

# **Piano della performance 2016**

## **Relazione sui risultati**

**Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Messina**

## Indice

- I. Presentazione della relazione e Indice
- II. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni
  - II.1 Il contesto esterno di riferimento
  - II.2 L'amministrazione
  - II.3 I risultati raggiunti
  - II.4 Le criticità e le opportunità
- III. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti
  - III.1 Albero della performance
  - III.2 Obiettivi strategici
  - III.3 Obiettivi e piani operativi
  - III.4 Obiettivi individuali
- IV. Risorse, efficienza ed economicità
- V. Pari opportunità e bilancio di genere
- VI. Il processo di redazione della relazione sulla performance
  - VI.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità
  - VI.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

## I. Presentazione della relazione e Indice

Nell’ottica di una gestione efficiente e trasparente della pubblica amministrazione, il D.lgs n. 150 del 27 ottobre 2009, stabilisce che “ogni amministrazione è tenuta a misurare e a valutare le performance, con riferimento all’amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti, secondo modalità conformi alle Direttive impartite dalla Commissione di cui all’art. 13” (Commissione centrale per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche - CIVIT).

Alle amministrazioni viene richiesto, quindi, di sviluppare, in maniera coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, il “ciclo di gestione della performance”.

Questo strumento, essenziale per garantire l’attuazione di politiche efficaci e utili per tutti gli stakeholder della P.A., prende avvio dalla definizione degli obiettivi di ciascun ente e si conclude con la “Relazione sulla performance”: una rendicontazione annuale sui risultati raggiunti, da presentare agli organi di indirizzo politico amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, agli organi esterni e a tutti gli stakeholder.

La Relazione sulla Performance si inserisce quindi nel percorso di trasparenza e responsabilità già attuato in questa Camera di Commercio nel corso degli ultimi anni che ha portato il nostro Ente a dotarsi di una struttura ancor più trasparente, capace di visione e programmazione, più efficiente e meritocratica.

Ma la Relazione rappresenta anche e soprattutto uno strumento di apertura e dialogo con i nostri stakeholder.

Con essa si cerca, infatti, di fornire molte chiavi di lettura sullo stato dei progetti e della struttura camerale, continuando nella scelta mirata di esporsi alla valutazione più ampia da parte dei nostri imprenditori e dei nostri cittadini, ma anche con l’obiettivo di fornire uno strumento prezioso di dialogo costruttivo a tutti quegli stakeholder che animano quotidianamente le politiche camerali, completando così il passaggio dall’amministrazione isolata all’amministrazione che sceglie la strategia della massima apertura. Dare conto dei risultati complessivamente raggiunti dall’Ente, non risponde soltanto ai bisogni di trasparenza e accountability degli stakeholder ma favorisce anche un processo di apprendimento organizzativo all’interno dell’ente che, a partire dai risultati e dalle criticità rilevate, può ripensare le proprie priorità per il futuro.

Il 2016 è stato un anno particolare per le Camere di commercio, che – durante la “gestazione” della riforma poi attuata con il D.Lgs. n. 219/2016 - si sono trovate “di colpo” oggetto di un processo di valutazione critica, che se all’inizio ha messo in dubbio l’esistenza stessa dell’Ente, per mesi ha generato dubbi e incertezze sul presente e difficoltà oggettive nel delineare e programmare il futuro.

La pesante riduzione del Diritto annuale, operato dalla legge n.114/14 e confermato dal D.Lgs di riforma, attestata al 50% nel 2016, costringe la Camera di Commercio a far fronte ad una situazione di emergenza.

Come ormai risaputo, infatti, l'Ente messinese, così come tutti gli Enti camerali siciliani, è soffocato dal peso delle pensioni dei dipendenti collocati a riposo che supera financo la spesa per il personale in servizio ugualmente e naturalmente a carico del medesimo Ente.

Si aggiunga che l'Ente camerale messinese si trova in una situazione di stallo istituzionale, stante la perdurante situazione di commissariamento ed il mancato accorpamento con le CCIAA di Catania, Ragusa e Siracusa; fatti tutti che contribuiscono a rendere la situazione patrimoniale dell'Ente al limite del collasso.

In questo complesso scenario, la Camera di commercio di Messina ha operato nel 2016, portando avanti azioni e attività programmate e consolidate negli anni, seppur riviste al ribasso rispetto al passato, con i risultati di cui si troverà puntuale descrizione nelle pagine successive; allo stesso tempo non si è sottratta dalla ricerca di soluzioni sostenibili per le nuove sfide, iniziando da una radicale azione di razionalizzazione e contenimento delle spese interne, con l'obiettivo di limitare il più possibile il "taglio" degli interventi promozionali a favore delle imprese ed al contempo assicurare il funzionamento dell'Ente e la salvaguardia dei livelli occupazionali così come, tra l'altro, auspicato dal Governo.

Nelle pagine successive vengono illustrate le iniziative e gli interventi di maggior rilievo che hanno caratterizzato il 2016, preceduti - per completezza del quadro - dalla presentazione dello scenario economico della provincia di Messina.

A Chiusura del documento il prospetto dei risultati rispetto agli obiettivi del Piano della Performance.

## **II. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni**

Il processo di redazione del Piano della Performance si inserisce nell'ambito del più complessivo processo di pianificazione strategica e programmazione operativa dell'Ente.

Il punto di partenza del processo, a livello strategico, è il Programma Pluriennale. Tale programma è elaborato ed approvato dal Consiglio, con il supporto della struttura tecnica della Camera, all'atto del suo insediamento ed ha come orizzonte di pianificazione il mandato dell'organo politico-amministrativo.

In questo documento viene definito il mandato istituzionale, la “*mission*” e la “*vision*” dell'Ente e le priorità strategiche da realizzare nell'ambito del mandato.

Per quanto riguarda l'Ente camerale messinese è da dar conto del persistente stato di commissariamento e, quindi, della mancanza degli Organi naturali di rappresentanza politico-amministrativa (Consiglio e Giunta).

Tale situazione ha costretto la CCIAA di Messina ad uniformarsi alle linee guida generali fornite da Unioncamere nazionale per la definizione di “*mission*” annuale del Sistema Camerale.

In base a ciò sono state definite le priorità strategiche nel programma pluriennale ed è stato predisposto il Piano della Performance.

Il processo è stato realizzato partendo dai documenti di programmazione (Linee guida UC, RPP, preventivo economico e budget direzionale) e mutuando dagli stessi, con le opportune integrazioni, il Piano della Performance.

## II.1 *Il contesto esterno di riferimento – 2016 in pillole.*

Nel 2016 i dati statistici evidenziano una discreta propensione all'attività imprenditoriale del territorio messinese anche se in termini numerici assoluti scende il numero delle imprese "attive" e di quelle "registrate".

Nel periodo considerato, infatti, le iscrizioni sono state pari a 3280 unità, il 29,59% in più delle cessazioni "non di ufficio", tuttavia il dato ponderato che include anche le cessazioni d'ufficio evidenzia un tasso elevato di mortalità delle imprese; a fronte delle 3280 unità in entrata, si riscontrano 3994 imprese in "uscita dal mondo imprenditoriale con un saldo negativo pari a 714 unità rispetto al saldo, sempre negativo, del 2015 che era pari a 5 unità.

Rispetto allo scorso anno, l'andamento della nati-mortalità delle imprese è fortemente influenzato dal dato delle cancellazioni d'ufficio che nel 2016 sono state 1463 a fronte delle 31 del 2015.

L'andamento delle crisi d'impresa fornisce dati, nel complesso incoraggianti, con assenza di annotazione sia di nuovi fallimenti che delle altre procedure concorsuali e con una diminuzione del numero di aziende entrate in scioglimento o liquidazione (3 rispetto alle 6 unità del 2015).

Rispetto al 2015, continua la crisi nel Manifatturiero (-120 unità) nell'Agricoltura (-120) e soprattutto nel settore Commercio (-521) e Costruzioni (-219). Sono, invece, in aumento le imprese presenti nel settore servizi di alloggio e ristorazione (+82) in quello delle attività professionali, scientifiche e tecniche (+31), nelle Attività immobiliari (+13) oltre che nel settore Sanità ed assistenza sociale (+24).

Nel 2016, le iscrizioni di imprese "femminili" diminuiscono del 29,63% rispetto al 2015.

Dati Provinciali - 2016			
	Totali	Tasso nel periodo*	Trend nel periodo**
Iscrizioni:	3.280	5,4%	-0,06%
Cessazioni:	3.994	6,6%	1,13%
Cessazioni non ufficio:	2.531	4,2%	-1,25%
Attive:	44.993		
Registrate:	59.600		

## L'Amministrazione

### Sedi della Camera di Commercio e della sua Azienda Speciale

CCIAA	Indirizzo	Sito Internet	Telefono
MESSINA	Piazza Felice Cavallotti, 3 98122 Messina	<a href="http://www.me.camcom.it">www.me.camcom.it</a>	090.77721
Azienda Speciale "Servizi alle Imprese"	Piazza Felice Cavallotti, 3 98122 Messina	<a href="http://www.aziendaspecielemessina.it">www.aziendaspecielemessina.it</a>	090.7772282

### Personale al 31/12/2016

N. Dipendenti CCIAA	29
N. Dirigenti	0
Segretario Generale	1
N. Dipendenti Az. Speciale "Servizi alle Imprese"	4

Suddivisione per inquadramento	
Categoria	N. unità
D6	21
D3	0
C8	6
C6	1
C4	1
<b>TOTALE</b>	<b>38</b>

	Unità
SEGRETARIO GENERALE	1
DIRIGENTI I° fascia	0
DIRIGENTI II° fascia	0

## Struttura degli Uffici

L'Organizzazione della Camera di commercio di Messina è strutturata in aree organizzative come specificato di seguito:

### Staff:

- Ufficio del Segretario Generale
- Ufficio Segreteria Generale
- Ufficio protocollo generale e archivi
- Ufficio relazione con organi istituzionali
- Ufficio contenzioso legale
- Ufficio Presidenza

### Area I

- Ufficio bilancio
- Ufficio provveditorato, contratti, economato e cassa
- Ufficio tributi
- Segreteria collegio dei revisori
- Ufficio trattamento economico del personale in servizio ed in quiescenza, compensi organi collegiali.

### Area II

- Ufficio Metrico
- Ufficio Conciliazione
- Ufficio Contratti tipo e clausole vessatorie
- Ufficio Manifestazioni a premio
- Ufficio Impianti distributori carburanti, turni e pareri



- Ufficio Grandi strutture di vendita
- Ufficio Etichettatura prodotti tessili, giocattoli, materiale elettrico.

### **Area III**

- Ufficio Registro delle imprese
- Ufficio Albo artigiani
- Ufficio Sanzioni amministrative accertamento e verbalizzazione
- Ufficio Commissione provinciale, artigianato e segreteria
- Ufficio Vidimazione registri C.S.R.

### **Area IV**

- Ufficio Statistica
- Ufficio Protesti
- Ufficio C.E.D.
- Ufficio Prezzi e tariffe, deposito listini, visti di conformità.
- Ufficio Funzioni amministrative e attività economiche
- Ufficio Attività ausiliarie e Ruoli
- Uffici Albo vigneti e vini doc
- Ufficio Conducenti veicoli e natanti
- Ufficio per il rilascio di carnet A.T.A.

### *II.3 Le criticità e le opportunità*

- **Obiettivi, KPI e loro misurazione:** pur persistendo alcune difficoltà relative al difficile equilibrio fra obiettivo raggiungibile e sfidante con la difficoltà di definire un target per i differenti obiettivi, stante la persistente assenza degli Organi di indirizzo politico-amministrativo (l'Ente è a tutt'oggi sotto commissariamento regionale), il sistema di valutazione elaborato corrisponde alle richieste della normativa vigente.

- Gli **obiettivi strategici**, naturale emanazione degli Organi politico-amministrativi, sono stati ripresi e condivisi dalle indicazioni pervenute da Unioncamere nazionale in ordine alla mission istituzionale delle CCIAA. Tali obiettivi tarati, a livello nazionale, su target generici di sistema sono stati rielaborati e calati nella dimensione e nella realtà territoriale messinese.

- Gli **obiettivi strategici** *“Miglioramento Efficacia impiego risorse”* e *“Incrementare l'attrattività del territorio provinciale”* che risultano rispettivamente al 2,50% ed al 52,56% per il raggiungimento dell'O.S. previsto, non rappresentano un'inefficienza dell'Ente.

Nello specifico, il primo obiettivo aveva come principi KPI il numero delle procedure CONSIP attivate dalla CCIAA in relazione al numero degli acquisti effettuati; nella pratica l'Ente ha effettuato un solo acquisto CONSIP contro le 19 procedure semplificate di acquisti in economia facendo “scendere” il valore del KPI.

Tale evenienza non può essere considerata indice di inefficienza strategica ma soltanto una differente valutazione qualitativa dell'operato; infatti, è stato ritenuto più conducente, rispetto ai criteri di economicità ed efficienza, anche in considerazione della tipologia di acquisti effettuati, procedere ad acquisti diretti senza passare dalle procedure CONSIP economicamente più svantaggiose.

Per il secondo obiettivo strategico valutato “sotto soglia”, si consideri che lo stesso, essendo ancorato a dati statistici relativi allo stato di salute dello substrato

imprenditoriale, fotografa la “sofferenza” delle imprese nel periodo. La scelta, già operata nel piano performance precedente (Anno 2015), di inserire un tale genere di KPI è sorta proprio per dar conto agli stakeholders della comunanza e vicinanza dell’Ente camerale alle imprese del territorio condividendone punti di forza ed attuali sofferenze.

- **Performance unità operativa.** Si segnala che nell’unità denominata, nella scheda riepilogativa, “*Ufficio Tributi*” viene ricompresa anche quella relativa al Registro Imprese ed Artigianato.

La Camera di Commercio di Messina continua ad avvalersi per le fasi di Programmazione, Rilevazione e Monitoraggio degli strumenti informatici messi a disposizione da INFOCAMERE, società di sistema, che, di recente, offrono un alto grado di integrazione degli stessi.



## Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

### Sintesi Piano

Aree Strategiche Estese	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Azienda Speciale Servizi alle Imprese		0,00	=				
Amministrazione Contabilità e Bilancio		0,25	=				100,00%
	Indice di attuazione dei programmi previsti	1,00	=	50,00%	100,00%	100,00%	
Amministrazione		0,50	=				
Adempimenti obbligatori		1,00	=				75,00%
	Realizzazione N. attività	0,75	=	3,00	2,00	66,67%	
	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	0,25	<=	30,00	0,05	100,00%	
Redazione documenti contabili e Segreteria Revisori conti		1,00	=				100,00%
	Elaborazione pratiche	0,50	>=	3,00	4,00	100,00%	
	Realizzazione N. attività	0,50	>=	3,00	4,00	100,00%	
Gestione progetti		0,50	=				
Progetti MISE-UC		1,00	=				100,00%
	Realizzazione N. attività	1,00	=	3,00	3,00	100,00%	
Progettazione e gestione FdP - MISE		0,34	=				100,00%
	Completamento iter procedimentale	0,70	=	100,00	100,00	100,00%	
	Creazione nuovi progetti	0,30	>=	3,00	4,00	100,00%	
Servizio Legale		0,25	=				98,00%
	Indice di attuazione dei programmi previsti	1,00	=	100,00%	98,00%	98,00%	
Assistenza legale Organi Istituzionali		0,34	=				
Supporto Segreteria Generale ed Affari Generali		0,00	=				100,00%
	Completamento iter procedimentale	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Studio legislazione camerale nazionale e regionale		1,00	=				100,00%
	Realizzazione attività	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Gestione Ufficio Statistica		0,00	=				
Attività dell'Ufficio Statistica e Prezzi		0,10	=				
Censimento Grande Distribuzione Organizzata		0,05	=				1,75%
	Censimento Annuale Permanente della Grande Distribuzione Organizzata	1,00	>=	57,00	1,00	1,75%	
Giomata dell'Economia		0,05	=				100,00%
	Completamento iter procedimentale	0,70	=	100,00	100,00	100,00%	
	Report di interesse economico-statistico prodotti	0,30	>=	1,00	1,00	100,00%	
Rappresentanza camerale in Commissione Prezzi Comunale		0,05	=				100,00%
	N. presenze in Commissione Prezzi Comunale	1,00	>=	9,00	11,00	100,00%	
Trasparenza		0,33	=				
Gestione Ciclo della Performance		1,00	=				100,00%
	Realizzazione N. attività	0,70	=	3,00	3,00	100,00%	
	Volume di attività gestito dal personale addetto al processo Ciclo di gestione della Performance	0,30	>=	3,00	8,00	100,00%	
Studio problematiche legate alla gestione del ciclo della performance, redazione documenti di rendicontazione e relazioni di accompagnamento		0,50	=				100,00%
	Realizzazione attività	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Servizio con il pubblico		0,25	=				96,00%



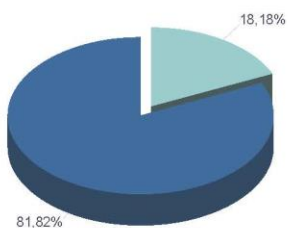
Aree Strategiche Estese	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Servizio con il pubblico	Indice di attuazione dei programmi previsti	1,00	=	100,00%	96,00%	96,00%	
Miglioramento della qualità dei servizi a sportello		1,00	=				
Miglioramento soddisfazione utenza		1,00	=				100,00%
	Completamento iter procedimentale	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Rilascio dispositivi Sistri e Carte Tachigrafiche		0,00	=				100,00%
	Dispositivi SISTRI rilasciati	1,00	>=	10,00	53,00	100,00%	
Servizio emissione smart card e token usb di firma digitale		1,00	=				92,95%
	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio e rinnovo dispositivi firma digitale	0,60	>=	5.000,00	4.412,86	88,26%	
	Tempo medio rilascio (firma digitale)	0,40	<=	1,00	0,00	100,00%	
Competitività del territorio		0,33	=				
Incrementare l'attrattività del territorio provinciale		0,50	=				52,56%
	Imprese cessate/ Imprese attive	0,50	>=	110,00%	5,63%	5,12%	
	Fallimenti/ Imprese attive	0,50	<=	0,02	0,00	100,00%	
Marketing territoriale & investimenti		1,00	=				
Promozione dell'attività imprenditoriale provinciale		1,00	=				100,00%
	Creazione nuovi progetti	1,00	>=	3,00	4,00	100,00%	
Attività promozionali di outcoming/incoming.		0,50	=				70,00%
	Realizzazione N. attività	0,50	>=	5,00	2,00	40,00%	
	Facilità di accesso web alle informazioni relative all'area Promozione	0,50	<=	2,00	2,00	100,00%	
	Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno)	0,00	>=	20,00	15,00	75,00%	
Competitività dell'Ente		0,34	=				
Miglioramento efficacia impiego risorse		0,20	=				2,50%
	Rapporto tra acquisti CONSIP ed altre modalità di approvvigionamento beni e servizi	1,00	>=	40,00	1,00	2,50%	
Acquisti in Rete		0,20	=				
Incremento dell'utilizzo dello strumento CONSIP per l'acquisto in rete dei beni e dei servizi per la CCIAA.		0,20	=				60,00%
	Tempi medi di evasione delle richieste di acquisizione di beni e servizi in economia	0,60	<=	18,00	0,02	100,00%	
	Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di fornitura di beni e servizi	0,40	>=	23,00		0,00%	
Utilizzo della piattaforma CONSIP		0,01	=				100,00%
	Completamento iter procedimentale	0,80	=	100,00	100,00	100,00%	
	Procedure CONSIP	0,20	>=	12,00	13,00	100,00%	
Miglioramento fruibilità amministrativa dell'Ente		0,20	=				100,00%
	Grado di fruibilità amministrativa dei sistemi certificativi informatici	1,00	>=	95,00%	100,00%	100,00%	
Snellimento iter burocratico		1,00	=				
Migliorare la fruibilità del Registro Imprese e dell'Albo Artigiani da parte dell'utenza		0,00	=				100,00%
	Livello di apertura al pubblico dello sportello Registro Imprese	1,00	>=	16,50	17,30	100,00%	
Attività del Registro Imprese		0,45	=				100,00%
	Elaborazione pratiche	0,50	>=	30.000,00	37.445,00	100,00%	
	% pratiche evase	0,50	>=	92,00%	96,73%	100,00%	
Vidimazione Libri contabili		0,05	=				4,31%



Aree Strategiche Estese	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Vidimazione Libri contabili	Elaborazione pratiche	1,00	<=	600.000,00	1.174.170,00	4,31%	
Miglioramento gestione delle risorse economiche, finanziarie e patrimoniali		0,20	=				
	Equilibrio economico della gestione corrente	0,60	>=	122,00%	108,59%	89,01%	
	Patrimonio camerale	0,40	>=	1.200.000,00	2.436.846,00	100,00%	
Efficientamento della riscossione del diritto annuale		0,30	=				
Miglioramento della gestione del credito da Diritto Annuale.		1,00	=				81,48%
	Posizioni creditizie cancellate (sgravi)	0,20	<=	150,00	83,00	100,00%	
	Tempo medio emissione ruolo	0,80	<=	1.460,00	1.798,00	76,85%	
Miglioramento della gestione del credito da Diritto Annuale		1,00	=				100,00%
	Realizzazione attività	0,65	=	100,00	100,00	100,00%	
	Livello di apertura al pubblico dello sportello Diritto Annuale	0,13	=	16,50	16,50	100,00%	
	Livello di usabilità della pagina web del servizio Diritto Annuale	0,13	<=	2,00	2,00	100,00%	
	Percentuale di incasso del Diritto Annuale alla scadenza	0,10	>=	31,00%	49,24%	100,00%	
Miglioramento gestione risorse umane		0,20	=				
	Grado di utilizzo incentivante	1,00	>=	1,00	1,00	100,00%	
Valutazione del personale		1,00	=				
Definizione di un sistema di misurazione e valutazione della performance individuale.		1,00	=				100,00%
	Completamento iter procedimentale	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Definizione di un sistema di misurazione e valutazione della performance individuale.		0,10	=				100,00%
	Realizzazione attività	0,70	=	100,00	100,00	100,00%	
	Volume di attività gestito dal personale addetto al processo Ciclo di gestione della Performance	0,30	>=	4,00	8,00	100,00%	
Miglioramento livelli di qualità servizi CCIAA		0,20	=				100,00%
	Completamento iter procedimentale	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Efficacia		0,33	=				
Servizio di cassa		1,00	=				100,00%
	Realizzazione attività	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Attività dell'Ufficio Economato. Servizio di cassa		1,00	=				92,51%
	Incaso realizzato tramite sportello	0,10	>=	800.000,00	200.907,43	25,11%	
	Durata settimanale apertura sportello	0,90	>=	16,50	16,50	100,00%	
Tempestività		0,33	=				
Miglioramento tempestività erogazione servizi		1,00	=				100,00%
	Tempo medio pubblicazioni e protesti	0,50	<=	17,00	0,12	100,00%	
	Tempo medio evasione e istanze cancellazione protesti	0,50	<=	20,00	0,02	100,00%	
Ufficio Protesti		0,00	=				76,07%
	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti	0,40	>=	95,50%	38,36%	40,17%	
	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione della cancellazione/sospensione Protesti	0,10	>=	200,00	244,00	100,00%	
	Tempo medio evasione e istanze cancellazione protesti	0,50	<=	20,00	0,02	100,00%	
Ufficio Metrico		0,15	=				70,96%
	Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale	0,30	>=	0,29	0,01	3,20%	
	Volume di attività gestito dal personale addetto alla	0,70	>=	316,00	874,00	100,00%	



Aree Strategiche Estese	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Ufficio Metrico	gestione delle ispezioni e verifiche metriche						
Verificazione prima e collaudo di posa in opera a domicilio di strumenti metrici		0,15	=				70,00%
	Realizzazione attività	0,40	=	100,00	100,00	100,00%	
	Tempo medio risposta dell'Ente	0,30	<=	7,00	15,00	0,00%	
	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ispezioni e verifiche metriche	0,30	>=	474,00	874,00	100,00%	
Semplificazione Amministrativa		0,20	=				100,00%
	Grado di semplificazione amministrativa	1,00	=	100,00%	100,00%	100,00%	
Semplificazione amministrativa per l'Ente e l'utente		1,00	=				
Gestione Ufficio Segreteria Generale e Presidenza		0,33	=				57,80%
	% pratiche evase	1,00	>=	100,00%	57,80%	57,80%	
Delibere e Determine pubblicate. Attività d'Ufficio		0,33	=				50,34%
	Elaborazione pratiche	0,50	>=	90,00	173,00	100,00%	
	Tempi medi di pubblicazione delle determine dirigenziali	0,50	>=	2,00	0,01	0,68%	
Governance cooperativa		0,50	=				100,00%
	Realizzazione attività	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Comunicazione Istituzionale		0,00	=				65,60%
	Realizzazione della Carta dei Servizi dell'Ente	0,20	=	100,00	100,00	100,00%	
	N. di conferenze stampa, articoli giornalistici e comunicati	0,80	>=	200,00	114,00	57,00%	
Efficientamento dell'Ufficio Protocollo		0,50	=				77,14%
	Elaborazione pratiche	1,00	>=	10.500,00	8.100,00	77,14%	
Operatività del SUAP		0,50	=				100,00%
	Realizzazione attività	1,00	=	100,00	100,00	100,00%	
Attività di informazione, formazione, sostegno, accompagnamento ed assistenza per i coinvolti nel SUAP.		1,00	=				100,00%
	N. pratiche transitate dal SUAP camerale	1,00	>=	800,00	1.175,00	100,00%	
Competitività delle imprese		0,33	=				
Regolazione del mercato		0,34	=				96,00%
	Indice di attuazione dei programmi previsti	1,00	>=	100,00%	96,00%	96,00%	
Metrologia e controlli per la sicurezza del consumatore		0,00	=				
Organismo di risoluzione alternativa delle controversie		0,00	=				
Sostenere l' iniziativa imprenditoriale		0,33	=				100,00%
	Percentuale di nuove imprese femminili/ Imprese attive	0,33	>=	1,50%	1,78%	100,00%	
	Percentuale di nuove imprese artigiane/ Imprese attive	0,33	>=	0,68%	1,00%	100,00%	
	Percentuale di nuove imprese iscritte/ Imprese attive	0,33	>=	1,80%	7,30%	100,00%	
Nuova imprenditorialità ed aggregazione aziendale		1,00	=				
Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese		0,33	=				100,00%
	Percentuale di marchi e brevetti depositati presso la CCIAA / Marchi e brevetti registrati	1,00	>=	281,00%	352,78%	100,00%	
Commercio estero		0,50	=				

**Grado di raggiungimento degli Obiettivi Strategici pianificati**


■ Obiettivi Strategici non raggiunti ■ Obiettivi Strategici raggiunti

N° Obiettivi Strategici con target 1° anno raggiunto	N° Obiettivi Strategici con target 1° anno non raggiunto	Soglia per il raggiungimento	N° Totale Obiettivi
9	2	70	11

Obiettivo Strategico	Performance
Amministrazione Contabilità e Bilancio	100,00%
Incrementare l' attrattività del territorio provinciale	52,56%
Miglioramento efficacia impiego risorse	2,50%
Miglioramento fruibilità amministrativa dell'Ente	100,00%
Miglioramento livelli di qualità servizi CCIAA	100,00%
Regolazione del mercato	96,00%
Semplificazione Amministrativa	100,00%
Servizio Legale	98,00%
Servizio con il pubblico	96,00%
Sostenere l' iniziativa imprenditoriale	100,00%
Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese	100,00%





Dettaglio Operativo Piano completo ordinato

Obiettivo	Cod.	Indicatore	Esito validazione	Peso	Target	Consuntivo	Performance KPI	Peso Perf. Obi/Kpi	Performance Obiettivo/Kpi	Peso Perf. Obi/Figli	Performance Obiettivo/Figli	Performance Obiettivo
Acquisti in Rete (PR16.)				0,20	=						60,00%	
Incremento dell'utilizzo dello strumento CONSIP per l'acquisto (OO36.)				0,20	=				60,00%		100,00%	60,00%
	KPISTD216	Tempi medi di evasione delle richieste di acquisizione di beni e servizi in economia	kpi validato	0,60	<=	18,00	0,02	100,00%				
	KPISTD218	Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di fornitura di beni e servizi	kpi validato	0,40	>=	23,00		0,00%				
Amministrazione (PR35.)				0,50	=						75,00%	
Adempimenti obbligatori (OO22.)				1,00	=				75,00%		100,00%	75,00%
	KPI6	Realizzazione N. attività	kpi validato	0,75	=	3,00	2,00	66,67%				
	KPISTD225	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	kpi validato	0,25	<=	30,00	0,05	100,00%				
Assistenza legale Organi Istituzionali (PR33.)				0,34	=						100,00%	
Supporto Segreteria Generale ed Affari Generali (OO60.)				0,00	=				100,00%		100,00%	100,00%
	KPI1	Completamento iter procedimentale	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				
Commercio estero (PR23.)				0,50	=							
Efficacia (PR13.)				0,33	=						100,00%	
Servizio di cassa (OO35.)				1,00	=				100,00%		92,51%	100,00%
	KPI3	Realizzazione attività	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				
Efficientamento della riscossione del diritto annuale (PR18.)				0,30	=						81,48%	
Miglioramento della gestione del credito da Diritto Annuale. (OO39.)				1,00	=				81,48%		100,00%	81,48%
	KPISTD94	Posizioni creditizie cancellate (sgravi)	kpi validato	0,20	<=	150,00	83,00	100,00%				
	KPISTD95	Tempo medio emissione ruolo	kpi validato	0,80	<=	1.460,00	1.798,00	76,85%				
Gestione Ufficio Statistica (PR40.)				0,00	=							
Attività dell'Ufficio Statistica e Prezzi (OO61.)				0,10	=						67,25%	
Gestione progetti (PR36.)				0,50	=						100,00%	
Progetti MISE-UC (OO23.)				1,00	=				100,00%		100,00%	100,00%
	KPI6	Realizzazione N. attività	kpi validato	1,00	=	3,00	3,00	100,00%				
Marketing territoriale & Investimenti (PR28.)				1,00	=						100,00%	
Promozione dell'attività imprenditoriale provinciale (OO54.)				1,00	=				100,00%		70,00%	100,00%
	KPI4	Creazione nuovi progetti	kpi validato	1,00	>=	3,00	4,00	100,00%				
Metrologia e controlli per la sicurezza del consumatore (PR43.)				0,00	=							
Attività ispettiva metrologica (OO67.)				0,00	=						100,00%	
Miglioramento della qualità dei servizi a sportello (PR32.)				1,00	=						100,00%	
Miglioramento soddisfazione utenza (OO14.)				1,00	=				100,00%		92,95%	100,00%
	KPI1	Completamento iter procedimentale	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				
Nuova imprenditorialità ed aggregazione aziendale (PR22.)				1,00	=							
Organismo di risoluzione alternativa delle controversie (PR42.)				0,00	=							
Migliorare l'efficienza del servizio mediazione e la fruibilità (OO65.)				0,00	=						100,00%	
Semplicità amministrativa per l'Ente e l'utente (PR9.)				1,00	=						85,93%	
Gestione Ufficio Segreteria Generale e Presidenza (OO69.)				0,33	=				57,80%		50,34%	57,80%
	KPI17	% pratiche evase	kpi validato	1,00	>=	100,00%	57,80%	57,80%				
Governance cooperativa (OO24.)				0,50	=				100,00%		71,37%	100,00%
	KPI3	Realizzazione attività	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				
Operatività del SUAP (OO25.)				0,50	=				100,00%		100,00%	100,00%
	KPI3	Realizzazione attività	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				
Snellimento iter burocratico (PR10.)				1,00	=						100,00%	
Migliorare la fruibilità del Registro Imprese e dell'Albo Ar (OO68.)				0,00	=				100,00%		52,15%	100,00%
	KPISTD167	Livello di apertura al pubblico dello sportello Registro Imprese	kpi validato	1,00	>=	16,50	17,30	100,00%				
Tempestività (PR14.)				0,33	=						85,48%	
Miglioramento tempestività erogazione servizi (OO31.)				1,00	=				100,00%		76,07%	100,00%
	KPISTD107	Tempo medio pubblicazione protesti	kpi validato	0,50	<=	17,00	0,12	100,00%				
	KPISTD78	Tempo medio evasione istanze cancellazione protesti	kpi validato	0,50	<=	20,00	0,02	100,00%				
Ufficio Metrico (OO63.)				0,15	=				70,96%		70,00%	70,96%
	KPISTD162	Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale	kpi validato	0,30	>=	0,29	0,01	3,20%				
	KPISTD165	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ispezioni e verifiche metriche	kpi validato	0,70	>=	316,00	874,00	100,00%				
Trasparenza (PR34.)				0,33	=						100,00%	
Gestione Ciclo della Performance (OO15.)				1,00	=				100,00%		100,00%	100,00%
	KPI6	Realizzazione N. attività	kpi validato	0,70	=	3,00	3,00	100,00%				
	KPISTD205	Volume di attività gestito dal personale addetto al processo Ciclo di gestione della Performance	kpi validato	0,30	>=	3,00	8,00	100,00%				
Valutazione del personale (PR12.)				1,00	=						100,00%	
Definizione di un sistema di misurazione e valutazione della (OO33.)				1,00	=				100,00%		100,00%	100,00%
	KPI1	Completamento iter procedimentale	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				



Obiettivo	Cod.	Indicatore	Esito validazione	Peso	Target	Consuntivo	Performance KPI	Peso Perf. Obi/Kpi	Performance Obiettivo/Kpi	Peso Perf. Obi/Figli	Performance Obiettivo/Figli	Performance Obiettivo
Attività promozionali di outcoming/incoming. (AZ87.)	KPI15	Facilità di accesso web alle informazioni relative all'area Promozione	kpi validato	0,50	<=	2,00	2,00	100,00%				
	KPISTD56	Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno)	kpi validato	0,00	>=	20,00	15,00	75,00%				
Metrologia e controlli per la sicurezza del consumatore (PR43.)				0,00	=						100,00%	
Attività ispettiva metrologica (OO67.)				0,00	=				100,00%			100,00%
Visite ispettive (AZ111.)				0,00	=							
	KPISTD164	Sviluppo temporale del numero di visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno n rispetto alla media del triennio (n-3,n-1)	kpi validato	1,00	>=	100,00%	100,00%	100,00%				
Miglioramento della qualità dei servizi a sportello (PR32.)				1,00	=						100,00%	
Miglioramento soddisfazione utenza (OO14.)				1,00	=				100,00%			100,00%
	KPI1	Completamento iter procedimentale	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				
Rilascio di dispositivi Sistri e Carte Tachigrafiche (AZ110.)				0,00	=				100,00%			100,00%
	KPISTD81	Dispositivi SISTRI rilasciati	kpi validato	1,00	>=	10,00	53,00	100,00%				
Servizio emissione smart card e token uso di firma digitale (AZ98.)				1,00	=				92,95%			92,95%
	KPISTD173	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio e rinnovo dispositivi firma digitale	kpi validato	0,60	>=	5.000,00	4.412,86	88,26%				
	KPISTD77	Tempo medio rilascio (firma digitale)	kpi validato	0,40	<=	1,00	0,00	100,00%				
Nuova imprenditorialità ed aggregazione aziendale (PR22.)				1,00	=							
Organismo di risoluzione alternativa delle controversie (PR42.)				0,00	=							
Migliorare l'efficienza del servizio mediazione e la fruibilità (OO65.)				0,00	=						100,00%	
Gestione delle procedure di mediazione e di Arbitra (AZ108.)				0,00	=				100,00%			100,00%
	KPISTD187	Livello di apertura al pubblico dello sportello Arbitrato e Mediazione	kpi validato	0,40	>=	16,50	16,50	100,00%				
	KPISTD191	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione Conciliazioni e Mediazioni	kpi validato	0,60	>=	132,00	162,00	100,00%				
Semplicità amministrativa per l'Ente e l'utente (PR9.)				1,00	=						85,93%	
Gestione Ufficio Segreteria Generale e Presidenza (OO69.)				0,33	=				57,80%			57,80%
	KPI17	% pratiche evase	kpi validato	1,00	>=	100,00%	57,80%	57,80%				
Delibere e Determinazioni pubblicate. Attività d'Ufficio (AZ114.)				0,33	=				50,34%			50,34%
	KPI5	Elaborazione pratiche	kpi validato	0,50	>=	90,00	173,00	100,00%				
	KPISTD207	Tempi medi di pubblicazione delle determinazioni dirigenziali	kpi validato	0,50	>=	2,00	0,01	0,05%				
Governance cooperativa (OO24.)				0,50	=				100,00%			100,00%
	KPI3	Realizzazione attività	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				
Comunicazione Istituzionale (AZ115.)				0,00	=				65,60%			65,60%
	KPI19	Realizzazione della Carta dei Servizi dell'Ente	kpi validato	0,20	=	100,00	100,00	100,00%				
	KPI24	N. di conferenze stampa, articoli giornalistici e comunicati	kpi validato	0,80	>=	200,00	114,00	57,00%				
Efficientamento dell'Ufficio Protocollo (AZ43.)				0,50	=				77,14%			77,14%
	KPI5	Elaborazione pratiche	kpi validato	1,00	>=	10.500,00	8.100,00	77,14%				
Operatività del SUAP (OO25.)				0,50	=				100,00%			100,00%
	KPI3	Realizzazione attività	kpi validato	1,00	=	100,00	100,00	100,00%				
Attività di informazione, formazione, sostegno, accompagnamento (AZ45.)				1,00	=				100,00%			100,00%
	KPI23	N. pratiche transitate dal SUAP camerale	kpi validato	1,00	>=	800,00	1.175,00	100,00%				
Snellimento iter burocratico (PR10.)				1,00	=						100,00%	
Migliorare la fruibilità del Registro Imprese e dell'Albo Ar (OO68.)				0,00	=				100,00%			100,00%
	KPISTD167	Livello di apertura al pubblico dello sportello Registro Imprese	kpi validato	1,00	>=	16,50	17,30	100,00%				
Attività del Registro Imprese (AZ113.)				0,45	=				100,00%			100,00%
	KPI5	Elaborazione pratiche	kpi validato	0,50	>=	30.000,00	37.445,00	100,00%				
	KPI17	% pratiche evase	kpi validato	0,50	>=	92,00%	96,73%	100,00%				
Vidimazione Libri contabili (AZ116.)				0,05	=				4,31%			4,31%
	KPI5	Elaborazione pratiche	kpi validato	1,00	<=	600.000,00	1.174.170,00	4,31%				
Tempestività (PR14.)				0,33	=						85,48%	
Miglioramento tempestività erogazione servizi (OO31.)				1,00	=				100,00%			100,00%
	KPISTD107	Tempo medio pubblicazione protesti	kpi validato	0,50	<=	17,00	0,12	100,00%				
	KPISTD78	Tempo medio evasione istanze cancellazione protesti	kpi validato	0,50	<=	20,00	0,02	100,00%				
Ufficio Protesti (AZ90.)				0,00	=				76,07%			76,07%
	KPISTD176	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti	kpi validato	0,40	>=	95,50%	38,36%	40,17%				



**Performance Aree Dirigenziali**

Descrizione Area Dirigenziale	Performance
Azienda Speciale Servizi alle Imprese	100,00%
Segretario Generale	100,00%





### Performance Unità Operative

Descrizione Unità Operativa	Performance
Amministrazione Contabilità e Bilancio	100,00%
Provveditorato, contratti, economato, cassa	92,51%
Servizio Legale	100,00%
Ufficio Tributi	100,00%

■ 0% - 30% ■ 30% - 70% ■ 70% - 100%



### III. Risorse, efficienza ed economicità

Di seguito vengono rappresentati a confronto la previsione di consuntivo relativo al 2016 ed il preventivo del 2017.

ALL. C

CONTO ECONOMICO

(previsto dall'articolo 21, comma 1)

VOCI DI ONERE/PROVENTO	PRECONSUNTIVO 2015	PREVISIONE 2016	DIFFERENZE
<b>GESTIONE CORRENTE</b>			
<b>A) Proventi correnti</b>			
1 Diritto Annuale	7.885.316,00	6.885.000,00	- 1.000.316,00
2 Diritti di Segreteria	1.386.500,00	1.384.300,00	- 2.200,00
3 Contributi trasferimenti e altre entrate	1.375.011,00	129.344,00	- 1.245.667,00
4 Proventi da gestione di beni e servizi	87.531,00	97.500,00	9.969,00
5 Variazione delle rimanenze	300,00	-	- 300,00
<b>Totale proventi correnti A</b>	<b>10.734.658,00</b>	<b>8.496.144,00</b>	<b>- 2.238.514,00</b>
<b>B) Oneri Correnti</b>			
6 Personale	6.412.020,00	6.465.520,00	53.500,00
7 Funzionamento	1.616.543,00	1.704.919,00	88.376,00
8 Interventi economici	324.683,00	300.000,00	- 24.683,00
9 Ammortamenti e accantonamenti	2.895.990,00	1.898.392,00	- 997.598,00
<b>Totale Oneri Correnti B</b>	<b>11.249.236,00</b>	<b>10.368.831,00</b>	<b>- 880.405,00</b>
<b>Risultato della gestione corrente A-B</b>	<b>- 514.578,00</b>	<b>1.872.687,00</b>	<b>- 1.358.109,00</b>
<b>C) GESTIONE FINANZIARIA</b>			
10 Proventi finanziari	5.728,00	-	- 5.728,00
11 Oneri finanziari	-	-	-
<b>D) GESTIONE STRAORDINARIA</b>			
12 Proventi straordinari	304,00	-	- 304,00
13 Oneri straordinari	-	-	-
<b>E) Rettifiche di valore attività finanziaria</b>			
14 Rivalutazioni attivo patrimoniale	-	-	-
15 Svalutazioni attivo patrimoniale	-	-	-
<b>Disavanzo/Avanzo economico esercizio A-B -C -D</b>	<b>- 508.546,00</b>	<b>1.872.687,00</b>	<b>- 1.364.141,00</b>
<b>PIANO DEGLI INVESTIMENTI</b>			
Totale Immobilizz. Immateriali	2.500,00	-	- 2.500,00
Totale Immobilizz. Materiali	91.766,00	-	- 91.766,00
Totale Immobilizz. Finanziarie	-	-	-
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>94.266,00</b>	<b>-</b>	<b>- 94.266,00</b>

## IV. Pari opportunità e bilancio di genere

Nel 2016 la Camera di Commercio di Messina non ha individuato obiettivi in riferimento alle pari opportunità e al bilancio di genere.

Entrambe le tematiche rappresentano delle aree di miglioramento delle quali l'ente dovrà tener conto nella definizione futura delle priorità strategiche.

## V. Il processo di redazione sulla performance

### VI.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

L'introduzione del D.lgs.150/2009 ("Decreto Brunetta") prevede una modalità di gestione che pone al centro le performance dell'Ente e quella individuale.

Come recita l'art.4 capo secondo del predetto decreto:

*<< il ciclo della performance si articola nelle seguenti fasi:*

- ✓ definizione ed assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;*
- ✓ collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse*
- ✓ monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;*
- ✓ misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;*
- ✓ utilizzo di sistemi premianti, secondo criteri di valutazione del merito;*
- ✓ rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.>>*

È quindi stato opportuno che la Camera di Commercio di Messina si dotasse di strumenti e procedure adeguate per presidiare le varie fasi del ciclo, che si possono quindi sintetizzare come segue:

- Redazione del piano della performance (con relativi obiettivi, KPI e target).

- Valutazione del raggiungimento degli obiettivi per la quantificazione degli incentivi.
- Redazione della relazione sulla gestione della performance relativa sia all'ente che individuale.
- Erogazione degli incentivi nel corso dell'anno 2016, sulla base dei risultati conseguiti nel 2015.

Il presente programma di lavoro della CCIAA di Messina non ha previsto una singola attività, ma un insieme di azioni, che collegate fra loro hanno sviluppato nel tempo e portato la Camera di Commercio, alla piena gestione del Ciclo della Performance, sia relativamente al rispetto della normativa di riferimento, sia per ciò che concerne un'attenta pianificazione e controllo periodico interno dei risultati raggiunti.

L'articolazione delle fasi è stato quindi modulare ed è stato composto nello specifico dai seguenti stadi:

- ✓ *Colloqui preliminari con il personale della Camera di Commercio e dell'Azienda Speciale.*
- ✓ *Predisposizione del Piano della Performance 2014.*
- ✓ *Monitoraggio della performance e produzione della reportistica relativa.*
- ✓ *Misurazione della performance individuale.*
- ✓ *Relazione sulla performance.*

*Colloqui preliminari con il personale della Camera di Commercio e dell'Azienda Speciale.*

L'attività è stata effettuata per pianificare e valutare l'attività dei singoli dipendenti attraverso colloqui individuali e dell'ente in generale.

Il fine ultimo è stato stabilire, in accordo con dirigenti e segretario generale, obiettivi ed eventuali implementazioni atte al miglioramento delle procedure interne all'Ente.

#### *Predisposizione Piano della Performance 2016*

Questa fase, successiva ai colloqui preventivamente effettuati, ha previsto la costruzione dell'albero della performance per il triennio 2016 - 2018 e la produzione delle schede sia strategiche che operative.

Il tutto integrato con l'associazione degli indicatori per la misurazione della performance e le risorse economiche ed umane impiegate.

### *Monitoraggio della performance e produzione della reportistica relativa*

E' stato effettuato il monitoraggio della performance strategica ed operativa dell'Ente.

### *Misurazione della performance individuale*

Riguarderà l'erogazione degli incentivi e verrà svolta nel corso del 2017

### *Relazione sulla performance*

E' consistita nella predisposizione del presente documento, così come stabilito dalla normativa D.lgs. 150/2009.

## ***VI.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance***

### **PUNTI DI FORZA**

- Una visione globale e complessa dell'intero ciclo della performance e quindi dei risultati raggiunti in termini di performance e della valutazione in termini di performance di struttura e individuale.
- Adozione da parte di tutto il personale delle logiche che animano la c.d. "riforma Brunetta", e comportamento orientato alla definizione e condivisione degli obiettivi e dei risultati individuali ma anche di Ente.
- Maggiore trasparenza nei confronti degli stakeholder esterni e verso l'interno della struttura mediante inserimento e consultazione delle informazioni sul sito camerale.

### **PUNTI DI DEBOLEZZA**

- La scarsa dotazione organica dell'ente continua a gravare con notevoli carichi di lavoro sul personale in servizio che si trova a dover coprire più servizi con il medesimo orario di lavoro.