

Deliberazione n. **78** del 16 ottobre 2017

**Indicatori e prerequisiti performance Ente: sviluppo e aggiornamento.
Aggiornamento del Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi
(R.O.U.S.)**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

La Giunta camerale

VISTA la Legge 29 dicembre 1993 n. 580, recante "*Riordinamento delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura*", così come modificata dal Decreto Legislativo 25 novembre 2016 n. 219;

VISTO lo Statuto camerale, approvato dal Consiglio camerale con deliberazione n. 2 del 17 luglio 2001, e modificato da ultimo con deliberazione del Consiglio Camerale n. 5 del 27 ottobre 2016;

VISTE le disposizioni contenute nell'art. 2 del D.Lgs. n. 165/2001 in base al quale "Le amministrazioni pubbliche definiscono, secondo principi generali fissati da disposizioni di legge e, sulla base dei medesimi, mediante atti organizzativi secondo i rispettivi ordinamenti, le linee fondamentali di organizzazione degli uffici..."

RICHIAMATA la deliberazione della Giunta camerale n. 73 del 16 luglio 2013 che ha approvato, in modo organico, il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi (ROUS);

PRESO ATTO che l'articolo 44 del predetto ROUS prevede che la Camera di Commercio individui specifici indicatori di salute organizzativa e di qualità dei servizi che devono essere fissati dalla Giunta con apposito provvedimento e che rappresentano strumenti di valutazione della performance organizzativa;

CONSIDERATO che per verificare un livello minimo di standard qualitativi nell'erogazione dei propri servizi, la Camera ha quindi stabilito indicatori di salute organizzativa, indicatori di qualità dei servizi e obiettivi annuali per l'Ente, prevedendone anche il relativo target per la misurazione;

PRESO ATTO che, già con la deliberazione della Giunta camerale n. 49 del 30 giugno 2017 la Giunta aveva stabilito cinque indicatori di salute organizzativa e cinque indicatori di qualità dei servizi da prendere in considerazione per la valutazione della performance organizzativa, indicando al contempo i correlati pre-requisiti target;

CONSIDERATO, altresì, che la sopra richiamata deliberazione della Giunta n. 49/2017 ha previsto che il soddisfacimento di almeno 3 dei 5 indicatori di salute organizzativa, di 3 su 5 indicatori di qualità del servizio all'utenza e di 6 su 10 obiettivi strategici annuali dell'Ente rappresentasse il livello minimo di servizio erogato al di sotto del quale – indipendentemente dai risultati specifici di misurazione e valutazione delle performance organizzative ed individuali – non è consentito erogare nell'anno alcun premio di produttività correlato alla performance individuale o organizzativa;

PRESO ATTO, inoltre, che la citata deliberazione della Giunta n. 49/2017 ha previsto, per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi dell'Ente, un sistema percentuale progressivo (0%, 20%, 40%, 60%, 80%, 100%), stabilendo, che per almeno 4 obiettivi su 10 si raggiunga annualmente una percentuale del 60% e per altri 2 obiettivi si raggiunga l'80%;

PRESO ATTO che, recentemente, la Giunta ha manifestato l'esigenza di dare nuovo impulso alla funzionalità organizzativa, per sviluppare, integrandoli e migliorandoli i prerequisiti e indicatori di performance dell'Ente, suggerendo di inserire, per ogni indicatore e per ogni obiettivo di Ente, un prerequisito minimo da garantire indipendentemente dal raggiungimento dei 3 su 5 e 3 su 5 per quanto riguarda gli indicatori e di 6 su 10 relativamente agli obiettivi strategici di Ente, come di seguito riportato;

	Indicatori di salute organizzativa (S.O.)	Pre requisito minimo garantito 2017 (5 su 5)	Pre requisito target (3 su 5)
S.O.1	Indicatore economico finanziario di rigidità	<90%	<80%
S.O.2	Indicatore di equilibrio economico finanziario	< 41%	< 35%
S.O.3	Indice gestionale di assenteismo complessivo	<12%	= 8%
S.O.4	Dematerializzazione dei flussi documentali	- 2,5% rispetto all'anno precedente	- 5% rispetto all'anno precedente
S.O.5	Entrate di natura commerciale	+2,5 % rispetto all'anno precedente	+5% rispetto all'anno precedente

S.O.1 Indicatore economico finanziario di rigidità: misura il rapporto percentuale tra gli oneri correnti (al netto degli interventi economici, degli ammortamenti e accantonamenti) e i proventi correnti. Rappresenta la quantità di risorse correnti (derivanti dalle attività tipiche dell'ente, principalmente rappresentate dal diritto annuale) destinate a finanziare le spese del personale e le spese di funzionamento. Il dato peggiora (quindi aumenta) in presenza di un aumento degli oneri correnti (spese del personale, spese di funzionamento o svalutazione dei crediti) o di una diminuzione dei proventi correnti;

S.O.2 Indicatore di equilibrio economico finanziario: è determinato dalla sommatoria tra due indicatori distinti: *l'indice risorse umane* rappresentato dal rapporto tra costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) e proventi correnti e *l'indice di equilibrio medio dimensionale* – definito dal rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio per mille e il numero di imprese attive iscritte al registro delle imprese.

S.O.3 Indice gestionale di assenteismo complessivo: misura il rapporto tra i giorni di presenza effettivi in servizio del personale dipendente e i giorni lavorativi complessivi nell'anno. L'indicatore esprime, attraverso la rilevazione delle assenze, la percentuale di incidenza (in termini negativi) delle stesse sulla capacità dell'organizzazione sia di essere efficace e produttiva sia di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere fisico e psicologico ed alimentando costruttivamente la convivenza sociale di chi vi lavora.

Si tratta di un indice "netto", calcolato tenendo conto di determinate assenze equiparate a giorni di presenza (es. ferie, maternità obbligatoria, maternità anticipata, infortunio sul lavoro, assenza per ricovero ospedaliero o day hospital, nonché per le assenze relative a patologie gravi che richiedono terapie salvavita o terapie assimilabili debitamente certificati dalla competente).

S.O.4 Dematerializzazione dei flussi documentali: misura lo sforzo dell'Amministrazione di dare progressivamente attuazione all'art. 42 del Codice di Amministrazione Digitale, inserendo al denominatore il numero di fogli stampati rilasciati dai fotocopiatori in uso presso le sedi camerali nell'anno solare precedente a quello della rilevazione e al numeratore quello delle stampe rilasciate nell'anno solare oggetto della rilevazione di tale indicatore.

S.O.5 Entrate di natura commerciale: si intende misurare le entrate di natura commerciale, utilizzando l'ultimo dato ufficiale disponibile; per entrate di natura commerciale si intendono i ricavi commerciali acquisiti da vendita dei Carnets Tir- Ata, vendita Bollini e carta filigranata, concorsi a Premio, Verifiche Metriche, Servizi di Conciliazione e Mediazione, allestimento punzoni commerciali, servizi di arbitrato e tutti quei servizi la cui erogazione dovesse essere attribuita alle camere dalla normativa vigente e la cui natura dovesse essere commerciale. I parametri da utilizzare per misurare il target sono quelli risultanti dagli ultimi dati ufficiali disponibili.

	Indicatori di qualità dei servizi (Q.S.)	Pre requisito minimo garantito 2017 (5 su 5)	Pre-requisito target (3 su 5)
Q.S.1	Tempi di attesa dell'utenza dei servizi dell'area Anagrafe Economica	< 20 minuti	< 10 minuti
Q.S.2	Tempi di evasione delle pratiche telematiche del settore accettazione e controllo R.I.	< 5 giorni	< 5 giorni
Q.S.3	Partecipazione dell'utenza alle iniziative/convegni/seminari dell'area Regolazione del mercato e dell'Azienda Speciale	= 30 partecipanti ad evento	= 60 partecipanti ad evento
Q.S.4	Realizzazione di iniziative/convegni/seminari per l'utenza Registro delle Imprese	- almeno 4 eventi l'anno; - soddisfazione $\geq 20\%$ partecipanti	- almeno 8 eventi l'anno; - soddisfazione $\geq 40\%$ partecipanti
Q.S.5	Percentuale di soddisfazione minima customer satisfaction dei servizi erogati dall'Ente	soddisfazione $\geq 25\%$ utenti	soddisfazione $\geq 50\%$ utenti

PRESO ATTO che, per quanto riguarda la gestione delle pratiche dell'Area Anagrafe Economica, con particolare riguardo ai tempi necessari per la loro evasione, sono emerse nel corso dell'anno talune criticità legate alla cessazione dell'esternalizzazione di alcuni suoi importanti servizi, che ha visto passare le 25 risorse Full Time Equivalent complessivamente impiegate a sole 15 unità;

CONSIDERATO che, essendo comunque volontà dell'Amministrazione monitorare la qualità dei servizi forniti all'utenza (e, in particolare, di quelli resi dal Registro delle Imprese), è emersa la necessità di sostituire l'indicatore Q.S.2, passando a parametrare non più i "Tempi di evasione delle pratiche" ma la "Percentuale di pratiche evase su quelle ricevute", così come di seguito precisato:

	Indicatori di qualità dei servizi (Q.S.)	Pre requisito minimo garantito 2017	Pre-requisito target
Q.S.2	Percentuale di pratiche evase su quelle ricevute del R.I	65%	75%

Q.S.1 Tempo di attesa dell'utenza dei Servizi dell'area Anagrafica: tempo medio di attesa agli sportelli dell'utenza che ha utilizzato i servizi di sportello dell'Area Anagrafe Economica; è da rilevare con metodi oggettivi per i servizi: rilascio certificati e visure, rilascio copie di bilanci di esercizio, rilascio *token*, carta nazionale dei servizi e cd. servizi innovativi;

Q.S.2 Percentuale di pratiche evase su quelle ricevute del R.I.: misura la quantità delle pratiche che, trasmesse telematicamente al Registro delle Imprese,

vengono evase a seguito di accettazione e relativa istruttoria da parte degli operatori addetti. Il dato-target si riferisce alla media dei risultati conseguiti su base trimestrale (ottobre-dicembre 2017), un dato che scaturisce dalla relazione tra il mese di ricezione, il volume delle pratiche ricevute e quello delle pratiche evase.

Q.S.3 Partecipazione dell'utenza alle iniziative/convegni/seminari dell'area Regolazione del mercato e dell'Azienda Speciale: rileva il livello di interesse (dato dal numero dei partecipanti) alle iniziative/convegni/seminari, organizzati dall'Area Regolazione del mercato e dall'Azienda speciale.

Q.S.4 Realizzazione di iniziative/convegni/seminari per l'utenza Registro delle Imprese.

Tale indicatore intende misurare sia l'aspetto quantitativo delle iniziative realizzate nell'anno solare a favore dell'utenza del Registro delle imprese, sia un aspetto qualitativo, attinente al soddisfacimento medio dei partecipanti rispetto a tali iniziative, da rilevare ex post

Q.S.5 Percentuale di soddisfazione minima customer satisfaction dei servizi erogati dall'Ente.

Si utilizzeranno i riscontri oggettivi ricavati dalle iniziative di *customer satisfaction* riguardo i servizi erogati dall'Ente e concernenti specificamente ma non esclusivamente il Registro imprese;

PRESO ATTO, inoltre, dell'orientamento della Giunta di determinare un prerequisito minimo garantito anche per gli obiettivi di Ente definiti con Delibera di Giunta n. 50 del 30 giugno 2017;

CONSIDERATO, altresì, che la deliberazione della Giunta n. 49 del 30 giugno 2017 ha dato mandato al Segretario Generale di provvedere all'adeguamento dei documenti conseguenti, in primis il Regolamento degli Uffici e dei Servizi;

PRESO ATTO di quanto esposto dal dott. Boi in merito al monitoraggio effettuato in corso d'anno;

ESAMINATI e verificati specificamente i target dei singoli indicatori sopra esposti;

PRESO ATTO che, per quanto riguarda la gestione delle pratiche dell'Area Anagrafe Economica, con particolare riguardo ai tempi necessari per la loro evasione, sono emerse nel corso dell'anno talune criticità, legate alla cessazione dell'esternalizzazione di alcuni suoi importanti servizi, che ha visto passare le 25 risorse "Full Time Equivalent" complessivamente impiegate a sole 15 unità;

CONSIDERATO che, essendo comunque volontà dell'Amministrazione monitorare la qualità dei servizi forniti all'utenza (e, in particolare, di quelli resi dal Registro delle Imprese), è emersa la necessità di sostituire l'indicatore Q.S.2, passando a parametrare non più i "Tempi di evasione delle pratiche" ma la "Percentuale di pratiche evase su quelle ricevute", così come di seguito precisato:

	Indicatori di qualità dei servizi (Q.S.)	Pre requisito minimo garantito 2017	Pre-requisito target
Q.S.2	Percentuale di pratiche evase su quelle ricevute del R.I	65%	75%

RITENUTO OPPORTUNO, altresì, modificare i pre requisiti minimi garantiti degli indicatori di qualità dei servizi Q.S.4 e Q.S.5, innalzandoli, rispettivamente, a $\geq 30\%$ e $\geq 35\%$, di modificare il target dell'indicatore Q.S. 5, elevandolo al $\geq 60\%$ e di confermare il valore del 30% del target dell'indicatore S.O.2;

CONSIDERATO, quindi, che è necessario integrare e modificare l'articolo 44, al fine di adeguare il Regolamento alle più recenti volontà espresse dall'organo politico;

SENTITO il Segretario Generale,

Delibera

1) di prevedere e approvare i prerequisiti minimi garantiti per l'anno 2017 dei cinque indicatori di salute organizzativa e dei cinque indicatori di qualità dei servizi come meglio descritti in premessa e di seguito riportati:

	Indicatori di salute organizzativa (S.O.)	Pre requisito minimo garantito 2017 (5 su 5)	Pre requisito target (3 su 5)
S.O.1	Indicatore economico finanziario di rigidità	<90%	<80%
S.O.2	Indicatore di equilibrio economico finanziario	< 41%	< 30%
S.O.3	Indice gestionale di assenteismo complessivo	<12%	= 8%
S.O.4	Dematerializzazione dei flussi documentali	- 2,5% rispetto all'anno precedente	- 5% rispetto all'anno precedente
S.O.5	Entrate di natura commerciale	+2,5 % rispetto all'anno precedente	+5% rispetto all'anno precedente

	Indicatori di qualità dei servizi (Q.S.)	Pre requisito minimo garantito 2017 (5 su 5)	Pre-requisito target (3 su 5)
Q.S.1	Tempi di attesa dell'utenza dei servizi dell'area Anagrafe Economica	< 20 minuti	< 10 minuti
Q.S.2	Percentuale di pratiche evase sulle pratiche ricevute settore R.I	65%	70%
Q.S.3	Partecipazione dell'utenza alle iniziative/convegni/seminari dell'area Regolazione del mercato e dell'Azienda Speciale	= 30 partecipanti ad evento	= 60 partecipanti ad evento
Q.S.4	Realizzazione di iniziative/convegni/seminari per l'utenza Registro delle Imprese	- almeno 4 eventi l'anno; - soddisfazione ≥30% partecipanti	- almeno 8 eventi l'anno; - soddisfazione ≥40% partecipanti
Q.S.5	Percentuale di soddisfazione minima customer satisfaction dei servizi erogati dall'Ente	soddisfazione ≥35% utenti	soddisfazione ≥60% utenti

2) di approvare i prerequisiti minimi garantiti relativi agli obiettivi di Ente per il 2017 secondo l'allegato A che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

3) di approvare la modifica dell'art. 44 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi come di seguito riportato:

Art. 44 - Indicatori dell'ente

1. La Camera di Commercio di Cagliari individua specifici indicatori di salute organizzativa, di qualità dei servizi e, annualmente, gli obiettivi strategici di ente. Gli indicatori devono consentire, soprattutto per le prime due tipologie, il raffronto dell'ente con se stesso nel tempo e con altre realtà pubbliche o private comparabili.

2. Possono rientrare nella prima tipologia indicatori relativi al bilancio, ai costi del personale, a rapporti fra specifiche voci di bilancio, ecc.

3. Possono rientrare nella seconda tipologia indicatori sul livello di servizio offerto (tempi di attesa, tempi di gestione pratiche, numero di controlli, ritorni sui contributi dell'ente, ecc.).

4. Possono rientrare nella terza tipologia indicatori e risultati tesi a fronte di specifici obiettivi strategici definiti ogni anno per l'ente.

5. Gli indicatori e gli obiettivi di Ente di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 del presente articolo vengono definiti dalla Giunta della Camera di Commercio con apposito provvedimento.

6. Il soddisfacimento di almeno il 60% di ciascuna tipologia degli indicatori di cui ai commi 2 e 3 rappresenta il livello minimo di servizio erogato al di sotto del quale – indipendentemente dai risultati

specifici di misurazione e valutazione delle performance delle unità organizzative ed individuali – non è consentito erogare nell'anno al personale dell'ente alcun compenso incentivante correlato alla performance individuale o organizzativa.

7. il soddisfacimento di almeno il 60% di 4 dei 10 obiettivi strategici e dell'80% di ulteriori 2 dei 10 obiettivi strategici di cui al comma 4 rappresenta il livello minimo di servizio erogato al di sotto del quale – indipendentemente dai risultati specifici di misurazione e valutazione delle performance delle unità organizzative ed individuali – non è consentito erogare nell'anno al personale dell'ente alcun compenso incentivante correlato alla performance individuale o organizzativa.

8. Il soddisfacimento del prerequisito minimo garantito sia per gli indicatori di salute organizzativa e di qualità dei servizi, sia per gli obiettivi strategici è condizione necessaria per procedere alla successiva fase di misurazione degli indicatori come indicato nei commi n. 6 e n. 7 del presente articolo.

4) di allegare alla presente deliberazione il Regolamento degli Uffici e dei Servizi (ROUS), così modificato, per farne parte integrante e sostanziale (Allegato B);

5) di rendere la presente deliberazione immediatamente esecutiva.

La presente deliberazione sarà pubblicata all'Albo camerale informatico di questa Camera di Commercio, istituito ai sensi dell'art. 32, Legge n. 69/2009, conformemente a quanto previsto dall'art. 34 dello Statuto camerale.

Cagliari, 16 ottobre 2017

Il Segretario Generale



Il Presidente

(Maurizio de Pascale)

(firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005)