

IL MODELLO INTEGRATO DI ANALISI DELLA PERFORMANCE



1. GLI AMBITI DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

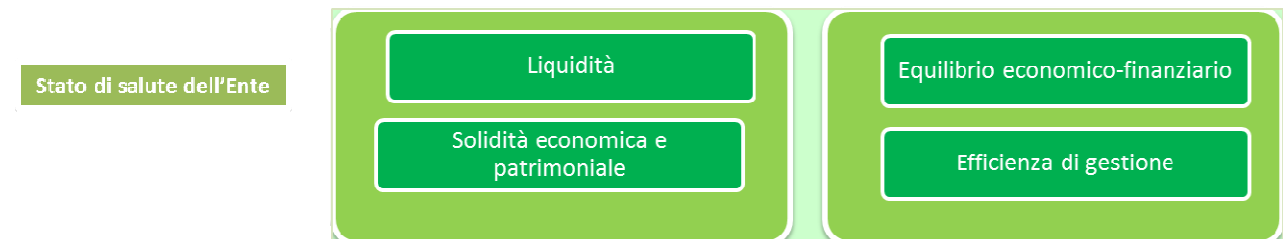
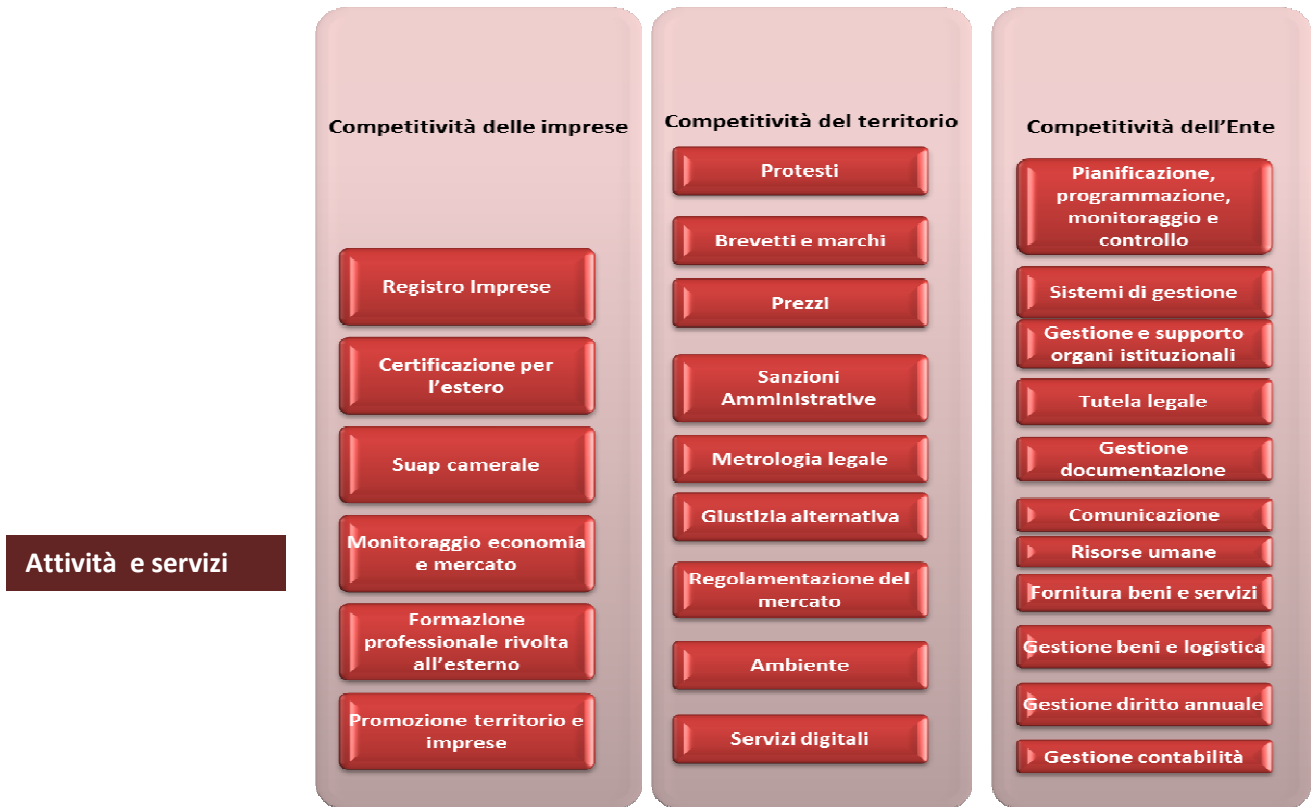
Il Sistema di misurazione e valutazione della performance – nella duplice fattispecie della performance individuale e della performance organizzativa - richiede un approccio multidimensionale che integri i criteri di efficienza, efficacia ed economicità, con un costante riferimento alla qualità dei servizi ed alla soddisfazione dell'utenza.

In particolare, la performance organizzativa prende in considerazione l'Ente nel suo complesso e viene valutata considerando l'andamento della performance in relazione ai 5 ambiti indicati nella delibera 104 della CIVIT, che includono gli ambiti di misurazione previsti dall'art. 8 del D. L.vo n. 150/2009:

- impatto dell'azione amministrativa – outcome;
- grado di attuazione della strategia;
- portafoglio delle attività e dei servizi;
- salute dell'amministrazione;
- il confronto con le altre amministrazioni – benchmarking.

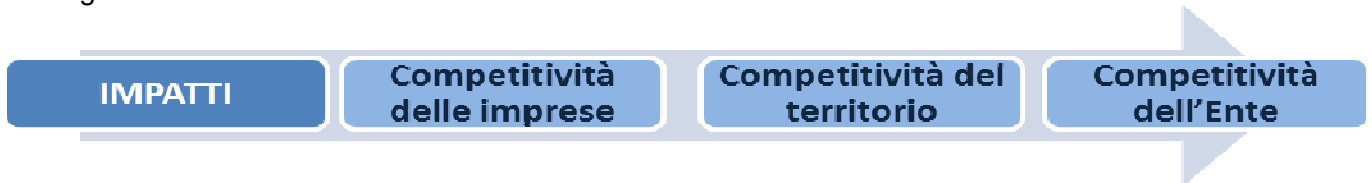
Mentre l'Albero della Performance rappresenta gli obiettivi strategici e la logica "verticale" che orienta la realizzazione delle attività e di tutti i servizi in portafoglio, cosicché ciascuno, nel proprio ambito, possa concorrere all'attuazione della strategia, i 5 macro-ambiti di misurazione e valutazione previsti nel sistema di misurazione della performance individuano le prospettive "orizzontali" con cui, mediante opportuni indicatori, analizzare la performance.





1.2. GLI IMPATTI DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

Occorre identificare ex ante gli impatti che l'attività si propone di produrre sull'ambiente di riferimento e sui bisogni della collettività e identificare ad attuazione delle strategie definite nel Piano della Performance elementi utili a valutare se gli impatti previsti sono stati realmente conseguiti.



AREA STRATEGICA – COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE							
Indicatore	Tasso di mortalità delle imprese						
Cosa misura	Misura l'andamento delle registrazioni delle cessazioni delle imprese nell'economia locale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Efficacia	%	Imprese cessate/ imprese attive	Infocamere	9	8,9	8,8	8,7
Indicatore	Incidenza % dei contributi erogati direttamente alle imprese						
Cosa misura	Misura la % delle risorse relative agli interventi economici direttamente trasferite alle imprese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Qualità	n	Valore dei finanziamenti erogati in forza dei contributi concessi dalla Camera in c/interessi e a F.do Rischi nell'anno/ Valore contributi concessi dalla Camera in c/interessi e a F.do Rischi nell'anno n	Confidi, Istituti bancari, rilevazione interna della Camera	-	> 5	> 5	> 5
AREA STRATEGICA – COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO							
Indicatore	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di internazionalizzazione (incoming ed outgoing)						
Cosa misura	Misura l'incidenza delle imprese coinvolte dalle iniziative di internazionalizzazione della camera sul bacino totale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Efficacia	%	N°imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nell'anno n / N°imprese attive al 31/12 dell'anno n*1000	Rilevazione interna della Camera	0,78	>,0,78	> 0,8	> 0,82

Indicatore	Livello di diffusione del Servizio di Conciliazione e Mediazione						
Cosa misura	Misura la % delle imprese che hanno usufruito del servizio camerale di mediazione e conciliazione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Efficacia	n	N° procedure di mediazione, conciliazione avviate nell'anno/N° imprese attive al 31/12 dell'anno n *1000	Rilevazione interna ----- Movimpresa	1,5	>1,5	>1,6	>1,6
Indicatore	Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale						
Cosa misura	Indica la diffusione delle visite metrologiche di controllo nel tessuto economico provinciale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Efficacia	n	N° verifiche metrologiche effettuate dalla Camera nell'anno n/ N° utenti metrici al 31.12 anno n	Dati Pareto	0,07	>0,07	>0,07	>0,08
AREA STRATEGICA – COMPETITIVITA' DELL'ENTE							
Indicatore	Grado di digitalizzazione della gestione documentale della Camera						
Cosa misura	Misura l'incidenza della protocollazione tramite PEC sul volume totale di protocollazione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Efficacia	%	N° documenti protocollati tramite PEC/ N° totale documenti protocollati nell'anno n	Protocollo generale informatico	2,86	>2,9	>2,95	>3
Indicatore	Percentuale di incasso del Diritto Annuale alla scadenza						
Cosa misura	Misura la quota di Diritto Annuale incassata entro la scadenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Efficacia	%	Totale Diritto Annuale incassato	Rilevazione interna -----	72,50	>72,50	>73	>73,50

		entro la scadenza dell'anno n/ Diritto annuale al netto del valore degli interessi e sanzioni (A.1)	Bilancio consuntivo				
--	--	---	---------------------	--	--	--	--

1.3 IL GRADO DI ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA

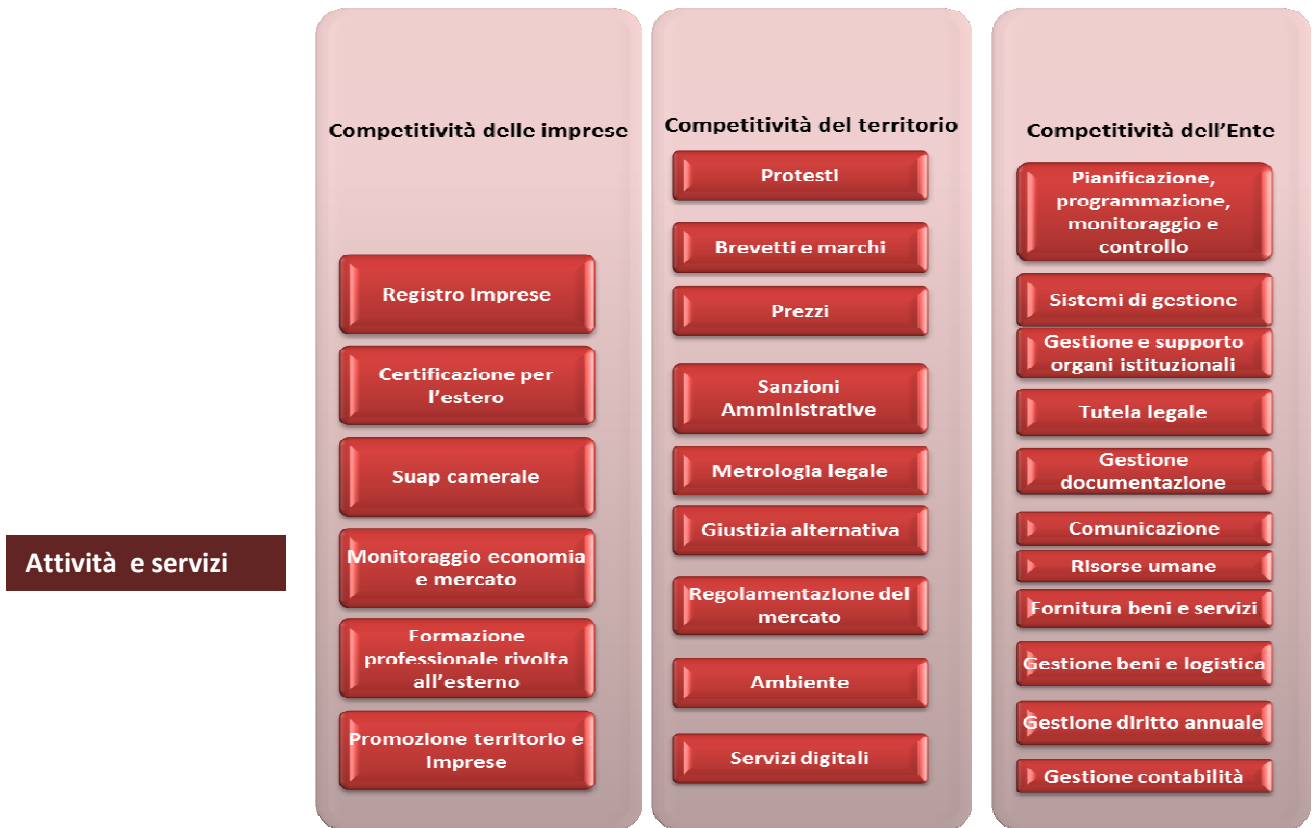
Gli obiettivi strategici rappresentano i traguardi che la Camera di Commercio si prefigge di raggiungere nell'orizzonte triennale del Piano della Performance per tradurre con successo le politiche individuale nelle aree strategiche. Il grado di attuazione della strategia viene misurato con gli indicatori relativi agli obiettivi strategici fissati nel Piano della Performance.



1.4 IL PORTAFOGLIO DELLE ATTIVITA' E DEI SERVIZI

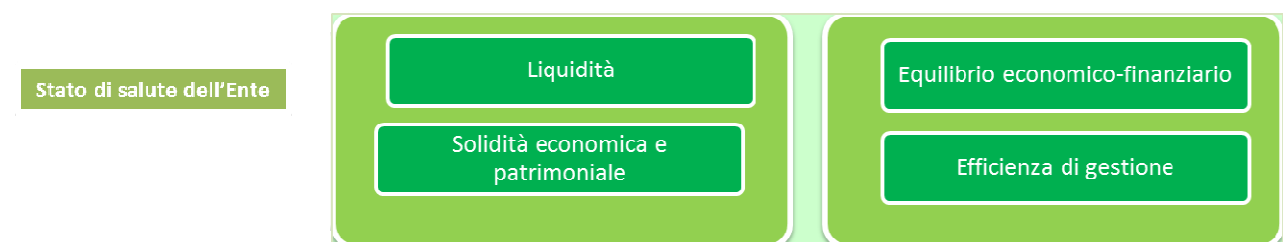
Il portafoglio delle attività e dei servizi rappresenta l'insieme dei processi attraverso i quali la Camera opera, sia al fine di raggiungere gli obiettivi operativi e strategici individuati, sia per gestire le funzioni affidate dalla norma per rispondere al sistema delle imprese.

L'articolazione completa della mappatura dei processi è stata approvata dagli Organi dell'Unione delle Camere di commercio, ai sensi del DPR 254/05 (All. 2.1). Vi sono associati indicatori, in particolare quelli del Sistema Pareto, con lo scopo di monitorare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi (All. 2.2).



1.5 LO STATO DI SALUTE DELL'AMMINISTRAZIONE

Lo stato di salute dell'amministrazione serve a garantire che lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi avvenga in condizioni ottimali. A tal fine, il Sistema deve essere strutturato in modo tale da consentire di valutare se l'amministrazione è in grado effettivamente di raggiungere i propri obiettivi, garantendo un utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione, il miglioramento delle relazioni con gli interlocutori e con gli stakeholders. La misurazione dello stato di salute dell'Ente avviene principalmente sulla base dei indicatori Pareto.



Dimensioni

Equilibrio Economico-Finanziario.

L'Amministrazione identifica le condizioni che consentiranno l'equilibrio economico.

Indicatori Pareto selezionati

EC3: Equilibrio economico della gestione corrente

EC4: Incidenza dei costi strutturali

EC8: Efficienza operativa

EC9: Efficienza di Struttura

EC10: Economicità dei servizi

EC11: Economicità dei Servizi Amministrativi
– Anagrafici

EC16: Equilibrio della gestione complessiva

Proventi. L'Ente camerale quantifica in modo chiaro il livello dei proventi e le modalità di reperimento delle proprie risorse.

EC7: Equilibrio economico della gestione corrente

EC12: Incidenza dei costi strutturali

EC13 (.1,.2,.3,.4,.5): Scomposizione dei proventi correnti

Oneri. L'Ente camerale qualifica in modo in modo chiaro il livello degli oneri e le modalità di impiego delle proprie risorse.

EC14 Incidenza degli oneri correnti sugli oneri totali

EC15 (.1,.2,.3,.4,.5): Scomposizione dei oneri correnti

EC20: Costo medio di funzionamento per dipendente.

Patrimonio. L'Ente camerale identifica le proprie sedi e i beni patrimoniali che ricadono sotto la sua gestione, distinti per area territoriale e destinazione.

EC5: Margine di struttura

EC6: Solidità finanziaria

Indebitamento e liquidità. L'Ente camerale indica l'ammontare del proprio indebitamento e le situazioni debitorie di medio e lungo periodo aperte.

EC1: Margine di struttura finanziaria a breve termine

EC2: Cash Flow

EC21: Tasso di variazione crediti da diritto annuale

EC22: Tasso di variazione del Cash Flow.

1.6 IL BENCHMARKING

L'Unione delle Camere di Commercio Italiane ha predisposto un sistema, denominato Pareto, che messo a regime, mediante un progressivo affinamento ed aggiornamento degli strumenti e delle metodologie messe a punto, permetterà alla Camera di Commercio di Chieti di avere un quadro completo delle dinamiche organizzative e della situazione economico-patrimoniale dell'Ente, in un'ottica di benchmarking. Il sistema, che già disponeva degli indicatori di struttura ed economico-patrimoniale, si è arricchito nel corso degli ultimi anni, degli indicatori di efficacia, efficienza e qualità per la misurazione dei processi erogati all'esterno e di supporto interni.

L'analisi del posizionamento, quando sarà reso disponibile da Unioncamere, consentirà a ciascuna Camera di effettuare un confronto della propria performance rispetto a quella raggiunta dalle altre realtà camerali, e di valutare quali sono i propri punti di forza e le principali carenze da colmare al fine di definire gli opportuni e conseguenti obiettivi di riorganizzazione.

Questo ambito è trasversale a tutte le missioni dell'Ente.

STRUTTURA DEL SISTEMA INFORMATIVO PARETO

