.L. 78/2010 in tema di trasferimento agli Enti camerali dei compiti già in capo alle sopresse Stazioni Sperimentali per l'Industria, segnatamente di quella delle Conserve Alimentari, sia alla luce delle funzioni e competenze sulle quali gli Enti del sistema camerale sono stati recentemente chiamati ad impegnarsi dalle Autorità centrali e regionali: basti pensare, in modo non esaustivo, alla mediazione obbligatoria, alle competenze in tema di vigilanza sul mercato, al SISTRI (sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti), al raccordo della Comunicazione unica con lo SUAP.

<i>DOTAZIONE ORGANICA ATTUALE</i>	<i>NUOVA DOTAZIONE ORGANICA</i>
<i>Segretario Generale</i>	<i>Segretario Generale</i>
<i>Dirigenti n. 2 posti</i>	<i>Dirigenti n. 2 posti</i>
<i>Categoria D n. 26 posti</i>	<i>Categoria D n. 26 posti</i>
<i>Categoria C n. 46 posti</i>	<i>Categoria C n. 47 posti</i>
<i>Categoria B n. 8 posti</i>	<i>Categoria B n. 7 posti</i>
<b>TOTALE POSTI N. 83</b>	<b>TOTALE POSTI N. 83</b>

Va precisato che i due posti di Dirigente qualificati come "vacanti" non sono disponibili in quanto, con deliberazione della Giunta Camerale n. 54 del 7/04/2009 e con la conseguente determinazione del Segretario Generale n. 25 del 22 aprile 2009, in applicazione dell'art. 19 comma 6 del D. Lgs 165/2001 e successive modificazioni ed integrazioni e della dichiarazione congiunta n. 1 al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dell'Area della Dirigenza del Comparto "Regioni-Autonomie locali" del 22/02/2006, è stato confermato per un quinquennio (e così fino al 30/4/2014) l'affidamento della direzione delle due Aree nelle quali è articolata la struttura organizzativa della Camera di Commercio di Parma ai due funzionari dell'Ente di cat. D a cui era già stato conferito, con atto n. 98 dell'11/04/2006, un incarico dirigenziale.

Pertanto i due funzionari interessati sono stati collocati in aspettativa *ope legis* a mente dell'art. 19 sopra richiamato per tutta la durata dell'incarico.

## Le risorse umane

Nel corso degli ultimi anni l'Ente ha perseguito il fine di implementare in modo stabile l'organico effettivo, risultato che tuttavia non ha potuto essere realizzato per effetto dei continui avvicendamenti verificatisi nell'ambito del complesso dei lavoratori.

Dopo che nel corso del triennio 2007/2009, infatti, hanno avuto luogo i seguenti movimenti di personale:

- assunzione di n. 8 unità di cat. C, di cui 3 in esito a concorso pubblico per titoli ed esami, 3 a seguito di trasferimento ex art. 31 del d. lgs. 165/2001 dell'attività di gestione dello sportello multifunzionale per le imprese e 2 in esito a mobilità esterna;
- assunzione di n. 1 unità di cat. B con mansioni di centralinista a seguito di pubblica selezione riservata alle persone disabili iscritte nelle liste di cui all'art. 8 della L. 68/1999,

operazioni che hanno tuttavia compensato l'uscita dall'organico di altri dipendenti:

- n. 3 unità di cat. D per collocamento in quiescenza;
- n. 3 unità di cat. C trasferite ad altri enti in esito a processi di mobilità esterna;
- n. 1 unità di cat. B per collocamento in quiescenza,

nel corso del 2010 è cessata per collocamento a riposo 1 unità di cat. B, mentre 2 unità di cat. D sono state trasferite presso altri enti per mobilità.

Tenuto conto

- del pensionamento di una unità di cat. D (ingresso D3) dal prossimo 31/12/2010
- dell'entrata in mobilità di 1 unità di cat. D (ingresso D1) e 1 unità di cat. C entro il termine del corrente anno

la **situazione organica** (da intendersi **al 1° gennaio 2011**) dell'Ente può essere sintetizzata nella seguente tabella:

CATEGORIA	DOTAZIONE	POSTI OCCUPATI	POSTI VACANTI
SEGRETARIO GENERALE	1	1	0
DIRIGENTE	2	0	2
D3	4	3	1
D1	22	19	3
C	47	44	3
B3	1	1	0
B1	6	5	1
A	0	0	0
TOT	83	73	10

All'inizio del 2011 la percentuale di scopertura della pianta organica (differenza tra la dotazione organica teorica e quella effettiva), rappresentata dai 10 posti vacanti, sarà quindi pari al 12,05 per cento.

E' da segnalare inoltre che

- dal 1° dicembre 2009 un dipendente di categoria D è stato collocato in distacco sindacale per la durata del mandato ricevuto in qualità di componente del Consiglio direttivo provinciale
- dal 1° novembre 2010 una dipendente di categoria C ha richiesto un lungo periodo di aspettativa (19 mesi) per ricongiungimento familiare
- è previsto il collocamento a riposo di un'ulteriore unità di categoria C dal prossimo 1° aprile 2011
- i dipendenti con regime di impegno orario ridotto (part-time) al 1° gennaio 2011 saranno in numero di 10, corrispondenti a n. 7,89 unità a tempo pieno con conseguente scopertura di ulteriori 2,11 unità.

L'attuale **regime assunzionale**, definito dalla legge finanziaria 2010 per un triennio e da considerarsi comunque migliorativo rispetto a quello vigente per altre Pubbliche Amministrazioni, consente di dar corso all'assunzione di ulteriori unità di personale nel limite del 70% degli oneri derivanti dalle cessazioni dell'anno precedente, e dunque in misura che non permette comunque l'integrale sostituzione dei dipendenti uscenti.

Neppure l'utilizzo dello strumento della **mobilità** riesce a fornire risposte adeguate, poiché è ridotto il novero degli Enti dai quali è effettivamente possibile acquisire le necessarie professionalità senza che la procedura configuri anche in questo caso una nuova assunzione, con l'obbligo di

rispettare i limiti citati: la procedura esperita in corso d'anno porterà l'Ente ad assumere entro il 31/12 solo due delle tre unità attese.

La perdurante difficoltà nell'implementare in modo stabile la consistenza effettiva dell'organico dell'Ente, più volte sottolineata nelle relazioni periodiche anche dall'Organo di valutazione strategica, oltre a divenire con ogni evidenza sempre più pressante, si somma agli ostacoli via via più consistenti che si incontrano nell'ipotizzare percorsi di **miglioramento professionale** del personale in servizio: la parificazione delle progressioni verticali alle nuove assunzioni, impostazione già acquisita ma ulteriormente accentuata, anche sul fronte procedurale, dal recente decreto attuativo della "riforma Brunetta", la fissazione di limiti stringenti alla possibilità di spesa per la partecipazione a corsi di **formazione** da parte del recente D.L. 78/2010 rendono davvero arduo attuare politiche efficaci di valorizzazione del personale, ancor più opportune a fronte della molteplicità dei compiti e delle funzioni assegnati agli Enti camerali, peraltro particolarmente impegnativi.

Pur tuttavia, considerato che le esigenze dell'Ente devono necessariamente confrontarsi con i vincoli posti dalla normativa, anche per l'anno 2011 si cercherà di far fronte alle necessità esistenti sia mediante l'affidamento in "outsourcing" di specifici servizi sia mediante il ricorso a contratti di lavoro flessibile (contratti a tempo determinato e somministrazione di lavoro a tempo determinato), per quanto consentito.

## Le risorse tecnologiche

Gli **immobili** di proprietà camerale (sede istituzionale e Borsa Merci) sono **adeguati alle ultime soluzioni tecnologiche** in materia di cablaggio strutturato e consentono l'utilizzo di servizi informatici e di videocomunicazione a banda larga.

**Nel corso del 2010** è stata messa in funzione una **rete wireless** a servizio in particolare delle strutture congressuali, situate ai piani interrato, primo e secondo della sede: in tal modo la sede camerale potrà presentarsi sul mercato dei servizi congressuali con un'infrastruttura tecnologicamente all'avanguardia, in grado di ospitare manifestazioni di ogni livello.

Nel corso del 2011 verrà inoltre acquisito il sistema di web conference.

Per quanto concerne le strutture interne, il prossimo anno verrà completata la virtualizzazione della piattaforma dipartimentale con il consolidamento in una unica struttura di tutti i server attualmente attivi, l'aggiornamento dei software per la gestione dei database, il backup centralizzato e lo sviluppo di applicazioni .net oltre all'attivazione di una intranet con tecnologia SharePoint.

Sarà a breve adottato il nuovo Piano triennale 2011-2013 per l'individuazione delle misure finalizzate alla razionalizzazione dell'utilizzo delle dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione d'ufficio, delle autovetture di servizio, dei beni immobili ad uso abitativo o di servizio, con esclusione dei beni infrastrutturali, previsto dall'art. 1 commi 594 e seguenti della legge finanziaria per il 2008.

Il piano citato prevederà fra l'altro l'introduzione di sistemi informatici di gestione integrata delle comunicazioni e l'utilizzo, per quanto possibile, di apparecchiature impiegabili in rete; sarà infine prevista l'acquisizione di un modesto numero di stampanti laser per finalità di sostituzione di quelle esistenti in uso da lungo tempo e l'adeguamento della dotazione di PC portatili sulla base delle esigenze accertate.

## Le risorse economiche, finanziarie e patrimoniali

Il vigente regolamento di contabilità delle Camere di Commercio (D.P.R. 2 novembre 2005, n. 254) riprende, in chiave esclusivamente economica, il concetto di "pareggio del bilancio" che già informava il precedente regime contabile, incentrato essenzialmente su una contabilità pubblica di carattere finanziario.

Oggi infatti gli artt. 1 e 2 del provvedimento sopra menzionato specificano che

- ❖ "la gestione delle Camere di commercio è informata ai **principi generali della contabilità economica e patrimoniale**"
- ❖ "il bilancio di esercizio ... è redatto secondo il principio di competenza economica"
- ❖ il preventivo è redatto sulla base della programmazione degli oneri e della prudenziale valutazione dei proventi secondo il **principio del pareggio economico**
- ❖ quest'ultimo è conseguito anche mediante l'utilizzo degli avanzi patrimonializzati.

Il documento contabile di previsione, o preventivo dell'esercizio, deve quindi essere impostato seguendo queste linee-guida: l'Ente che è in grado di attuare il proprio programma di attività con le risorse che prevede di acquisire nell'anno considerato mantiene inalterato il proprio equilibrio economico e se la gestione persegue il pareggio finale del bilancio, viene preservata la consistenza del patrimonio camerale nel suo complesso.

Utilizzare avanzi economici patrimonializzati per garantire l'equilibrio del preventivo economico è consentito purchè ciò non porti ad una stabile diminuzione della consistenza patrimoniale dell'Ente, mentre destinare tali risorse al finanziamento di investimenti significa modificare la composizione patrimoniale, senza diminuirne la solidità.

E' appena il caso di sottolineare che la collocazione degli oneri per interventi economici nell'ambito della gestione caratteristica può comunque tradursi in un elemento di valutazione positiva di un eventuale disavanzo economico corrente.

Peraltro, tenuto conto del fatto che la missione istituzionale delle Camere di Commercio non consiste nell'accumulare ricchezze ma nell'operare a sostegno dell'economia del territorio, ogni decisione relativa all'accantonamento di risorse o, viceversa, all'utilizzo delle stesse non può che rispondere ad un disegno programmatico preciso, sul quale si fondano le conseguenti decisioni gestionali.

Per quanto concerne in modo più specifico le risorse delle quali l'Ente potrà disporre per lo svolgimento delle proprie attività nel corso del prossimo esercizio, è opportuno ricordare che la Camera di Parma accoglie i nuovi Organi istituzionali con **una situazione patrimoniale, economica e finanziaria solida e ben strutturata**: dispone di risorse patrimoniali stabili ed equilibrate, le gestioni annuali hanno quasi sempre generato risultati positivi, le disponibilità finanziarie sono più che adeguate.

Considerando nello specifico le previsioni per il 2011, si sottolinea che:

- in materia di **proventi**, le novità recate in tema di gestione delle imprese artigiane dalla legge regionale n. 1/2010 riguardante la tutela, la promozione, lo sviluppo e la valorizzazione dell'artigianato, porterà un decremento dei rimborsi usualmente versati all'Ente dalla Regione;
- verrà proseguita l'operazione di **recupero dei crediti pregressi per diritto annuale**, tenendo conto delle criticità legate all'attuale congiuntura economica sfavorevole, e quindi senza procedere all'emissione del ruolo relativo al recupero coattivo del tributo non versato relativamente all'anno 2007, come da deliberazione assunta dalla Giunta camerale in data 28 ottobre scorso;
- in tema di **oneri correnti** occorrerà dare attuazione alle numerose disposizioni cosiddette "taglia-spese": si ricordano i limiti concernenti le spese per organismi istituzionali e Commissioni camerali, studi e consulenze, relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità e rappresentanza, sponsorizzazioni, manutenzioni ordinarie e straordinarie agli immobili, oneri per la formazione e per le missioni; limiti ai quali sono collegati specifici obblighi di versamento dei risparmi all'Erario;
- in materia di **oneri per il personale** va precisato che tutto il personale, dirigente e non, sta percependo gli emolumenti recati dagli ultimi contratti collettivi nazionali di lavoro, scaduti al termine del 2009, e dunque non beneficerà di incrementi ulteriori, stante il blocco della contrattazione nazionale disposto per il triennio 2010-2012 dall'art. 9 comma 17 del D.L. 78/2010 e il limite posto alla contrattazione integrativa decentrata dall'art. 9 comma 2 bis del medesimo provvedimento.

Il **quadro delle risorse** previste **per l'anno 2011** è quello risultante dal bilancio preventivo; la nota saliente che va sottolineata è l'assegnazione agli interventi promozionali di risorse complessive per 4 milioni di euro.

<b>VOCI DI PROVENTI</b>	
<b>GESTIONE CORRENTE</b>	
<b>Proventi correnti</b>	
<i>Diritto annuale</i>	9.308.000,00
<i>Diritti di segreteria</i>	2.400.000,00
<i>Contributi trasferimenti e altre entrate</i>	195.000,00
<i>Proventi da gestione di beni e servizi</i>	266.000,00
<i>Variazioni delle rimanenze</i>	11.000,00
<b>Totale Proventi correnti (A)</b>	<b>12.180.000,00</b>
<b>GESTIONE FINANZIARIA (C)</b>	106.000,00
<b>GESTIONE STRAORDINARIA (D)</b>	270.000,00
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>12.556.000,00</b>
<b>VOCI DI ONERI</b>	
<b>GESTIONE CORRENTE</b>	
<b>Oneri correnti</b>	
<i>Personale</i>	3.540.000,00
<i>Funzionamento (comprende quote associative e spese per organi istituzionali)</i>	3.205.000,00
<i>Interventi economici</i>	4.000.000,00
<i>Ammortamenti e accantonamenti (comprende fondo svalutazione crediti e versamenti all'Erario)</i>	1.770.000,00
<b>Totale Oneri correnti (B)</b>	<b>12.515.000,00</b>
<b>GESTIONE FINANZIARIA (C)</b>	11.000,00
<b>GESTIONE STRAORDINARIA (D)</b>	30.000,00
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>12.556.000,00</b>
<b>VOCI DI INVESTIMENTO</b>	
<b>PIANO DEGLI INVESTIMENTI</b>	
<i>E) immobilizzazioni immateriali</i>	33.300,00
<i>F) Immobilizzazioni materiali</i>	175.200,00
<i>G) Immobilizzazioni finanziarie</i>	500.000,00
<b>TOTALE INVESTIMENTI (E+F+G)</b>	<b>708.500,00</b>

## OBIETTIVI STRATEGICI

*In questa sezione vengono individuate le aree, i programmi e gli obiettivi strategici relativi all'anno 2011*

AREE STRATEGICHE	PROGRAMMI STRATEGICI	OBIETTIVI STRATEGICI	
VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE	Sviluppo competitivo delle PMI	Sostenere la qualità e la competitività dei processi e della gestione aziendali	
	Credito per le imprese	Sostenere l'accesso al credito delle imprese di minori dimensioni promuovendo il ricorso al sistema dei Condifi	
	Valorizzazione e sviluppo del territorio		Rafforzare ed estendere strutture e infrastrutture in grado di supportare competitività, innovazione e internazionalizzazione del territorio
			Promuovere l'attrattività del territorio con particolare riferimento all'incremento dei flussi turistici
			Sviluppo del ruolo della Borsa Merci di Parma
	Internazionalizzazione		Annalzare il livello di internazionalizzazione del sistema delle imprese locali
			Migliorare quote e posizionamento dei prodotti agroalimentari provinciali sui mercati esteri
	Sviluppo dell'imprenditorialità		Sostenere l'iniziativa imprenditoriale
Promuovere la cultura e la prassi dell'innovazione presso le Pmi			
Promuovere la qualificazione delle risorse umane			
REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	Tutela della concorrenza	Sostenere e promuovere la qualità e l'innovazione della filiera agroalimentare	
	Regolazione del mercato	Promuovere la fiducia dei consumatori in operatori qualificati	
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	Semplificazione e accessibilità dei servizi camerali	Rafforzare il ruolo camerale di soggetto istituzionale che favorisce la trasparenza del mercato e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	
		Gestione degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria	
AZIONI TRASVERSALI	Informazione e analisi economica	Semplificare le procedure per l'iscrizione delle attività al Registro Imprese nel quadro delle novità normative "Legge regionale artigianato" e "Riforma SUAP"	
	Efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa		Migliorare accessibilità e fruizione della Comunicazione Unica
			Fornire al sistema delle imprese e delle istituzioni territoriali elementi di conoscenza e strumenti di aggiornamento sulle dinamiche economiche locali funzionali alla definizione di opzioni strategiche
			Adeguamento del contratto collettivo integrativo vigente alle disposizioni del D.Lgs. 150/2009
	Comunicazione istituzionale		Realizzare il piano degli investimenti
Razionalizzare le procedure amministrative interne			
Ciclo della performance		Consolidare qualità ed efficacia dell'attività di informazione e comunicazione	
		Migliorare qualità ed efficacia dei rapporti con utenti e stakeholders	
		Il ciclo di gestione della performance: prime applicazioni	

## DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Ogni obiettivo strategico è articolato in programmi/obiettivi operativi per ciascuno dei quali è stata redatta una scheda nella quale sono stati definiti:

- le azioni da porre in essere con la relativa tempistica;
- gli indicatori di risultato ed i relativi target (risultati attesi);
- la quantificazione delle risorse economiche, umane e strumentali dedicate;
- le responsabilità organizzative, con l'identificazione di un solo responsabile per ciascun obiettivo operativo.

Gli indicatori di risultato declinati nelle schede saranno monitorati per valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi e costituiranno elemento per la valutazione della performance:

- dei Dirigenti, sulla base dei criteri suggeriti dall'Organismo di valutazione strategica e recepiti dalla Giunta camerale (da ultimo, con deliberazione n. 164 del 18/12/2009)
- dei titolari di Posizione organizzativa e del personale, con le modalità indicate nella deliberazioni della Giunta camerale n. 154 del 30 ottobre 2009, avente ad oggetto "Adozione sistema permanente di valutazione del personale"

La valutazione della performance dell'Ente avverrà sulla base dei criteri già predisposti dall'uscente "Organismo di valutazione strategica".

OBIETTIVI STRATEGICI	PROGRAMMI / OBIETTIVI OPERATIVI
Sostenere la qualità e la competitività dei processi e della gestione aziendali	Verifica dei tempi medi dei procedimenti di concessione/liquidazione ed eventuale introduzione di modifiche atte a conferire maggiore semplicità e rapidità alle fasi procedurali / Monitorare efficacia/efficienza procedurali dei regolamenti
	Elaborazione di un bando "innovazione" per la concessione di contributi a fondo perduto per sostenere iniziative di innovazione di prodotto o di processo / Adottare nuovi strumenti di intervento per promuovere e sostenere l'innovazione nelle piccole imprese
Sostenere l'accesso al credito delle imprese di minori dimensioni promuovendo il ricorso al sistema dei Condifi	Rinnovare l'esperienza del tavolo tecnico sul credito / Definire ed attuare nuove modalità di incontro, analisi e confronto sulle dinamiche del credito alle imprese e sulle implicazioni sullo sviluppo dell'economia locale
	Rinnovare l'accordo provinciale in tema di cessione pro soluto dei crediti degli enti locali
	Verificare operatività ed efficacia delle nuove linee guida per la concessione di contributi ordinari (in vigore dal 2010) / Identificare gli eventuali opportuni aggiustamenti alle linee guida
Rafforzare ed estendere strutture e infrastrutture in grado di supportare competitività, innovazione e internazionalizzazione del territorio	Elaborare strumenti e metodi per favorire la decisione sugli interventi a sostegno delle iniziative di promozione economica di altri soggetti al fine di concentrare le risorse economiche a disposizione per il 2011 sui progetti e le iniziative di maggior valore per il territorio.

Promuovere l'attrattività del territorio con particolare riferimento all'incremento dei flussi turistici	Realizzare azioni, anche nel quadro delle iniziative per l'internazionalizzazione, atte a promuovere l'offerta turistica territoriale nei mercati esteri
Sviluppo del ruolo della Borsa Merci di Parma	Affermare la Borsa Merci quale piazza di riferimento nell'ambito del panorama borsistico del nord Italia
Innalzare il livello di internazionalizzazione del sistema delle imprese locali	Promuovere la cultura dell'internazionalizzazione e la consapevolezza da parte delle aziende della necessità di un approccio "strutturato" all'export / Realizzare iniziative che coinvolgano sia le imprese export-oriented sia le imprese per nulla o scarsamente internazionalizzate
	Apprestare pacchetti integrati "Informazione - orientamento - assistenza - promozione" sui mercati di particolare rilievo / Definire il "sistema" di servizi/attività di promozione rispetto ai mercati: Germania, Australia, India, Russia, America latina
Migliorare quote e posizionamento dei prodotti agroalimentari provinciali sui mercati esteri	Confermare il sostegno alla partecipata Parma alimentare / Valorizzare la consolidata mission promo-commerciale di Parma alimentare e promuovere nel contempo le azioni di comunicazione a supporto del concept "qualità globale" cibo - territorio
	Partecipare ai progetti "Autogrill Euope" (in collaborazione con Parma alimentare) e "Deliziando" (per la promozione dei prodotti regionali DOP e IGP) ; portare a Parma Tech Fruits&Legumes: l'iniziativa promossa dalla CCI di Marsiglia e finalizzata a promuovere lo scambio di tecnologie agroindustriali materiali e immateriali (know how, progetti di ricerca etc..) / Consolidare i risultati di progetti già sviluppati negli anni
Sostenere l'iniziativa imprenditoriale	Promuovere l'autoimprenditorialità in generale e la diffusione della cultura d'impresa nel mondo femminile / Dotare i neo-imprenditori e le imprenditrici di elementi conoscitivi fondamentali alla buona organizzazione aziendale
Promuovere la cultura e la prassi dell'innovazione presso le Pmi	Analizzare lo stato dell'arte dell'innovazione delle Pmi / Sensibilizzare le imprese circa l'importanza di intraprendere processi di innovazione aziendale
	Normative tecniche e standard di innovazione responsabile / Diffondere normative e standard
Promuovere la qualificazione delle risorse umane	Qualità del capitale umano e interazione tra offerta formativa e fabbisogni professionali delle imprese / Fornire strumenti conoscitivi ed operativi atti a promuovere la qualificazione delle risorse umane anche sulla base delle figure professionali richieste dalle imprese provinciali
	Alternanza scuola-lavoro / Sostenere nuovi percorsi di alternanza
Sostenere e promuovere la qualità e l'innovazione della filiera agroalimentare	Partecipazione al progetto di sistema nazionale "Università telematica, alta formazione e formazione continua" / Favorire la formazione universitaria e continua del personale delle aziende, coerentemente con gli investimenti del sistema camerale sulla Università telematica "Universitas Mercatorum"
	Iniziative per approfondire strategie e tecniche gestionali di commercializzazione dei prodotti tipici e di promozione della qualità del territorio / Realizzare incontri con il sistema delle imprese, associazioni, consorzi di tutela e istituzioni locali
	Produzioni alimentari e gastronomiche tradizionali, che per caratteristiche e dimensioni produttive, non rientrano nel quadro degli strumenti europei di denominazione e tutela / Apprestarne strumenti per la valorizzazione
	Azioni per difendere le produzioni Dop e Igp e rendere più efficace il sistema di sorveglianza e di tutela legale / Partecipare al progetto, coordinato da Aicig (Associazione Italiana Consorzi Indicazioni Geografiche) e sostenuto dal Mipaf
Promuovere la fiducia dei consumatori in operatori qualificati	Progetto pluriennale B.I.PAR. / Realizzare la fase di sturt up

Rafforzare il ruolo camerale di soggetto istituzionale che favorisce la trasparenza del mercato e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	Azione di sistema per il rafforzamento dell'attività di vigilanza e controllo del mercato a tutela del consumatore /Realizzare le attività di vigilanza e controllo definite con la sottoscrizione della Convenzione stipulata con l'Unioncamere, in attuazione delle strategie di sistema volte al rafforzamento dell'attività di vigilanza e controllo sulla base del Protocollo d'intesa siglato il 26/6/2009 tra il Ministero dello Sviluppo Economico e l'Unioncamere
Gestione degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria	Avvio della media-conciliazione obbligatoria / Strutturare i percorsi comunicativi, amministrativi e organizzativi finalizzati alla gestione delle competenze camerale derivanti dall'obbligatorietà del previo svolgimento della procedura di mediazione
Semplificare le procedure per l'iscrizione delle attività al Registro Imprese nel quadro delle novità normative "Legge regionale artigianato" e "Riforma SUAP"	Applicazione della nuova legge regionale per l'artigianato (LR 1/2010) / Elaborare e sperimentare le modalità operative e lo schema di distribuzione di competenze e responsabilità connesso all'applicazione della legge stessa
Migliorare accessibilità e fruizione della Comunicazione Unica	Riforma degli SUAP (sportelli unici attività produttive) / Adeguare l'attività del Registro Imprese e del REA alle disposizioni di legge Semplificare e incrementare l'efficacia ed efficienza delle iscrizioni in materia di procedure concorsuali /Elaborare, sperimentare e mettere a regime un progetto per l'installazione e l'impiego di strumenti informatici per la trasmissione telematica delle comunicazioni provenienti dal Tribunale
	Comunicazione Unica: consolidamento del ruolo della Camera come "front office" informativo e di orientamento / Migliorare l'efficacia degli interventi di aggiornamento, informazione e formazione attraverso il monitoraggio delle principali cause di sospensione delle pratiche e l'invio periodico di informazioni "su misura" di taglio prettamente operativo ad una mailing list di utenti professionali. Questo obiettivo si collega all'obiettivo "Ciao Impresa" (prevede infatti l'impiego della piattaforma CRM).
	Approfondire l'andamento congiunturale dell'economia provinciale, monitorandone l'evoluzione complessiva ma anche dei singoli settori produttivi / Produzione di specifici report periodici
Fornire al sistema delle imprese e delle istituzioni territoriali elementi di conoscenza e strumenti di aggiornamento sulle dinamiche economiche locali funzionali alla definizione di opzioni strategiche	Creare momenti qualificati di approfondimento e di confronto sulle dinamiche dell'economia, internazionale, nazionale e locale / Organizzare la Giornata dell'economia e realizzare occasioni di approfondimento tematico Promuovere conoscenza ed utilizzo del Registro Imprese come fondamentale strumento di informazione economica / Realizzare iniziative di comunicazione, momenti di approfondimento tecnico e un'apposita sezione del portale camerale dedicati ai contenuti informativi ricavabili dal Registro Imprese
Adeguamento del contratto collettivo integrativo vigente alle disposizione del D.Lgs. 150/2009	Rivedere il contratto decentrato alla luce dei principi di trasparenza, efficienza e meritocrazia sottolineati dalla recente riforma della Pubblica amministrazione
Realizzare il piano degli investimenti	Realizzazione del Piano annuale degli investimenti / Dare corso al Piano che individua gli interventi che l'Ente intende porre in essere nel corso dell'esercizio 2011
Razionalizzare le procedure amministrative interne	Revisione delle procedure amministrative relative all'acquisizione di beni e servizi e all'erogazione di contributi / Rispettare i termini di pagamento nonostante l'incremento della complessità delle procedure derivante dall'insieme delle recenti disposizioni normative emanate a fini antielusivi e per la completa attuazione del Codice dei contratti pubblici.

	<p>Applicazione dei nuovi principi contabili in tema di diritto annuale alla fase della prima rettifica del credito (2009) / Rettificare, nell'ambito delle operazioni di chiusura dell'esercizio 2010, le componenti del credito iscritto a bilancio al 31/12/2009 per diritto annuale, sanzioni e interessi, rilevando contabilmente le variazioni intervenute in merito a tali quote nell'esercizio 2010 per effetto dei diversi possibili accadimenti gestionali</p> <p>Inesigibilità delle quote di diritto annuale iscritte a ruolo - avvio delle procedure di verifica delle richieste pervenute dagli agenti della riscossione / Avviare le complesse procedure di esame delle istanze di disarcio per inesigibilità delle somme iscritte a ruolo pervenute all'Ente in relazione ai ruoli emessi a decorrere dall'anno 1990 (diritto annuale 1989) al 2008.</p>
Consolidare qualità ed efficacia dell'attività di informazione e comunicazione	Istituzione dell'Albo camerale on-line / Adempimento degli obblighi di legge relativi alla pubblicazione nel sito istituzionale dell'Ente di atti e provvedimenti con effetto di pubblicità legale
	Applicazione del Codice dell'amministrazione digitale / Ampliare l'offerta di servizi digitali ai cittadini. Dare avvio alla dematerializzazione dei documenti
	Realizzazione del servizio di estratto conto previdenziale on-line / Coordinare l'attività dell'Ufficio gestione risorse umane dell'Ente con gli Uffici INPDAP per offrire ai dipendenti camerali un servizio di verifica ed aggiornamento della propria posizione assicurativa
	Sviluppo del sito internet camerale / Incrementare la funzione del sito internet quale strumento di informazione "globale" per le imprese; sviluppare la funzione di informazione "consuntiva" per progetti, servizi ed iniziative di particolare rilievo (obiettivo che si collega anche all'obiettivo strategico "Migliorare qualità rapporto con utenti e stakeholders")
	Valorizzazione della rivista "Parma economica" / Elaborare un nuovo progetto editoriale e di diffusione della rivista
	Programmi e attività dell'Ente camerale / Creare eventi ad hoc per la presentazione alla comunità economica dei momenti di snodo della programmazione e delle attività dell'ente
Migliorare qualità ed efficacia dei rapporti con utenti e stakeholders	"Ciao Impresa": ampliare i contenuti del data base CRM ed estendere l'uso di questo strumento per aggiornare gli utenti in tempo "reale" sulle attività e i servizi della Camera / Conoscere meglio i propri utenti e stakeholders e interagire con essi con rapidità ed efficacia
	Realizzare la seconda indagine di Customer satisfaction, riferita all'anno 2010, i cui risultati, comparati con quelli della prima (2009) potranno fornire importanti elementi di valutazione (benchmarking) rispetto a: livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati/azioni realizzate; livello di soddisfazione rispetto al funzionamento e all'organizzazione; immagine percepita dell'ente / Monitorare la soddisfazione di utenti e stakeholders
Il ciclo di gestione della performance: prime applicazioni	Introduzione del ciclo della performance / Strutturare il percorso operativo per il primo anno di applicazione del ciclo

## LA TRASPARENZA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Il presente Piano della performance è reso conoscibile e scaricabile on-line.

Come previsto dall'art. 11, comma 8, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, la **Camera di Commercio di Parma pubblica il Piano** e la Relazione di cui all'art. 10 del citato decreto, **sul proprio sito istituzionale in apposita sezione di facile accesso e consultazione denominata "Trasparenza, valutazione e merito"**.

Nella medesima sezione l'Ente pubblicherà il **"Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"**.

L'articolo 11 del Decreto legislativo n. 150/2009 ha introdotto nell'ordinamento una nuova nozione di "trasparenza", intesa come *"accessibilità totale...delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione..."*.

**Il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità" verrà predisposto sulla base delle linee guida approvate dalla CIVIT con delibera n. 105/10** e sulla base delle emanande "Linee guida" predisposte da Unioncamere e farà riferimento alle seguenti dimensioni della trasparenza:

- oggetto
- strumenti
- processo

## ALLEGATO AL "PIANO DELLA PERFORMANCE 2011"

### SCHEDE PROGRAMMI/OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2011

In via preliminare si riporta di seguito uno **schema riassuntivo** delle aree, programmi ed obiettivi strategici individuati nel Piano della Performance, con indicazione, all'interno degli stessi, dei programmi/obiettivi operativi.

P	PROGRAMMI STRATEGICI	pag.
A	AZIONI TRASVERSALI	
	Obiettivi strategici	Programmi/obiettivi operativi
<b>AREA STRATEGICA VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE</b>		
P.1	Sviluppo competitivo delle P.M.I.	
P.1.1.	Sostenere la qualità e la competitività dei processi e della gestione aziendali	
	P.1.1.1	Verifica dei tempi medi dei procedimenti di concessione/liquidazione ed eventuale introduzione di modifiche atte a conferire maggiore semplicità e rapidità alle fasi procedurali 37
	P.1.1.2	Elaborazione di un bando "innovazione" per la concessione di contributi a fondo perduto per sostenere iniziative di innovazione di prodotto o di processo (intervento che si iscrive anche nel quadro "Sviluppo dell'imprenditorialità") 38
P.2	Credito per le imprese	
P.2.1	Sostenere l'accesso al credito delle imprese di minori dimensioni promuovendo il ricorso al sistema dei Confidi	
	P.2.1.1	Rinnovare l'esperienza del tavolo tecnico sul credito 39
	P.2.1.2	Rinnovare l'accordo provinciale in tema di cessione pro soluto dei crediti degli enti locali 40
	P.2.1.3	Verificare operatività ed efficacia delle nuove linee guida per la concessione di contributi ordinari (in vigore dal 2010) 41
P.3	Valorizzazione e sviluppo del territorio	
P.3.1	Rafforzare ed estendere le strutture e infrastrutture in grado di supportare competitività, innovazione e internazionalizzazione del territorio	

	P.3.1.1	Elaborare strumenti e metodi per favorire la decisione sugli interventi a sostegno delle iniziative di promozione economica di altri soggetti al fine di concentrare le risorse economiche a disposizione per il 2011 sui progetti e le iniziative di maggior valore per il territorio	42
<hr/>			
P.3.2	Promuovere l'attrattività del territorio con particolare riferimento all'incremento dei flussi turistici		
	P.3.2.1	Realizzare azioni, anche nel quadro delle iniziative per l'internazionalizzazione, atte a promuovere l'offerta turistica territoriale nei mercati esteri	43
<hr/>			
P.3.3	Sviluppo del ruolo della Borsa Merci di Parma		
	P.3.3.1	Affermare la Borsa Merci quale piazza di riferimento nell'ambito del panorama borsistico del nord Italia (intervento che si iscrive anche nel quadro "Regolazione e tutela del mercato")	44
<hr/>			
P.4	Internazionalizzazione		
<hr/>			
P.4.1	Innalzare il livello di internazionalizzazione del sistema delle imprese locali		
	P.4.1.1	Promuovere la cultura dell'internazionalizzazione e la consapevolezza da parte delle aziende della necessità di un approccio "strutturato" all'export	45
	P.4.1.2	Apprestare pacchetti integrati "Informazione – orientamento – assistenza - promozione" sui mercati di particolare rilievo	46
<hr/>			
P.4.2	Migliorare quote e posizionamento dei prodotti agroalimentari provinciali sui mercati esteri		
	P.4.2.1	Confermare il sostegno alla partecipata Parma alimentare	47
	P.4.2.2	Partecipare ai progetti "Autogrill Europe" (in collaborazione con Parma alimentare) e "Deliziando" (per la promozione dei prodotti regionali DOP e IGP) ; portare a Parma Tech Fruits&Legumes: l'iniziativa promossa dalla CCI di Marsiglia e finalizzata a promuovere lo scambio di tecnologie agroindustriali materiali e immateriali (Know how, progetti di ricerca, ecc.)	48
<hr/>			
P.5	Sviluppo dell'imprenditorialità		
<hr/>			
P.5.1	Sostenere l'iniziativa imprenditoriale		
	P.5.1.1	Promuovere l'autoimprenditorialità in generale e la diffusione della cultura d'impresa nel mondo femminile	50
<hr/>			
P.5.2	Promuovere la cultura e la prassi dell'innovazione presso le PMI		
	P.5.2.1	Analizzare lo stato dell'arte dell'innovazione delle Pmi	51
	P.5.2.2	Normative tecniche e standard di innovazione responsabile	52
<hr/>			
P.5.3	Promuovere la qualificazione delle risorse umane		
	P.5.3.1	Qualità del capitale umano e interazione tra offerta formativa e fabbisogni professionali delle imprese	53
	P.5.3.2	Alternanza scuola-lavoro	54
	P.5.3.3	Partecipazione al progetto di sistema nazionale "Università telematica, alta formazione e formazione continua"	55

P.5.4	Sostenere e promuovere la qualità e l'innovazione della filiera agroalimentare		
	P.5.4.1	Iniziative per approfondire strategie e tecniche gestionali di commercializzazione dei prodotti tipici e di promozione della qualità del territorio	56
	P.5.4.2	Produzioni alimentari e gastronomiche tradizionali, che per caratteristiche e dimensioni produttive, non rientrano nel quadro degli strumenti europei di denominazione e tutela	57
	P.5.4.3	Azioni per difendere le produzioni Dop e Igp e rendere più efficace il sistema di sorveglianza e di tutela legale	58

**AREA STRATEGICA  
REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO**

P.6	Tutela della concorrenza		
	P.6.1	Promuovere la fiducia dei consumatori in operatori qualificati.	
	P.6.1.1	Progetto pluriennale B.I.PAR.	59
	P.6.2	Rafforzare il ruolo camerale di soggetto istituzionale che favorisce la trasparenza del mercato e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori.	
	P.6.2.1	Azione di sistema per il rafforzamento dell'attività di vigilanza e controllo del mercato a tutela del consumatore	60
P.7	Regolazione del mercato		
	P.7.1	Gestione degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria	
	P.7.1.1	Avvio della media-conciliazione obbligatoria	61

**AREA STRATEGICA  
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE**

P.8	Semplificazione ed accessibilità dei servizi camerali.		
	P.8.1	Semplificare le procedure per l'iscrizione delle attività al Registro Imprese nel quadro delle novità normative "Legge regionale artigianato" e "Riforma SUAP"	
	P.8.1.1	Applicazione della nuova legge regionale per l'artigianato (LR 1/2010)	62
	P.8.1.2	Riforma degli SUAP (sportelli unici attività produttive)	63
	P.8.1.3	Semplificare e incrementare l'efficacia ed efficienza delle iscrizioni in materia di procedure concorsuali	64
	P.8.2	Migliorare accessibilità e fruizione della Comunicazione Unica	
	P.8.2.1	Comunicazione Unica: consolidamento del ruolo della Camera come "front office" informativo e di orientamento	65

**AREA STRATEGICA  
AZIONI TRASVERSALI**

<b>A.1</b>	<b>Informazione e Analisi Economica</b>		
A.1.1	Fornire al sistema delle imprese e delle istituzioni territoriali elementi di conoscenza e strumenti di aggiornamento sulle dinamiche economiche locali funzionali alla definizione di opzioni strategiche		
	A.1.1.1	Approfondire l'andamento congiunturale dell'economia provinciale, monitorandone l'evoluzione complessiva ma anche dei singoli settori produttivi	66
	A.1.1.2	Creare momenti qualificati di approfondimento e di confronto sulle dinamiche dell'economia, internazionale, nazionale e locale	67
	A.1.1.3	Promuovere conoscenza ed utilizzo del Registro Imprese come fondamentale strumento di informazione economica	68
<b>A.2</b>	<b>Efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa</b>		
A.2.1	Adeguamento del contratto collettivo integrativo vigente alle disposizione del D.Lgs. 150/2009		
	A.2.1.1	Rivedere il contratto decentrato alla luce dei principi di trasparenza, efficienza e meritocrazia sottolineati dalla recente riforma della Pubblica amministrazione	69
A.2.2	Realizzare il piano degli investimenti		
	A.2.2.1	Realizzazione del piano annuale degli investimenti	70
A.2.3	Razionalizzare le procedure amministrative interne		
	A.2.3.1	Revisione delle procedure amministrative relative all'acquisizione di beni e servizi e all'erogazione di contributi	71
	A.2.3.2	Applicazione dei nuovi principi contabili in tema di diritto annuale alla fase di prima rettifica del credito (2009)	72
	A.2.3.3	Inesigibilità delle quote di diritto annuale iscritte a ruolo - avvio delle procedure di verifica delle richieste pervenute dagli agenti della riscossione	73
<b>A.3</b>	<b>Comunicazione istituzionale</b>		
A.3.1	Consolidare qualità ed efficacia dell'attività di informazione e comunicazione		
	A.3.1.1	Istituzione dell'Albo camerale on-line	74
	A.3.1.2	Applicazione del Codice dell'amministrazione digitale	75
	A.3.1.3	Realizzazione del servizio di estratto conto previdenziale on-line	76
	A.3.1.4	Sviluppo del sito internet camerale	77
	A.3.1.5	Valorizzazione della rivista "Parma economica"	78
	A.3.1.6	Programmi e attività dell' Ente camerale	79
A.3.2	Migliorare qualità ed efficacia dei rapporti con utenti e stakeholders		

A.3.2.1 "Ciao Impresa": ampliare i contenuti del data base CRM ed estendere l'uso di questo strumento per aggiornare gli utenti in tempo "reale" sulle attività e i servizi della Camera 80

---

A.3.2.2 Realizzare la seconda indagine di Customer satisfaction, riferita all'anno 2010, i cui risultati, comparati con quelli della prima (2009) potranno fornire importanti elementi di valutazione (benchmarking) rispetto a: livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati/azioni realizzate; livello di soddisfazione rispetto al funzionamento e all'organizzazione; immagine percepita dell'ente 81

A.4 Ciclo della performance

A.4.1 Il ciclo della performance: prime applicazioni

---

A.4.1.1 Introduzione del ciclo della performance 82

---

**P.1.1.1**

**VERIFICA DEI TEMPI MEDI DEI PROCEDIMENTI DI CONCESSIONE/LIQUIDAZIONE ED EVENTUALE INTRODUZIONE DI MODIFICHE ATTE A CONFERIRE MAGGIORE SEMPLICITA' E RAPIDITA' ALLE FASI PROCEDURALI**

**Obiettivo: monitorare efficacia/efficienza procedurali dei regolamenti**

**Azioni previste**

- a) Analisi della struttura dei procedimenti delineati nei regolamenti camerali per la concessione di contributi a fondo perduto alle imprese
- b) individuazione degli elementi di forza e di criticità, anche alla luce delle modifiche introdotte all'art. 2 della L. 241/1990 dalla L. 69/2009 (termini del procedimento)
- c) individuazione degli interventi di modifica
- d) condividere la sostenibilità rispetto alle esigenze delle imprese delle ipotesi di modifica delineate con il gruppo di lavoro costituito dai rappresentanti delle associazioni di categoria
- e) sottoporre alla Giunta e quindi al Consiglio le proposte di modifica

<b>Indicatori di risultato/attività</b>	<b>Target (risultati attesi)</b>	<b>Actual</b>	<b>Performance</b>
Rispetto dei tempi	entro giugno 2011 realizzazione di tutte le azioni		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

**Team**

Dr.ssa Isabella Benecchi, dr.ssa Maria Simonini,  
personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Semplificazione dell'istruttoria e riduzione dei tempi della procedura

**P.1.1.2****ELABORAZIONE DI UN BANDO "INNOVAZIONE" PER LA CONCESSIONE DI CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO PER SOSTENERE INIZIATIVE DI INNOVAZIONE DI PRODOTTO O DI PROCESSO**

**Obiettivo: adottare nuovi strumenti di intervento per promuovere e sostenere l'innovazione nelle piccole imprese**

**Azioni previste**

- a) Identificare il target di imprese beneficiarie dell'intervento
- b) identificare le esigenze in termini di sviluppo dell'innovazione aziendale
- c) identificare eventuali best practises in materia di supporti economici all'innovazione delle piccole imprese
- d) elaborare una proposta di bando
- e) condividere la coerenza rispetto alle esigenze delle imprese con il gruppo di lavoro costituito dai rappresentanti delle associazioni di categoria
- f) sottoporre alla Giunta la proposta di adozione del bando

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	azioni da a) a d) entro giugno 2011 azioni e) e f) entro ottobre 2011		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Adozione del bando.  Realizzazione di conferenza stampa con la partecipazione delle associazioni di categoria. Due campagne CRM per l'informazione diretta alle imprese.		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

dr.ssa Maria Simonini, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Stimolare l'introduzione di soluzioni innovative nelle piccole imprese

**P.2.1.1****RINNOVARE L'ESPERIENZA DEL TAVOLO TECNICO SUL CREDITO**

**Obiettivo: definire ed attuare nuove modalità di incontro, analisi e confronto sulle dinamiche del credito alle imprese e sulle implicazioni sullo sviluppo dell'economia locale**

**Azioni previste**

- a) Analizzare i fabbisogni di informazione e confronto sulle tematiche del credito alle imprese
- b) individuare un nuovo format e definirne contenuti di base, soggetti coinvolti e cadenza periodica
- c) avviare il nuovo format
- d) verificare il livello di soddisfazione dei soggetti coinvolti

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	azioni a) e b) entro aprile 2011 azione c) entro luglio 2011 azione d) entro novembre 2011		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Realizzazione di almeno 2 incontri entro l'anno		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Isabella Benecchi, dr.ssa Maria Simonini,  
personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Promuovere azioni sinergiche per favorire l'accesso al credito delle piccole imprese

**P.2.1.2****RINNOVARE L'ACCORDO PROVINCIALE IN TEMA DI CESSIONE PRO SOLUTO DEI CREDITI DEGLI ENTI LOCALI****Obiettivo: rinnovare l'accordo****Azioni previste**

- a) Analizzare la nuova versione dell'accordo regionale per favorire la cessione pro soluto dei crediti delle imprese verso enti locali
- b) definire la declinazione applicativa dell'accordo sul territorio provinciale
- c) sottoporre l'accordo alla Giunta per l'approvazione
- d) realizzare in accordo con gli enti locali aderenti e con le associazioni di categoria azioni di promozione verso le imprese

<b>Indicatori di risultato/attività</b>	<b>Target (risultati attesi)</b>	<b>Actual</b>	<b>Performance</b>
Rispetto dei tempi	azioni da a) a c) entro maggio 2011 azione d) entro l'anno		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Almeno un incontro organizzato dall'ente camerale con Provincia, altri enti locali e associazioni di categoria  Almeno tre azioni di informazione/promozione  Raddoppio delle istanze di accesso allo strumento da parte di imprese della provincia		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dirigente, Capo servizio, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Euro 30.000,00. Risorse umane interne.

**Benefici attesi**

Migliorare la situazione finanziaria delle Pmi provinciali

### P.2.1.3

#### VERIFICARE OPERATIVITA' ED EFFICACIA DELLE NUOVE LINEE GUIDA PER LA CONCESSIONE DI CONTRIBUTI ORDINARI (IN VIGORE DAL 2010)

**Obiettivo: identificare gli eventuali opportuni aggiustamenti alle linee guida**

##### Azioni previste

- a) Dare attuazione alle nuove linee guida che entrano a regime nel corso di quest'anno
- b) esaminare aspetti di forza e di criticità nella loro applicazione
- c) elaborare un report contenente osservazioni in merito alla modifica/mantenimento delle linee guida
- d) condividere il report con i Confidi gestori dei contributi, raccogliere ed elaborare loro osservazioni
- f) qualora si pervenisse alla valutazione di opportunità di modifiche, avviare la elaborazione della proposta da sottoporre alla Giunta camerale

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a): rispetto della tempistica delle linee guida Altre azioni: entro l'anno		

##### Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi

##### Team

Dirigente, Capo servizio, personale servizio affari economici

##### Risorse dedicate

Applicazione linee guida: € 1.300.000,00. Risorse umane interne.

##### Benefici attesi

Incremento della efficacia/efficienza degli interventi a supporto dell'accesso al credito delle Pmi

### P.3.1.1

#### ELABORARE STRUMENTI E METODI PER FAVORIRE LA DECISIONE SUGLI INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE INIZIATIVE DI PROMOZIONE ECONOMICA DI ALTRI SOGGETTI AL FINE DI CONCENTRARE LE RISORSE ECONOMICHE A DISPOSIZIONE PER IL 2011 SUI PROGETTI E LE INIZIATIVE DI MAGGIOR VALORE PER IL TERRITORIO

**Obiettivo: concentrare le risorse economiche a disposizione per il 2011 sui progetti e le iniziative di maggior valore per il territorio**

##### Azioni previste

- a) Effettuare una ricognizione iniziale della voce Interventi economici del budget direzionale e delle relative previsioni di spesa evidenziando eventuali punti di criticità derivanti dalle più recenti evoluzioni dei programmi camerali
- b) sottoporre la ricognizione di cui sopra alla Giunta come strumento per portare ad identificare interventi prioritari su cui concentrare le risorse a disposizione
- c) adozione dei tool amministrativi e gestionali per l'attuazione degli indirizzi precisati dalla Giunta
- d) effettuare una ricognizione periodica del budget per Interventi economici e sottoporlo alla Giunta evidenziando eventuali scostamenti

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) e b) entro febbraio 2011 Azione c) entro marzo 2011 Azione d): mesi di maggio, luglio e ottobre		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

##### Team

Dr.ssa Maria Simonini

##### Risorse dedicate

Personale interno

##### Benefici attesi

Razionalizzare il rapporto tra uffici camerali e Giunta per quanto riguarda le azioni promozionali di spettanza decisionale di quest'ultima, velocizzando tempi di istruttoria e preparazione degli atti deliberativi.

**P.3.2.1****REALIZZARE AZIONI, ANCHE NEL QUADRO DELLE INIZIATIVE PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE, ATTE A PROMUOVERE L'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE NEI MERCATI ESTERI****Obiettivo: realizzare le azioni previste****Azioni previste**

- a) Integrare nel quadro delle azioni per promuovere l'internazionalizzazione ovvero nelle azioni di comunicazione istituzionale e di informazione economica, attività e strumenti a supporto della offerta turistica
- b) integrare nel quadro delle azioni di comunicazione istituzionale e di informazione economica attività e strumenti a supporto della offerta turistica
- c) realizzare le azioni di cui sopra (anche in collaborazione con altri enti ed organismi)
- d) partecipare al tavolo di progettazione e coordinamento del Festival del Prosciutto

<b>Indicatori di risultato/attività</b>	<b>Target (risultati attesi)</b>	<b>Actual</b>	<b>Performance</b>
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	numero 4 iniziative di internazionalizzazione realizzate o promosse in cui viene integrata la promozione turistica  numero 2 iniziative di promozione/comunicazione in grado di supportare l'offerta turistica territoriale		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dirigente, Capo servizio, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Migliorare il posizionamento competitivo dell'offerta turistica e quindi dei comparti che da ne potrebbero trarre vantaggio.

**P.3.3.1****AFFERMARE LA BORSA MERCI DI PARMA QUALE PIAZZA DI RIFERIMENTO NELL'AMBITO DEL PANORAMA BORSISTICO DEL NORD ITALIA (INTERVENTO CHE DI INSCRIVE ANCHE NEL QUADRO "REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO")****Obiettivo: aumento delle presenze di operatori alle sedute di Borsa Merci****Azioni previste**

- a) Individuazione di una sede provvisoria con capienza maggiore di quella attuale
- b) attivazione della sede provvisoria
- c) individuazione di una sede definitiva di maggior capienza
- d) dare inizio alla costruzione della sede definitiva
- e) messa in atto di iniziative promozionali che favoriscano il maggiore afflusso atteso

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	azione a) entro maggio 2011 azione b) entro giugno 2011 azione c) entro settembre 2011 azione d) entro dicembre 2011 azione e) da giugno 2011		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Incremento presenze operatori del 30% su base annua		

**Responsabile di Progetto: Segretario Generale****Team**

Dirigenti, Capi servizio Regolazione del Mercato, Affari generali, Ragioneria/contabilità, Affari economici e personale dei relativi servizi

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Maggior trasparenza del mercato a tutela degli interessi di tutti gli operatori economici

**P.4.1.1****PROMUOVERE LA CULTURA DELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE E LA CONSAPEVOLEZZA DA PARTE DELLE AZIENDE DELLA NECESSITA' DI UN APPROCCIO STRUTTURATO ALL'EXPORT**

**Obiettivo: realizzare iniziative che coinvolgano sia le imprese export-oriented sia le imprese per nulla o scarsamente internazionalizzate**

**Azioni previste**

- a) Esaminare, sulla scorta di un approccio integrato che consideri la molteplicità di fonti a disposizione (includendo prima di tutto i risultati delle azioni camerali degli anni 2009 e 2010), una matrice tipologia di aziende per livello di internazionalizzazione e fabbisogni in termini di supporto camerale
- b) identificare conseguentemente le principali azioni del 2011 da collocare rispetto alla matrice, individuando così i rispettivi target
- c) promuovere, nell'ambito delle azioni sopra identificate, la cultura dell'aggregazione tra imprese finalizzata all'approccio a mercati esteri
- d) promuovere, nell'ambito delle azioni sopra identificate, la consapevolezza della necessità di modalità strutturate e in termini progettuali e in termini organizzativi per affrontare con efficacia i mercati esteri

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) e b) entro febbraio 2011 Altre azioni entro l'anno		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

**Team**

Dirigente, Capo servizio, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Incremento delle capacità di autovalutazione degli imprenditori nella pianificazioni di azioni export con riduzione di rischi e maggiori probabilità di successo

#### P.4.1.2

### APPRESTARE PACCHETTI INTEGRATI "INFORMAZIONE -ORIENTAMENTO - ASSISTENZA -PROMOZIONE" SUI MERCATI DI PARTICOLARE RILIEVO

**Obiettivo:** definire il "sistema" di servizi/attività di promozione rispetto ai mercati: Germania, Australia, India, Russia, America latina

#### Azioni previste

- a) Germania: rinnovare lo schema di collaborazione triennale con la CCIG, individuando un piano di iniziative settoriale da realizzare di cui almeno una da realizzare nell'anno
- b) Australia: rilanciare il Parma Point presso la CCIAUS di Sydney, mettere a fuoco i risultati della iniziativa 2010 e su tale base individuare le azioni per l'anno
- c) India e Russia: attivare un rapporto privilegiato di collaborazione nel quadro delle iniziative di sistema regionale: Realizzare momenti di informazione e aggiornamento sui mercati, prevedendo sempre uno scambio one to one con gli operatori partecipanti.
- d) Rilanciare il progetto di sistema nazionale AL, promuovere in modo mirato i servizi e le iniziative offerte dal progetto

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Entro l'anno realizzazione di tutte le azioni		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Numero aziende coinvolte nei progetti: 70		

**Responsabile di Progetto:** dr.ssa Isabella Benecchi

#### Team

Dr.ssa Maria Simonini, personale servizio affari economici

#### Risorse dedicate

€ 20.000,00

#### Benefici attesi

Il mettere a disposizione delle imprese punti stabili di riferimento per le loro esigenze sui mercati selezionati migliorerà fiducia ed efficacia dell'approccio

**P.4.2.1****CONFERMARE IL SOSTEGNO ALLA PARTECIPATA "PARMA ALIMENTARE"**

**Obiettivo: valorizzare la consolidata mission promo-commerciale di Parma alimentare e promuovere nel contempo le azioni di comunicazione a supporto del concept "qualità globale" cibo – territorio**

**Azioni previste**

- a) Approvare il piano di attività promozionale 2011 della partecipata, individuando entità e modalità di gestione dell'intervento camerale di sostegno
- b) monitorare nel corso dell'anno l'andamento dei progetti/iniziative sostenute
- c) esaminare congiuntamente la realizzazione da parte di Parma alimentare di progetti coerenti e funzionali con la programmazione camerale 2011
- d) approvare tali progetti aggiuntivi, entità dell'intervento camerale, modalità di integrazione con le attività della Camera, modalità di evidenziazione del ruolo della Camera
- e) contribuire ad impostare alla luce dei risultati dei progetti 2011 lo schema di programmazione Parma alimentare 2012

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) entro gennaio 2011 Azione b) entro l'anno Azione c) e d) entro luglio 2011 Azione e) mese di ottobre 2011		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

**Team**

Dirigente, Capo servizio, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

€ 400.000,00 (importo stimato come somma dell'intervento sul programma promozionale e degli interventi su altri progetti)

**Benefici attesi**

Rafforzamento della capacità ed efficacia di azione di Parma alimentare nell'ambito della sua mission specifica di promoter nel mondo del messaggio Parma=territorio di qualità =cibo di qualità

#### P.4.2.2

**PARTECIPARE AI PROGETTI "AUTOGRILL EUROPE" (IN COLLABORAZIONE CON PARMA ALIMENTARE) E "DELIZIANDO" (PER LA PROMOZIONE DEI PRODOTTI DOP E IGP); PORTARE A PARMA TECH FRUITS&LEGUMES: L'INIZIATIVA PROMOSSA DALLA CCI DI MARSIGLIA E FINALIZZATA A PROMUOVERE LO SCAMBIO DI TECNOLOGIE AGROINDUSTRIALI MATERIALI E IMMATERIALI (KNOW HOW, PROGETTI DI RICERCA ECC.)**

**Obiettivo: consolidare i risultati di progetti già sviluppati negli anni**

#### Azioni previste

##### 1 Autogrill Europe

- a) Predisporre e presentare alla direzione e alla Giunta il report definitivo sui risultati del progetto 2010 in Svizzera e Austria per valutare lo sviluppo del progetto sull'intera rete degli Autogrill in Europa
- b) Elaborare il progetto insieme a Parma alimentare e sottoporlo alla Giunta per definitiva approvazione e attribuzione del budget
- c) Operare con Parma alimentare per l'avvio dei rapporti di partnership con Autogrill e con gli eventuali altri referenti del progetto sui vari mercati e per la promozione del progetto presso associazioni di categoria/consorzi di tutela/aziende del territorio
- d) Realizzare il progetto
- e) Predisporre un primo report sui risultati del progetto

##### 2 Deliziando

- a) Predisporre e presentare alla direzione e alla Giunta il report definitivo sui risultati del progetto 2010 e sottoporre il progetto 2011 per l'adesione e l'attribuzione definitiva del budget
- b) Organizzare e realizzare la promozione dell'intera gamma delle azioni 2011
- c) Promuovere l'allargamento dei Paesi esteri coinvolti
- d) Promuovere e supportare la organizzazione e la realizzazione a Parma di incontri B-t-B dedicati al settore food
- e) Predisporre un primo report sui risultati del progetto

##### 3 Tech Fruits & Legumes

- a) Verificare, insieme alla Camera di Commercio Italiana per la Francia di Marsiglia, condizioni di fattibilità e di successo del trasferimento a Parma del format "Tech Fruits & Legumes".
- b) Elaborare il progetto e sottoporlo alla Giunta per la definitiva approvazione e assegnazione del budget.
- c) Porre in essere le attività preliminari atte a decidere il team di lavoro (CCIA, CCI di Marsiglia, partner locale) e i rispettivi task e le modalità di coordinamento.
- d) Realizzare il progetto
- e) Predisporre un primo report sui risultati del progetto

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Entro marzo 2011: azioni a) e b) progetti 1-2-3 Azione c) tutti i progetti entro giugno 2011 Entro l'anno: conclusione dei progetti		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Due conferenze stampa di presentazione delle attività 1 e 3. Aziende partecipanti progetto 1 almeno 5 Aziende partecipanti progetto 2 almeno 20 Aziende partecipanti progetto 3 almeno 25		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

**Team**

Dr.ssa Simonini, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Progetto 1: € 30.000,00. Progetto 2: € 140.000,00.  
Progetto 3: € 60.000,00

**Benefici attesi**

Incrementare le relazioni d'affari del comparto agroindustriale (tutti i progetti); estendere ed approfondire la conoscenza delle qualità dei prodotti alimentari del territorio, incrementare l'afflusso di turisti europei nella provincia (progetto Autogrill Europe), estendere l'ambito di business delle piccole e medie imprese del settore food technology e proporre - sia alle imprese che ad altri organismi scientifici oppure istituzionali dei Paesi coinvolti - l'alto profilo delle competenze specialistiche della ricerca scientifica parmense nell'ambito delle tecnologie per la conservazione/trasformazione/packaging per gli alimenti freschi e conservati (progetto Tech Fruits).

**P.5.1.1.****PROMUOVERE L'AUTOIMPRENDITORIALITA' IN GENERALE E LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA D'IMPRESA NEL MONDO FEMMINILE**

**Obiettivo: dotare i neo-imprenditori e le imprenditrici di elementi conoscitivi fondamentali alla buona organizzazione aziendale**

**Azioni previste**

- a) Realizzare momenti di orientamento e confronto sugli strumenti a disposizione per l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro
- b) realizzare momenti di orientamento e confronto sugli strumenti a disposizione per sostenere l'autoimprenditoria
- c) sperimentare il sistema VAE (valutazione delle competenze)

<b>Indicatori di risultato/attività</b>	<b>Target (risultati attesi)</b>	<b>Actual</b>	<b>Performance</b>
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro luglio 2011 Azione c) entro l'anno		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Numero partecipanti agli incontri: almeno 15 per incontro		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Maria Simonini, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Rafforzare la presenza del sistema camerale nel contesto provinciale e del sistema di raccordo domanda offerta, fronteggiare la crisi e iniziare un processo di implementazione del sistema di certificazione delle competenze, in coerenza con il protocollo annunciato da Unioncamere Nazionale con Isfol e Italia Lavoro

**P.5.2.1.****ANALIZZARE LO STATO DELL'ARTE DELL'INNOVAZIONE DELLE PMI****Obiettivo: Sensibilizzare le imprese circa l'importanza di intraprendere processi di innovazione aziendale****Azioni previste**

- a) Realizzare la 4<sup>a</sup> edizione dell'indagine sui fabbisogni tecnologici e le domande di innovazione delle imprese.
- b) elaborare un rapporto di benchmark per ciascuna delle imprese provinciali partecipanti all'indagine, che evidenzia il loro posizionamento tecnologico rispetto alle altre imprese partecipanti
- c) realizzare un Seminario di presentazione dei risultati dell'indagine

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro maggio 2011 Azione c) entro novembre 2011		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Numero aziende aderenti all'indagine: almeno 50.  Numero aziende/associazioni/istituzioni partecipanti alla presentazione dell'indagine: almeno 30		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Simonini, personale del servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Adozione di comportamenti innovativi da parte delle PMI: allocazione dei fattori della produzione verso nuove tecnologie più efficaci

## P.5.2.2

### NORMATIVE TECNICHE E STANDARD DI INNOVAZIONE RESPONSABILE

**Obiettivo: diffondere normative e standard**

#### Azioni previste

- a) Apertura di un punto di consultazione delle norme UNI
- b) pianificare un calendario di eventi tecnici - parte dei quali definiti in collaborazione con UNI e rientranti in un più generale programma regionale
- c) sperimentare lo standard UGO come strumento metodologico per supportare le imprese nell'adozione di strategie e pratiche di innovazione sostenibile e responsabile

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) entro settembre 2011 Azione b) entro l'anno Azione c) entro l'anno		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

#### Team

Dr.ssa Simonini, personale del servizio affari economici

#### Risorse dedicate

Personale interno

#### Benefici attesi

Adozione di comportamenti innovativi da parte delle PMI: allocazione dei fattori della produzione verso nuove tecnologie più efficaci

**P.5.3.1****QUALITA' DEL CAPITALE UMANO E INTERAZIONE TRA OFFERTA FORMATIVA E FABBISOGNI PROFESSIONALI DELLE IMPRESE**

**Obiettivo: fornire strumenti conoscitivi ed operativi atti a promuovere la qualificazione delle risorse umane anche sulla base delle figure professionali richieste dalle imprese provinciali**

**Azioni previste**

- a) Riprendere l'attività del laboratorio per l'analisi dei fabbisogni professionali e dell'offerta formativa realizzato lo scorso anno in collaborazione con la Provincia
- b) Realizzare il Rapporto provinciale Excelsior 2011
- c) Partecipare allo start up dell'ITS "Nuove tecnologie per il made in Italy - Settore agroalimentare"

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) entro luglio 2011 Azione b) entro ottobre 2011 Azione c) entro l'anno		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	1 focus group organizzato per l'approfondimento di una proposta operativa (di offerta formativa) derivante dai risultati dell'attività 2010  almeno un incontro di presentazione dei dati Excelsior  partecipazione al Consiglio di indirizzo dell'ITS		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

**Team**

Dr.ssa Maria Simonini, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Miglioramento quali/quantitativo dei livelli dell'occupazione nelle imprese in particolare nelle Pmi

**P.5.3.2****ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO****Obiettivo: sostenere nuovi percorsi di alternanza****Azioni previste**

- a) Proseguire l'attività di sostegno ai percorsi di alternanza scuola-lavoro attivati da istituti scolastici della provincia
- b) Aggiornare la banca dati Polaris, strumento per favorire l'incontro tra domanda e offerta di tirocini formativi

<b>Indicatori di risultato/attività</b>	<b>Target (risultati attesi)</b>	<b>Actual</b>	<b>Performance</b>
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro settembre 2011		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Maria Simonini, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Miglioramento della qualità reale e percepita del capitale umano a disposizione delle imprese della provincia

**P.5.3.3****PARTECIPAZIONE AL PROGETTO DI SISTEMA NAZIONALE "UNIVERSITA' TELEMATICA, ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA"**

**Obiettivo: favorire la formazione universitaria e continua del personale delle aziende, coerentemente con gli investimenti del sistema camerale sulla Università telematica "Universitas Mercatorum"**

**Azioni previste**

- a) Attivare uno Sportello Università-Imprese
- b) stipulare convenzioni con le associazioni di categoria per promuoverne l'attività
- c) erogare iniziative di formazione continua rivolte alle imprese e atte al rilascio di CFU (credito formativo universitario)

<b>Indicatori di risultato/attività</b>	<b>Target (risultati attesi)</b>	<b>Actual</b>	<b>Performance</b>
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro settembre Azione c) entro l'anno		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Due convenzioni attivate Una iniziativa di formazione erogata		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dirigente, Capo servizio, personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

€ 10.000,00

**Benefici attesi**

Favorire la formazione universitaria e continua del personale delle aziende, coerentemente con gli investimenti del sistema camerale sulla Università telematica "Universitas Mercatorum"

**P.5.4.1****INIZIATIVE PER APPROFONDIRE STRATEGIE E TECNICHE GESTIONALI DI COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI E DI PROMOZIONE DELLA QUALITA' DEL TERRITORIO****Obiettivo: realizzare incontri con il sistema delle imprese, associazioni, consorzi di tutela e istituzioni locali****Azioni previste**

- a) Riprendere il programma de "I convegni sull'economia del territorio" avviato nel 2010 con Il Parmigiano-Reggiano
- b) individuare i prodotti/temi di rilevanza strategica per l'economia agroalimentare della provincia
- c) precisare il programma per il 2011, stendere il progetto operativo e sottoporre alla Giunta per l'approvazione e l'assegnazione del budget
- d) attuare il programma di incontri

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro marzo 2011 Azione c) entro maggio 2011 Azione d) entro l'anno		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Realizzazione di almeno due iniziative  Attivazione di almeno due partnership per la realizzazione		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**Dr.ssa Isabella Benecchi, dr.ssa Maria Simonini,  
personale servizio affari economici**Risorse dedicate**

€ 8.000,00

**Benefici attesi**

Stimolare il confronto tra i principali attori istituzionali e associativi sul tema della commercializzazione dei prodotto alimentari di alta qualità; stimolare l'individuazione di strumenti e soluzioni operative

#### P.5.4.2

### PRODUZIONE ALIMENTARI E GASTRONOMICHE TRADIZIONALI, CHE PER CARATTERISTICHE E DIMENSIONI PRODUTTIVE, NON RIENTRANO NEL QUADRO DEGLI STRUMENTI EUROPEI DI DENOMINAZIONE E TUTELA

**Obiettivo: apprestarne strumenti per la valorizzazione**

#### Azioni previste

- a) Effettuare una ricognizione delle produzioni in oggetto con il supporto delle associazioni di categoria e dei ristoratori
- b) individuare, di concerto con le associazioni, lo strumento di valorizzazione e promozione
- c) individuare gli strumenti e le azioni di comunicazione a supporto
- d) mettere a punto gli aspetti procedurali ed organizzativi, definire l'eventuale budget annuale, sottoporre i risultati alla Giunta
- e) avviare la realizzazione del progetto (a regime nel 2012)

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) entro febbraio Azione b) entro marzo Azioni c) e d) entro luglio Altre azioni entro l'anno		

#### Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi

#### Team

Dr.ssa Isabella Benecchi, dr.ssa Maria Simonini,  
personale servizio affari economici

#### Risorse dedicate

Personale interno

#### Benefici attesi

Approfondire la conoscenza e la percezione del territorio parmense come caratterizzato da una vocazione alimentare e gastronomica diffusa sostiene l'attrattività del territorio e la competitività del settore della ristorazione e del turismo in generale

**P.5.4.3****AZIONI PER DIFENDERE LE PRODUZIONI DOP E IGP E RENDERE PIU' EFFICACE IL SISTEMA DI SORVEGLIANZA E DI TUTELA LEGALE**

**Obiettivo: partecipare al progetto, coordinato da Aicig (Associazione Italiana Consorzi Indicazioni Geografiche) e sostenuto dal Mipaf**

**Azioni previste**

- a) Individuare le modalità di sostegno al progetto per il monitoraggio, la sorveglianza e la tutela dei prodotti a D.O.
- b) individuare le modalità di comunicazione del progetto a livello provinciale
- c) mettere in atto le azioni di cui ai punti a) e b)
- d) produrre un report sui risultati annuali del progetto

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro giugno Altre azioni entro l'anno		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	N°1 iniziativa di divulgazione/comunicazione sul progetto		

**Responsabile di Progetto: dr. Alberto Egaddi****Team**

Dr.ssa Isabella Benecchi, dr.ssa Maria Simonini,  
personale servizio affari economici

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Migliorare il livello di sorveglianza e di tutela dei prodotti italiani a denominazione d'origine nei principali mercati esteri

**P.6.1.1****PROGETTO PLURIENNALE BIPAR**

**Obiettivo: realizzare la fase di star up della Borsa Immobiliare di Parma - B.I.PAR.**

**Azioni previste**

- a) Presentare alla Giunta camerale del progetto con le fasi di start up, finalizzata all'assegnazione delle relative risorse
- b) definire, con il supporto di Tecnoborsa, la "campagna di accreditamento" e delle azioni di promozione di B.I.PAR.
- c) calendarizzare e realizzare l'evento di presentazione indicativamente nella primavera 2011
- d) realizzare il Listino Ufficiale n. 1
- e) impostare le fasi operative relativamente al servizio per le stime

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro gennaio realizzazione azione a)  entro giugno realizzazione azioni b) e c)  entro dicembre realizzazione azioni d) ed e)		
Innalzamento della visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	n. 1 conferenza stampa/evento di presentazione  n. 1 comunicato stampa  n. 1 passaggio nella newsletter istituzionale		

**Responsabile di Progetto: sig. Giuseppe Matteucci**

**Team**

Dirigente, Capo Servizio, personale del Servizio Regolazione di mercato

**Risorse dedicate**

Personale interno; onere stimato la realizzazione della fase di start up come descritta: € 40.000,00

**Benefici attesi**

L'avvio della fase operativa di B.I.PAR. favorirà lo sviluppo di dinamiche trasparenti all'interno del mercato immobiliare provinciale, riducendo i rischi della negoziazione e promuovendo la fiducia di consumatori ed operatori del settore in un sistema neutrale e corretto

### P.6.2.1

#### AZIONE DI SISTEMA PER IL RAFFORZAMENTO DELL'ATTIVITA' DI VIGILANZA E CONTROLLO DEL MERCATO A TUTELA DEL CONSUMATORE

**Obiettivo:** realizzare le attività di vigilanza e controllo definite con la sottoscrizione della Convenzione stipulata con l'Unioncamere, in attuazione delle strategie di sistemavolte al rafforzamento dell'attività di vigilanza e controllo sulla base del Protocollo d'intesa siglato il 26/6/2009 tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Uniocamere

#### Azioni previste

- a) Concludere il percorso formativo (focus tematico) necessario per il personale camerale coinvolto
- b) realizzare le attività preparatorie (amministrative e operative) all'avvio dell'attività ispettiva
- c) avviare le attività ispettive, sia nel campo della metrologia legale che nel campo della sicurezza prodotti
- d) realizzare gli obiettivi contenuti nella convenzione stipulata con l'Unioncamere, rendicontandone periodicamente i risultati, come previsto dalla convenzione stessa

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro febbraio 2011 realizzazione azione a) entro marzo 2011 realizzazione azioni b) e c) entro l'anno realizzazione azione d)		

**Responsabile di Progetto: Sig. Giuseppe Matteucci**

#### Team

Dirigente, Capo Servizio, personale Ufficio metrico, dr.ssa Greco

#### Risorse dedicate

Personale interno; è prevista la partecipazione gratuita al percorso formativo

#### Benefici attesi

Le attività previste si collocano nel quadro delle attività di regolazione del mercato e di tutela dei consumatori svolte dalle Camere di Commercio sulla base della legge 580/1993 e del successivo decreto 112/1998, che ha attribuito agli Enti camerali la funzione esercitata precedentemente sul territorio dagli Upica e dagli Uffici metrici provinciali. Tale iniziativa consentirà di rafforzare il ruolo camerale di soggetto istituzionale che favorisce la trasparenza del mercato e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori, ponendosi quale soggetto promotore di azioni che mirano a favorire lo sviluppo di un mercato che venga percepito come "presidiato", vigilato da un'Istituzione *super partes* capace di contemperare le esigenze di tutela del consumatore e di qualificazione degli operatori.

**P.7.1.1****AVVIO DELLA MEDIA-CONCILIAZIONE OBBLIGATORIA**

**Obiettivo: strutturare i percorsi comunicativi, amministrativi e organizzativi finalizzati alla gestione delle competenze camerali derivanti dall'obbligatorietà del previo svolgimento della procedura di mediazione**

**Azioni previste**

- a) Definire e sottoporre all'approvazione del Consiglio camerale il nuovo regolamento camerale del Servizio di Conciliazione, sulla base della bozza predisposta dall'Unioncamere esaminata in sede regionale
- b) stimare, in collaborazione con le Istituzioni giudiziarie locali, l'entità delle procedure avviabili nel corso di un anno solare
- c) definire conseguentemente il fabbisogno camerale in termini di numero di mediatori aderenti al Servizio di Conciliazione camerale
- d) strutturare il meccanismo di reclutamento relativo
- e) realizzare la formazione integrativa a favore dei 4 mediatori camerali attuali
- f) individuare soluzioni logistiche adeguate a rispondere alle esigenze dell'utenza, come sopra individuate
- g) valutazione dell'opportunità/possibilità di definire accordi/convenzioni con Istituzioni, Ordini professionali, Associazioni di categoria.

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro aprile 2011 realizzazione azione a) entro marzo 2011 realizzazione azioni b), c), d), f) entro aprile 2011 realizzazione azione e) entro l'anno realizzazione azione g)		
Innalzamento della visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	n. 1 passaggio nella newsletter istituzionale		

**Responsabile di Progetto: Sig. Giuseppe Matteucci**

**Team**

Dirigente, dr.ssa Torta, Capo Servizio Regolazione del Mercato e Sig. Ferrari per gli aspetti organizzativi e logistici

**Risorse dedicate**

Personale interno; è prevista l'assegnazione di una unità somministrata da parte di InfoCamere (gratuita per l'Ente)

**Benefici attesi**

L'azione si propone di porre e consolidare le basi tecniche per lo svolgimento delle nuove competenze camerali agevolando gli utenti nell'approccio alle nuove procedure, minimizzando incertezze applicative e disguidi tecnici, inevitabili nel periodo di introduzione dei nuovi strumenti; un Ente ben attrezzato ad affrontare la complessità dell'innovazione metterà in luce l'alto profilo delle competenze specialistiche disponibili, potrà effettuare una migliore programmazione dell'offerta del servizio, avrà modo di valutare meglio ambiti e finalità del proprio futuro intervento.

**P.8.1.1****APPLICAZIONE DELLA NUOVA LEGGE REGIONALE PER L'ARTIGIANATO (LR 1/2010)**

**Obiettivo: elaborare e sperimentare le modalità operative e lo schema di distribuzione di competenze e responsabilità connesso all'applicazione della legge stessa**

**Azioni previste**

- a) Analizzare le modalità applicative della nuova legge regionale per l'artigianato, conseguente definizione delle attività, delle responsabilità e competenze
- b) definire e realizzazione un piano di aggiornamento del personale
- c) realizzare un costante confronto con le associazioni di categoria e con le altre Camere di Commercio

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Incontri con le associazioni di categoria: almeno due		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Morpanini, personale del servizio RI sezione speciale/REA, Albi e ruoli

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Potenziamento dell'impatto positivo sull'organizzazione dell'attività camerale (sostanziale integrazione tra gestione dell'Albo Artigiani con il Registro Imprese e conseguente semplificazione dei flussi procedurali e riduzione dei tempi di iscrizione)

**P.8.1.2****RIFORMA DEGLI SUAP (SPORTELLI UNICI ATTIVITA' PRODUTTIVE)****Obiettivo: adeguare l'attività del Registro Imprese e del REA alle disposizioni di legge****Azioni previste**

- a) Valutare e verificare le modalità con cui sarà concretamente interpretata la sinergia tra SUAP e Registro Imprese (con particolare riferimento alle procedure della Comunicazione Unica e delle attività regolamentate di competenza camerale)
- b) Pianificare azioni di formazione per tutto il personale dei servizi interessati
- c) monitorare e se del caso supportare lo sviluppo e diffusione della piattaforma telematica comunale
- d) promuovere, in collaborazione con le istituzioni territoriali, momenti di informazione e formazione per il sistema delle imprese, delle loro rappresentanze e dei professionisti

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a), b) e d) entro l'anno Azione c) entro marzo 2011		
Interazione e collaborazione tra gli uffici	Almeno 3 incontri con la partecipazione del personale dei servizi interessati		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Un incontro con le amministrazioni comunali  un incontro di presentazione delle procedura SUAP-Comunica al pubblico degli operatori		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Benecchi, dr. Mazza, dr.ssa Morpanini, personale dei servizi RI sez. ordinaria e RI sezione speciale/REA

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Favorire la riduzione dei tempi necessari per la messa a regime in tutta la provincia della riforma SUAP.

**P.8.1.3****SEMPLIFICARE E INCREMENTARE L'EFFICACIA ED EFFICIENZA DELLE ISCRIZIONI IN MATERIA DI PROCEDURE CONCORSUALI**

**Obiettivo: elaborare, sperimentare e mettere a regime un progetto per l'installazione e l'impiego di strumenti informatici per la trasmissione telematica delle comunicazioni provenienti dal Tribunale**

**Azioni previste**

- a) Effettuare incontri con la Cancelleria fallimentare per verificare condizioni e tempi di fattibilità del progetto
- b) Sperimentare in via interlocutoria modalità di trasmissione telematica "leggere" (via Pec)
- c) Procedere all'installazione presso gli uffici della Cancelleria del sistema di compilazione delle pratiche per l'invio on line e attivazione del collegamento Telemaco
- d) Realizzare azioni formative per il personale della Cancelleria

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
----------------------------------	---------------------------	--------	-------------

Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro febbraio 2011 Azioni c) e d) entro ottobre 2011		
--------------------	---	--	--

Incremento dell'efficacia delle procedure	Riduzione del 30% dei tempi di caricamento delle comunicazioni concorsuali		
---	--	--	--

<b>Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi</b>
---

**Team**

Dr. Mazza, personale servizio RI sezione ordinaria

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Miglioramento dei tempi e riduzione dei margini di errore nella pubblicazione delle comunicazioni afferenti a procedure concorsuali. Miglioramento della qualità della pubblicità fornita dal Registro Imprese.

### P.8.2.1

#### COMUNICAZIONE UNICA: CONSOLIDAMENTO DEL RUOLO DELLA CAMERA COME "FRONT OFFICE" INFORMATIVO E DI ORIENTAMENTO

**Obiettivo:** migliorare l'efficacia degli interventi di aggiornamento, informazione e formazione attraverso il monitoraggio delle principali cause di sospensione delle pratiche e l'invio periodico di informazioni "su misura" di taglio prettamente operativo ad una mailing list di utenti professionali. Questo obiettivo si collega all'obiettivo "Ciao Impresa" (prevede infatti l'impiego della piattaforma CRM).

#### Azioni previste

- a) Utilizzo dei nuovi strumenti di monitoraggio (monitoraggio da Priamo e Qualitycheck) messi a disposizione da Infocamere
- b) controllo qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese /Rea da parte degli utenti
- c) esame dei report e delle statistiche e rilevazione dei maggiori errori (tipo di errore, modalità di trasmissione ecc..)
- d) predisposizione di una mailing list di utenti interessati e/o che utilizzano telemaco pay ai quali inviare periodicamente comunicazioni dedicate
- e) invio periodico di newsletter agli utenti della mailing list e previsione di diverse newsletter dedicate a fronte di informazioni urgenti e/o del ripetersi di comportamenti non corretti che possono determinare la sospensione delle pratiche Registro Imprese, REA, Albo delle imprese artigiane
- f) individuazione di particolari tipologie di errori rispetto a soggetti e/o a categorie di soggetti e previsione, se necessario di interventi formativi dedicati.

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	da gennaio 2011 a aprile 2011 azioni a), b), c) e d) da maggio 2011 a dicembre 2011 azione e) ed f)		
Interazione e collaborazione tra gli uffici	n. 2 incontri interni con il personale dei servizi coinvolti		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	n. 15 comunitati/notizie di informazione/aggiornamento indirizzate agli utenti		

**Responsabile di Progetto:** dr.ssa Isabella Benecchi

#### Team

Dr. Mazza, dr.ssa Morpanini, Personale dei Servizi Registro imprese-Sezione ordinaria e Registro imprese-Sezione speciale/REA

#### Risorse dedicate

Personale interno

#### Benefici attesi

Le azioni da intraprendere dovranno permettere di individuare gli interventi di informazione/formazione prioritari al fine di uniformare i comportamenti degli utenti e la natura delle informazioni da iscrivere al Registro Imprese /REA e Albo delle Imprese artigiane. Beneficio finale superare le incertezze applicative e disguidi tecnici inevitabili in presenza di applicativi in costante evoluzione.

**A.1.1.1****APPROFONDIRE L'ANDAMENTO CONGIUNTURALE DELL'ECONOMIA PROVINCIALE, MONITORANDONE L'EVOLUZIONE COMPLESSIVA MA ANCHE DEI SINGOLI SETTORI PRODUTTIVI****Obiettivo: produzione di specifici report periodici****Azioni previste**

- a) Verificare l'efficacia del sovracampionamento dell'indagine congiunturale realizzato nel 2010 e decidere eventuali interventi correttivi (inserimento/stralcio di settori)
- b) proporre alla Giunta per l'approvazione e per l'assegnazione delle risorse il relativo piano per il 2011
- c) definire un piano di elaborazione di report periodici
- d) definire le relative modalità di pubblicazione/comunicazione al pubblico
- e) realizzare il piano

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro marzo 2011 Azioni c) e d) entro aprile 2011 Azione e) entro gennaio 2012		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Almeno due report pubblicati con relative iniziative di comunicazione		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Isabella Benecchi, dr.ssa maria Simonini, personale ufficio studi e ufficio stampa

**Risorse dedicate**

€ 30.000,00

**Benefici attesi**

La conoscenza dell'evoluzione dell'economia provinciale articolata anche per specifici settori di attività consentirà all'ente e alle altre istituzioni del territorio di avere basi oggettive per valutare obiettivi e risultati delle politiche di sviluppo

**A.1.1.2****CREARE MOMENTI QUALIFICATI DI APPROFONDIMENTO E DI CONFRONTO SULLE DINAMICHE DELL'ECONOMIA INTERNAZIONALE, NAZIONALE E LOCALE****Obiettivo: organizzare la Giornata dell'economia e realizzare occasioni di approfondimento tematico****Azioni previste**

- a) Progettazione della iniziativa
- b) presentazione primo budget e progetto alla Giunta
- c) comunicazione alle imprese e alla stampa
- d) realizzazione dell'evento
- e) integrazione dei contributi/relazioni nella rivista Parma economica
- f) monitoraggio feed back e impostazione progettuale per anno 2011

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro marzo 2011 Azioni c e d) entro marzo 2011 Azione e) entro ottobre 2011 Azione f) entro l'anno		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	n. 110 operatori partecipanti alla Giornata  n. 3 articoli di Parma economica dedicati alla giornata		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Isabella Benecchi, capo servizio affari economici  
personale servizio affari economici, ufficio studi e stampa

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Ulteriore miglioramento della visibilità dell'istituzione camerale come punto di riferimento, autorevole ed innovativo, dell'informazione ed analisi economica sul territorio provinciale.

### A.1.1.3

## PROMUOVERE CONOSCENZA ED UTILIZZO DEL REGISTRO IMPRESE COME FONDAMENTALE STRUMENTO DI INFORMAZIONE ECONOMICA

**Obiettivo: realizzare iniziative di comunicazione, momenti di approfondimento tecnico e un'apposita sezione del portale camerale dedicati ai contenuti informativi ricavabili dal Registro Imprese**

#### Azioni previste

- Presentare i nuovi servizi ri-visual, ri-build e ri-map che agevolano l'accesso rapido alle informazioni estratte dal Registro delle imprese;
- aggiornare la sezione del sito dedicata a "Registro Imprese on line"
- promuovere l'iscrizione di imprese parmensi nel "registro delle Imprese storiche", strumento varato da Unioncamere in occasione del 150° anniversario dell'Unità italiana,
- predisporre una mailing list di utenti del registro Imprese ai quali inviare periodicamente comunicazioni dedicate
- Utilizzare i nuovi strumenti di monitoraggio (Priamo e Qualitycheck) messi a disposizione da Infocamere per rilevare le tipologie di errori di compilazione delle pratiche maggiormente ricorrenti
- inviare periodicamente tramite CRM o newsletter dedicate agli utenti della mailing list informazioni correlate alle tipologie di errore rilevate

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) e b) entro giugno 2011 Azione c) entro febbraio 2011 Azione d) entro maggio 2011 Azione e) e f) entro dicembre 2011		
Interazione e collaborazione tra gli uffici	Due incontri tra personale dei servizi Registro Imprese e personale ufficio stampa e ufficio internazionalizzazione (già utilizzatore di CRM)		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	1 incontro per la presentazione dei nuovi servizi informativi RI; 20 tra newsletter/campagne informative CRM inviate agli utenti; almeno 5 imprese di parma iscritte al registro Imprese storiche		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

#### Team

Dr. Mazza, Dr.ssa Morpanini, personale dei servizi RI sez. ordinario, RI sez. speciale/REA e ufficio stampa

#### Risorse dedicate

Personale interno

#### Benefici attesi

Miglioramento della visibilità del Registro Imprese; incremento della percezione del Registro Imprese come strumento di servizio per gli operatori; miglioramento della qualità delle istanze di e dei tempi di lavorazione e di iscrizione

**A.2.1.1****ADEGUAMENTO DEL CONTRATTO COLLETTIVO DECENTRATO INTEGRATIVO VIGENTE ALLE DISPOSIZIONI DEL D. LGS. 150/2009**

**Obiettivo: rivedere il contratto decentrato integrativo alla luce dei principi di trasparenza, efficienza e meritocrazia sottolineati dalla recente riforma della Pubblica Amministrazione**

**Azioni previste**

- a) ipotizzare una tempistica di esame dei vari istituti che saranno compresi nel contratto decentrato
- b) definire un metodo di lavoro adeguato, sia per quanto concerne lo studio delle tematiche che per quanto riguarda il confronto interno
- c) definire conseguentemente il percorso di confronto con le organizzazioni sindacali e le RSU
- d) elaborare una bozza di nuovo contratto decentrato integrativo che tenga conto degli ambiti riservati alla contrattazione collettiva nazionale ed alla legge; in particolare ci si focalizzerà sull'erogazione del trattamento accessorio.
- e) sottoporre la bozza alle rappresentanze sindacali

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro luglio 2011 realizzazione azioni a) b), c) entro ottobre 2011 realizzazione azione d) entro l'anno realizzazione azione e)		

**Responsabile di Progetto: Segretario Generale****Team**

Segretario Generale, Dirigenti, Capo Servizio affari generali, Dr.ssa Spaggiari e Ufficio gestione risorse umane

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Disporre di un contratto di secondo livello in linea con i moderni principi introdotti o rafforzati dalla "riforma Brunetta" consentirà di portare avanti corrette relazioni sindacali e di attuare efficaci politiche del personale

**A.2.2.1****REALIZZAZIONE DEL PIANO ANNUALE DEGLI INVESTIMENTI**

**Obiettivo: dare corso al piano annuale degli investimenti che individua gli interventi e le acquisizioni di beni e servizi patrimonializzabili che l'Ente intende porre in essere nell'anno 2011**

**Azioni previste**

- a) Predisposizione da parte degli Uffici rispettivamente competenti degli atti amministrativi necessari per realizzare gli interventi rientranti nel piano degli investimenti, ponendo in essere procedure che garantiscano trasparenza ed economicità dell'azione amministrativa.  
Per la realizzazione dei lavori (eventuali) l'Ente si avvarrà del Provveditorato alle Opere pubbliche; per l'acquisizione di servizi e forniture si privilegeranno le convenzioni rese disponibili dalle centrali di committenza (CONSIP e/o INTERCENTER) ed il mercato elettronico della PA (MEPA)
- b) aggiornamento del software camerale mediante l'acquisto di n. 75 licenze Office 2010
- c) interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria della sede camerale (lavori di manutenzione infissi interni, risanamento locali piano interrato, verifica e sistemazione della copertura della sede camerale oltre ad altri modesti interventi di manutenzione finalizzati alla conservazione dell'edificio ed alla manutenzione straordinaria e migliorativa degli impianti tecnologici)
- d) interventi di manutenzione straordinaria degli impianti tecnologici (sostituzione del gruppo frigo dell'impianto di raffrescamento della sede)
- e) mantenimento dell'efficienza di alcune postazioni di lavoro attraverso l'acquisizione di stampanti e personal computer in sostituzione di quelli esistenti
- f) ultimazione dell'installazione di 40 PC dotati del sistema operativo windows 7 in sostituzione di altrettante macchine divenute obsolete (completamento piano investimenti 2010).

<b>Indicatori di risultato/attività</b>	<b>Target (risultati attesi)</b>	<b>Actual</b>	<b>Performance</b>
Rispetto dei tempi	entro il mese di aprile 2011 realizzazione azione f)  entro il mese di aprile 2011 realizzazione azione d)  entro il mese di giugno 2011 realizzazione azione a)  entro il mese di luglio 2011 realizzazione azione b)  entro il mese di ottobre 2011 avvio dell'azione c)  entro il mese di dicembre 2011 realizzazione azione e)		
Incremento dell'efficacia delle procedure	realizzazione delle procedure di acquisizione di beni in assenza di contenzioso nel 90% dei casi (unità intere)		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Paola Mezzadri****Team**

Paola Mezzadri, Enrica Barbieri, Mauro Anghinetti, Patrizia Moreschi, Stefano Ferrari, Paola Franzini e Alessandro Tassi

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Una dotazione impiantistica, strumentale ed informatica efficiente ed in linea con le innovazioni oggi presenti sul mercato consentirà di ottenere, sia pure indirettamente, una ricaduta dal punto di vista dell'efficacia dei servizi resi sia nei confronti dell'utenza esterna, che nell'attività svolta dagli uffici interni.

**A.2.3.1****REVISIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE RELATIVE ALL'ACQUISIZIONE DI BENI E SERVIZI E ALL'EROGAZIONE DI CONTRIBUTI**

**Obiettivo: rispettare i termini di pagamento nonostante l'incremento della complessità delle procedure derivante dall'insieme delle recenti disposizioni normative emanate a fini antielusive e per la completa attuazione del codice dei contratti pubblici**

**Azioni previste**

- a) analizzare le diverse normative recentemente introdotte sulle varie tematiche che incidono sulle procedure di pagamento di contributi e di acquisizione di beni e servizi
- b) definire un metodo di lavoro adeguato sia per lo studio di tali tematiche che per quanto riguarda il confronto interno
- c) stilare bozze di procedure aggiornate sia per il pagamento di contributi che per pagamenti derivanti dall'acquisizione di beni e servizi
- d) avviare il percorso di confronto dapprima tra la Segreteria Generale e la dirigenza, quindi con i Capi Servizio
- e) diffusione delle procedure validate all'intera struttura
- f) apporto degli eventuali correttivi in corso d'anno, se funzionali al miglioramento complessivo dell'azione amministrativa

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro febbraio 2011 realizzazione azioni a) b), c) entro marzo 2011 realizzazione azioni d), e) entro l'anno eventuale realizzazione azione f)		

**Responsabile di Progetto: Segretario Generale****Team**

Segretario Generale, Dirigenti, Capi Servizio e personale

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Estendere la cultura della programmazione, finalizzata a consentire il rispetto dei termini di pagamento stabiliti

### A.2.3.2

#### APPLICAZIONE DEI NUOVI PRINCIPI CONTABILI IN TEMA DI DIRITTO ANNUALE ALLA FASE DELLA PRIMA RETTIFICA DEL CREDITO (2009)

**Obiettivo: rettificare, nell'ambito delle operazioni di chiusura dell'esercizio 2010, le componenti del credito iscritto al 31/12/2009 per diritto annuale, sanzioni e interessi, rilevando contabilmente le variazioni intervenute in merito a tali quote nell'esercizio 2010 per effetto dei diversi possibili accadimenti gestionali**

#### Azioni previste

- a) Prendere visione delle implementazioni realizzate ad inizio anno da InfoCamere alle funzionalità dei programmi DIANA (gestione diritto a.) e ORACLE (gestione contabilità), sulla scorta delle direttive fornite dal gruppo di lavoro nazionale che si occupa nello specifico del progetto di sistema riguardante le nuove modalità di contabilizzazione del diritto annuale anche alla luce dei chiarimenti forniti in proposito dalla "task Force" istituita presso Unioncamere
- b) estrazione da DIANA di un primo elenco del credito 2009 (versione "bozza") con le variazioni intervenute nel corso del 2010 (rilevazione di pagamenti, ravvedimenti, sopravvenienze a seguito della definizione dell'esatto importo dovuto dopo la comunicazione da parte dell'Agenzia delle Entrate del fatturato 2008 e di cancellazioni retroattive, ecc.)
- c) esame dell'elenco-bozza con verifica delle scritture automatiche proposte per il passaggio delle rettifiche sul credito dall'archivio DIANA al sistema di contabilità ORACLE; controllo e apporto delle correzioni su posizioni disallineate in DIANA, controlli su versamenti non attribuiti e presa dei contatti con Infocamere per risolvere le problematiche riscontrate
- d) produzione in DIANA dell'elenco definitivo del credito 2009 aggiornato al 31/12/2010 con i totalizzatori delle variazioni intervenute (suddivise per tributo, sanzioni ed interessi) al fine della generazione delle scritture (automatiche e non) da riportare nel bilancio d'esercizio 2010
- e) valutazione dell'efficienza delle procedure vigenti per il passaggio delle informazioni tra gli uffici coinvolti nelle procedure di incasso e contabilizzazione del diritto annuale (diritto annuale e contabilità), eventuale revisione delle stesse, anche coinvolgendo gli uffici-fonte delle informazioni (registro imprese e rea)

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro aprile 2011 realizzazione delle azioni a), b), c) e d)		
Interazione e collaborazione tra gli uffici	entro l'anno realizzazione azione e) - 1 incontro tra Dirigente, Capo servizio, personale dell'Ufficio diritto annuale e dell'Ufficio contabilità  - 2 incontri con Capo servizio, personale dell'Ufficio diritto annuale e dell'Ufficio contabilità  - eventuale incontro con Capi Servizio registro imprese/rea		

**Responsabile di Progetto: Rag. Ida Baldi**

#### Team

Dirigente, Capo Servizio contabilità, personale uffici contabilità e diritto annuale

#### Risorse dedicate

Personale interno: la messa a regime delle procedure adottate richiede necessariamente che siano dedicabili al progetto almeno due unità stabili dell'ufficio contabilità e altrettante dell'ufficio diritto annuale

#### Benefici attesi

La definizione di procedure standardizzate nel passaggio dei flussi informativi tra gli uffici coinvolti nella gestione del diritto annuale (diritto annuale e contabilità) porterà a disporre di archivi aggiornati e allineati tra loro; tale situazione consentirà di curare in modo efficiente e tempestivo gli introiti da diritto annuale

### A.2.3.3

#### INESIGIBILITA' DELLE QUOTE DI DIRITTO ANNUALE ISCRITTE A RUOLO: AVVIO DELLE PROCEDURE DI VERIFICA DELLE RICHIESTE PERVENUTE DAGLI AGENTI DELLA RISCOSSIONE

**Obiettivo: avviare le complesse procedure di esame delle istanze di discarico per inesigibilità delle somme iscritte a ruolo pervenute all'Ente in relazione ai ruoli emessi a decorrere dall'anno 1990 (diritto a. 1989) al 2008**

##### Azioni previste

- a) Esame della normativa di riferimento ed individuazione delle scadenze per la trasmissione da parte degli Agenti della riscossione delle dichiarazioni di inesigibilità (e collegata documentazione) relative ai singoli ruoli
- b) esame della documentazione pervenuta dagli agenti della riscossione al 31/12/2010 con particolare riferimento al controllo del rispetto dell'obbligo di invio delle comunicazioni annuali sullo stato delle procedure relative alle singole quote comprese nei ruoli per i quali non è ancora stato acquisito da parte degli agenti della riscossione il diritto al discarico
- c) raccolta delle dichiarazioni di inesigibilità di cui all'art. 19 del D.Lgs. 112/1999 che Equitalia dovrà inviare entro il 30/9/2011 per tutti i ruoli consegnati entro l'anno 2008 e presa di contatti con Equitalia per l'acquisizione di dati mancanti e/o informazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività di verifica e controllo delle dichiarazioni in parola per le quali non sia ancora maturato da parte degli agenti della riscossione il diritto al discarico
- d) valutazione dei possibili criteri individuabili per effettuare il controllo a campione delle comunicazioni di inesigibilità nel rispetto della proficuità comparata tra costi sostenuti e benefici conseguiti; confronto in merito con il Collegio dei Revisori

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro novembre 2011 realizzazione dell'azione a) b) e c) entro dicembre 2011 realizzazione dell'azione d)		
Incremento dell'efficiacia delle procedure	definizione delle fasi di verifica delle comunicazioni pervenute e delle relative modalità procedurali		

**Responsabile di Progetto: Rag. Ida Baldi**

##### Team

Dirigente, Capo Servizio, personale ufficio diritto annuale

##### Risorse dedicate

Personale interno oltre n. 1 unità somministrata

##### Benefici attesi

Eliminazione dal bilancio camerale di crediti divenuti inesigibili

**A.3.1.1****ISTITUZIONE DELL'ALBO CAMERALE ON LINE**

**Obiettivo: adempiere agli obblighi di legge relativi alla pubblicazione nel sito istituzionale dell'Ente di atti e provvedimenti con effetti di pubblicità legale**

**Azioni previste**

- a) Definire le procedure interne standardizzate per predisporre la documentazione da presentare a Giunta e Consiglio
- b) definire format univoci per la redazione degli atti adottati
- c) fissare procedure e tempistiche precise per dar corso alla pubblicazione, predisponendo conseguentemente il sito
- d) individuare il team preposto a seguire dette operazioni e curare l'aspetto logistico
- e) avviare le procedure di pubblicazione on line

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro febbraio 2011 realizzazione delle azioni a), b), c), d), e)  entro dicembre 2011 eventuale revisione delle procedure adottate, se funzionale ad un miglioramento complessivo dell'azione		
Interazione e collaborazione tra gli uffici	- 2 incontri tra la dirigenza per impostare l'azione  - almeno 2 incontri con tutto il personale interessato  - almeno 2 incontri con il personale specificamente coinvolto (ufficio informatica e affari generali)		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Manuela Zilli**

**Team**

Segretario Generale, Dirigenti, Capo Servizio e Ufficio personale

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Offrire agli utenti la possibilità di visionare in modo semplice gli atti e provvedimenti camerali; razionalizzare nel contempo le procedure interne di redazione e circolarizzazione degli atti, mettendo in rete i files relativi e riducendo l'utilizzo di carta

**A.3.1.2****APPLICAZIONE DEL CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE**

**Obiettivo: potenziare l'utilizzo di misure informatiche nel campo dell'informazione e della comunicazione nei confronti sia delle altre pubbliche amministrazioni, sia dei privati in conformità a quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale.**

**Azioni previste**

- a) acquisizione, mediante una procedura condivisa con tutti gli incaricati di P.O., dell'indirizzo di posta elettronica o dell'indirizzo PEC da parte di tutti dei soggetti privati che entrano, a vario titolo, in contatto con l'ente, al fine di utilizzare la posta elettronica per lo scambio di informazioni e documenti tra l'ente e i soggetti privati (fornitori o utenti)
- b) utilizzo della PEC per tutte le comunicazioni che richiedono una ricevuta di consegna ai soggetti (pubblici o privati) che hanno preventivamente dichiarato il loro indirizzo
- c) pubblicazione sul sito istituzionale di comunicazioni quali: avvisi di procedure per l'acquisizione (non in economia) di beni e servizi, avvisi di procedure comparative per l'acquisizione di professionisti, bandi di concorso e/o avvisi di mobilità
- d) esame di tutti i moduli pubblicati sul sito e, se del caso, aggiornamento degli stessi
- e) valutazione della possibilità di inserire nuovi moduli o formulari per facilitare il rapporto tra utenti ed ente.

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	da marzo avvio dell'azione c)  da aprile 2011 utilizzo della PEC nei confronti delle PA e nei confronti degli utenti che hanno dichiarato un indirizzo PEC (azione b) da giugno 2011 utilizzo generalizzato della posta elettronica nei confronti di coloro che hanno dichiarato un indirizzo di posta elettronica (azione a)  entro il 31/12 realizzazione azione d)  entro il 31/12 realizzazione azione e)		

**Responsabile di Progetto: Segretario Generale****Team**

Segretario Generale, Dirigenti, Capi Servizio, ufficio informatica, ufficio protocollo

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Razionalizzare l'organizzazione e informatizzare i procedimenti consentirà risparmi effettivi e permetterà di offrire all'utenza servizi sempre più qualificati e ad elevato contenuto tecnologico

**A.3.1.3****REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ESTRATTO CONTO PREVIDENZIALE ON LINE**

**Obiettivo: coordinare l'attività dell'ufficio risorse umane con gli uffici INPDAP per offrire ai dipendenti camerale, qui anche in veste di utenti, un servizio di verifica ed aggiornamento della propria posizione previdenziale**

**Azioni previste**

- a) Definizione delle procedure di audit interno finalizzate alla verifica da parte dell'ufficio personale delle singole posizioni dei dipendenti
- b) verifica documentale della posizione del singolo dipendente
- c) confronto con la situazione documentale risultante all'INPDAP
- d) validazione della stessa oppure richiesta di modifica per via telematica
- e) verifica dell'esito positivo della procedura

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro aprile 2011 realizzazione dell'azione a) entro dicembre 2011 realizzazione delle azioni b), c), d), e) per almeno il <b>50%</b> del personale camerale in servizio		
Innalzamento della visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	rafforzare la percezione, da parte degli utenti/dipendenti, dell'Ente come PA al passo con i tempi, in grado di offrire in anteprima nazionale e con modalità tecnologicamente avanzate, un servizio fondamentale anche sul front della sfera privata del dipendente		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Manuela Zilli**

**Team**

Dirigente, Capo Servizio e Ufficio personale

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Offrire ai dipendenti, qui anche nella veste di utenti, un servizio di verifica ed aggiornamento della rispettiva posizione previdenziale, al fine di consentire adeguate valutazioni in merito

**A.3.1.4****SVILUPPO DEL SITO INTERNET CAMERALE**

**Obiettivo: incrementare la funzione del sito internet quale strumento di informazione "globale" per le imprese; sviluppare la funzione di informazione "consuntiva" per progetti, servizi ed iniziative di particolare rilievo (obiettivo che si collega anche all'obiettivo strategico "Migliorare qualità rapporto con utenti e stakeholders")**

**Azioni previste**

- a) verificare adeguatezza e attualità dei contenuti del sito, anche attraverso questionari di gradimento
- b) individuare interventi ampliativi o correttivi
- c) sviluppare i contenuti dell'area riservata ai componenti degli organi camerale

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) entro marzo 2011 Azione b) entro giugno 2011 Azione c) entro l'anno		
Interazione e collaborazione tra gli uffici	Due incontri del gruppo di lavoro "sito camerale"		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Incremento del 25% del numero di accessi al sito		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr.ssa Isabella Benecchi, capi servizio, personale del gruppo "sito camerale", ufficio stampa e ufficio informatica

**Risorse dedicate**

€ 3.000,00

**Benefici attesi**

La migliore interazione con gli utenti e gli stakeholders potrà meglio indirizzare le scelte di sviluppo dei servizi e delle iniziative camerale.

**A.3.1.5****VALORIZZAZIONE DELLA RIVISTA "PARMA ECONOMICA"****Obiettivo: elaborare un nuovo progetto editoriale e di diffusione della rivista****Azioni previste**

- a) Riformulare gli obiettivi di comunicazione perseguiti attraverso la rivista
- b) verificare conseguentemente impostazione e periodicità
- c) elaborare un progetto di rinnovamento editoriale e di sviluppo della diffusione
- d) sottoporre il progetto alla Giunta per l'approvazione e per la realizzazione a partire dal 2012

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azioni a) e b) entro luglio 2011 Azioni c) e d) entro novembre 2011		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi****Team**

Dr..sa Isabella benecchi, personale ufficio stampa

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Aumentare la coerenza della impostazione della storica rivista camerale con gli obiettivi attuali di comunicazione e di promozione della visibilità istituzionale dell'ente

**A.3.1.6****PROGRAMMI E ATTIVITA' DELL'ENTE CAMERALE**

**Obiettivo: creare eventi ad hoc per la presentazione alla comunità economica dei momenti di snodo della programmazione e delle attività dell'ente**

**Azioni previste**

- a) Identificare caratteristiche e target degli eventi
- b) definire tempistica e modalità organizzative, considerando anche la possibile sinergia con iniziative di altra natura (Giornata dell'economia)
- c) realizzare gli eventi

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) e b) entro marzo 2011 Azione c) entro l'anno		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Due eventi organizzati nel corso dell'anno		

**Responsabile di Progetto: dr. Alberto Egaddi****Team**

Dirigenti, capi servizio, personale dell'ufficio stampa

**Risorse dedicate**

Personale interno

**Benefici attesi**

Miglioramento della conoscenza delle attività della Camera di Commercio e conseguente maggiore efficacia delle relazioni con utenti e stakeholders

### A.3.2.1

#### "CIAO IMPRESA": AMPIARE I CONTENUTI DEL DATA BASE CRM ED ESTENDERE L'USO DI QUESTO STRUMENTO PER AGGIORNARE GLI UTENTI IN TEMPO "REALE" SULLE ATTIVITA' E I SERVIZI DELLA CAMERA

**Obiettivo: conoscere meglio i propri utenti e stakeholders e interagire con essi con rapidità ed efficacia**

#### Azioni previste

- a) Identificare ambiti e modalità di implementazione dell'utilizzo del sistema CRM camerale, finora impiegato nell'ambito della diffusione delle iniziative di promozione economica
- b) Procedere alla formazione del personale degli altri servizi coinvolti
- c) Sviluppate i servizi CRM con riferimento al feed back delle azioni di promozione economica

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) entro febbraio Azione b) entro aprile Azione c) entro l'anno		
Interazione e collaborazione tra gli uffici	Un incontro di formazione		
Incremento visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	Almeno 20 campagne informative		

**Responsabile di Progetto: dr.ssa Isabella Benecchi**

#### Team

Dr.ssa Isabella Benecchi, capi servizio e personale dei settori coinvolti

#### Risorse dedicate

€ 3.700,00

#### Benefici attesi

Negli utenti: maggiore e migliore conoscenza delle azioni e dei servizi camerale; miglioramento della percezione della qualità della comunicazione camerale.

### A.3.2.2

**REALIZZARE LA SECONDA INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION, RIFERITA ALL'ANNO 2010, I CUI RISULTATI, COMPARATI CON QUELLI DELLA PRIMA (2009) POTRANNO FORMIRE IMPORTANTI ELEMENTI DI VALUTAZIONE (BENCHMARKING) RISPETTO A: LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SERVIZI EROGATI/AZIONI REALIZZATE; LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AL FUNZIONAMENTO E ALL'ORGANIZZAZIONE, IMMAGINE PERCEPITA DELL'ENTE**

**Obiettivo: monitorare la soddisfazione di utenti e stakeholders**

#### Azioni previste

- a) Realizzare una seconda edizione dell'indagine di CS già realizzata con riferimento all'anno 2009
- b) analizzare i risultati dell'indagine CS affidata a Retecamere con riferimento ai due anni
- c) produrre un report che evidenzi in risultati intermini di benchmarking rispetto ai dati nazionali e regionali; che evidenzi altresì gli scostamenti dei risultati del 2010 rispetto all'anno precedente
- d) esaminare e discutere il report tra dirigenza e posizioni organizzative
- e) presentare il report alla Giunta camerale
- f) Individuare le azioni di comunicazione più adeguate

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	Azione a) entro febbraio 2011 Azione b) entro maggio 2011 Azioni c) e d) entro giugno 2011 Azione e) e f) entro ottobre 2011		

**Responsabile di Progetto: dr. Alberto Egaddi**

**Team**

Dirigenti capi servizio

**Risorse dedicate**

€ 4.500,00, risorse interne

**Benefici attesi**

Migliore valutazione del livello di conoscenza, di utilizzo e della soddisfazione dell'attività camerale in genere e dei principali servizi, utile ai fini della stesura del piano della performance e del sistema di valutazione e misurazione dei risultati. Fornire elementi per modulare approcci e azioni concrete di comunicazione adeguate alla maggiore conoscenza e alla più consapevole valutazione delle attività dell'Ente

#### A.4.1.1

#### INTRODUZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

**Obiettivo: strutturare il percorso operativo per il primo anno di applicazione del ciclo**

##### Azioni previste

- a) Sottoporre all'organo di indirizzo politico-amministrativo il piano della performance, previa intesa con l'OIV
- b) pubblicazione sul sito del piano della performance
- c) calendarizzare gli adempimenti successivi, d'intesa con l'OIV e con il cronoprogramma definito dall'Unioncamere
- d) elaborare il sistema permanente di valutazione, sulla scorta delle indicazioni fornite dall'Unioncamere
- e) sottoporre alla Giunta camerale il sistema elaborato per l'approvazione
- f) predisporre come già negli anni precedenti il report infrannuale, dopo averne definito con l'OIV il format più adeguato

Indicatori di risultato/attività	Target (risultati attesi)	Actual	Performance
Rispetto dei tempi	entro gennaio realizzazione azione a) entro febbraio realizzazione azione b) entro aprile realizzazione azioni c), d) entro giugno realizzazione azione e) entro agosto realizzazione azione f)		
Innalzamento della visibilità e rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente	pubblicazione sul sito del piano della performance		

##### Responsabile di Progetto: Segretario Generale

##### Team

Segretario Generale, Dirigenti, Sig.a Padovani, Capi Servizio, tutto il personale

##### Risorse dedicate

Personale interno

##### Benefici attesi

L'attuazione del ciclo della performance, pur se in via sperimentale per il primo anno di applicazione, consentirà di orientare fortemente l'attività dell'Ente nella direzione, già nota, del lavoro per obiettivi, incentrando l'attenzione sui risultati utili per tutte le categorie di stakeholders