

## Area Dirigenziale 1 - Servizi di Supporto e Promozione

### Prospettiva tessuto economico locale e territorio

#### 1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Miglioramento nella Redemption Indagine benessere organizzativo	1.32.2.1.1 Redemption Indagine benessere organizzativo(t)/1.32.2.1.1 Redemption Indagine benessere organizzativo(t-1)	$\geq 1$	H01.1 Realizzazione di un'indagine customer satisfaction e adesione all'indagine mettiamoci la faccia H01.2 Realizzazione di un'Indagine benessere organizzativo H01.3 Aggiornamento delle pagine del sito web H01.4 Realizzazione di una biblioteca aperta al pubblico TUTTI Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.) TUTTI Aumentare il livello di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	Organi Istituzionali e Segreteria Generale Affari Generali e Servizi di Supporto Bilancio e Finanza Studi, Promozione Economica e Innovazione Internazionalizzazione e Aziende Speciali Ciclo di Gestione della Performance
	1.32.2.1.1 Efficacia del processo di aggiornamento del sito web	1.32.2.1.1 Richieste di aggiornamento pagine web completate/1.32.2.1.1 Richieste di aggiornamento pagine web%	$= 100\%$		
	1.32.2.1.1 Miglioramento nella Redemption Indagine Customer Satisfaction	1.32.2.1.1 Redemption dell'indagine di Customer Satisfaction(t)/1.32.2.1.1 Redemption dell'indagine di Customer Satisfaction(t-1)	$\geq 1$		
	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	$= 0$		
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	$> 2$		
	1.32.2.1.1 Durata delle attività preliminari all'apertura della nuova Biblioteca Camerale	1.32.2.1.1 Durata in mesi delle attività preliminari all'apertura della nuova Biblioteca Camerale	$\leq 3$		

## 1.32.2.2 RAFFORZARE GLI ACCORDI DI COOPERAZIONE ISTITUZIONALE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
1.32.2.2.1 Migliorare la capacità della Camera di essere presente sui temi di competenza	1.32.2.2.1 Incremento nel numero di accordi con istituzioni pubbliche e private per gestire attività di competenza dell'Ente	1.32.2.2.1 Numero di accordi con altre istituzioni per la gestione di servizi di competenza dell'Ente(t)/1.32.2.2.1 Numero di accordi con altre istituzioni per la gestione di servizi di competenza dell'Ente(t-1)	>= 1	H01.1 Sottoscrivere e gestire accordi per la gestione dei servizi associati H01.2 Sottoscrivere accordi/protocolli con istituzioni pubbliche e private per gestire attività di competenza dell'Ente J03.1 Sottoscrivere accordi/protocolli con istituzioni pubbliche e private per gestire attività di competenza dell'Ente	Organi Istituzionali e Segreteria Generale
	1.32.2.2.1 Numero di accordi plurilaterali per la gestione di servizi associati	1.32.2.2.1 Numero di accordi plurilaterali per la gestione di servizi associati	>= 1		

## 3.11.5.1 DIFFONDERE LA CULTURA DELLA QUALITA' ED I PROCESSI DI INNOVAZIONE NELLE IMPRESE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
3.11.5.1.1 Aumentare la qualità dei prodotti e la diffusione della relativa cultura nelle imprese	3.11.5.1.1 Realizzazione degli obiettivi di spesa per i progetti "Efficientamento Energetico" e "Green Jobs" ammessi al finanziamento sul F.P.	3.11.5.1.1 Valore delle risorse effettivamente spese su progetti in tema di qualità e innovazione finanziati dal F.P./3.11.5.1.1 Valore massimo riconoscibile dei finanziamenti per progetti in tema di qualità e innovazione ammessi al F.P. %	= 100%	H04.1 Predisposizione progetti per la partecipazione al fondo e Realizzazione Progetti FP: "Efficientamento Energetico" e "Green Jobs" H04.2 Azioni di sostegno per le imprese in tema di qualità H04.3 Aumentare la cultura e l'informazione economica nelle imprese H04.4 Azioni di sostegno per le imprese in tema di innovazione	Studi, Promozione Economica e Innovazione
	3.11.5.1.1 Azioni di sostegno alle imprese in tema di "Qualità": Grado di coinvolgimento delle imprese	3.11.5.1.1 Numero di imprese coinvolte in iniziative formative sul tema "Qualità"(t)/3.11.5.1.1 Numero di imprese coinvolte in iniziative formative sul tema "Qualità"(t-1)	>= 1		
	3.11.5.1.1 Azioni di sostegno alle imprese in tema di "Innovazione": Incremento nella richiesta di servizi da parte delle imprese	3.11.5.1.1 Numero di imprese richiedenti "Servizi per l'Innovazione"(t)/3.11.5.1.1 Numero di imprese richiedenti "Servizi per l'Innovazione"(t-1)	>= 1		
	3.11.5.1.1 Numero di rapporti informativi finalizzati all'accrescimento della cultura economica tra le imprese	3.11.5.1.1 Numero di rapporti informativi finalizzati all'accrescimento della cultura economica tra le imprese	>= 4		

## 3.11.5.2 POLITICHE DI ACCESSO AL CREDITO

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
3.11.5.2.1 Migliorare la capacità di accesso al credito	3.11.5.2.1 Miglioramento nell'accesso delle imprese alle forme di finanziamento diretto	3.11.5.2.1 Numero di erogazione di contributi alle imprese(t)/3.11.5.2.1 Numero di erogazione di contributi alle imprese(t-1)	$\geq 1,05$	H04.1 Finanziamenti diretti alle imprese H04.2 Potenziamento confidi e adesione piattaforma europea di garanzia H04.3 Potenziamento Confidi	Studi, Promozione Economica e Innovazione
	3.11.5.2.1 Potenziamento dei Confidi	3.11.5.2.1 Numero di garanzie prestate dai Confidi/3.11.5.2.1 Numero di richieste garanzie presentate ai Confidi%	$\geq 10\%$		
	3.11.5.2.1 Adesione alla piattaforma di europea garanzia	3.11.5.2.1 Adesione alla piattaforma di europea garanzia	SI		

## 3.16.5.1 SUPPORTARE LE IMPRESE NEI PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
3.16.5.1.1 Migliorare la presenza delle imprese della provincia all'estero	3.16.5.1.1 Realizzazione degli obiettivi di spesa per progetti "CO.NET" e "SIAFT 5 <sup>a</sup> Ed." ammessi al finanziamento sul F.P.	3.16.5.1.1 Valore delle risorse effettivamente spese su progetti in tema di internazionalizzazione finanziati dal F.P./3.16.5.1.1 Valore massimo riconoscibile dei finanziamenti per progetti in tema di internazionalizzazione ammessi al F.P. %	$= 100\%$	H05.1 Gestione progetti Fondo Perequativo "CO.NET" e "SIAFT 5 <sup>a</sup> Ed." H05.2 Formazione manageriale per i processi di internazionalizzazione delle imprese H05.3 Promozione e implementazione dello Sportello World Pass H05.4 Iniziative di promozione dell'immagine del territorio cosentino sui mercati esteri H05.5 Gestione e coordinamento delle iniziative congiunte con l'Azienda Speciale Promocosenza	Internazionalizzazione e Aziende Speciali
	3.16.5.1.1 Incremento nel numero di imprese partecipanti ad iniziative di Formazione manageriale per i processi di internazionalizzazione	3.16.5.1.1 Numero di imprese coinvolte in Iniziative di Formazione manageriale per i processi di internazionalizzazione(t)/3.16.5.1.1 Numero di imprese coinvolte in Iniziative di Formazione manageriale per i processi di internazionalizzazione(t-1)	$\geq 1$		
	3.16.5.1.1 Incremento del numero di iniziative realizzate congiuntamente all'Azienda speciale nel settore dell'internazionalizzazione	3.16.5.1.1 Numero di iniziative per l'internazionalizzazione realizzate congiuntamente a Promocosenza(t)/3.16.5.1.1 Numero di iniziative per l'internazionalizzazione realizzate congiuntamente a Promocosenza(t-1)	$\geq 1$		
	3.16.5.1.1 Numero di visite del sito web è Cosenza	3.16.5.1.1 Numero di visite del sito web è Cosenza	$> A.P.$		
	3.16.5.1.1 Numero di soggetti richiedenti il servizio "World Pass"	3.16.5.1.1 Numero di soggetti richiedenti il servizio "World Pass"	$\geq 50$		

## Prospettiva processi interni e qualità

### 2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema informatico di rilevazione presenza	2.32.4.1.1 Numero di richieste/autorizzazioni effettuate tramite l'applicativo "Gestione Presenze"/2.32.4.1.1 Totale delle richieste/autorizzazioni gestite ai fini della rilevazione delle Presenze del personale%	= 100%	H01.1 Aggiornamento Regolamenti: incarichi e consulenze, inconfiribilità e incompatibilità ... H01.2 Funzionamento a regime gestione LWA H02.1 Emissione Ordine di Ruolo H02.2 Funzionamento a regime sistema di gestione delle presenze H03.1 Funzionamento a regime della contabilità per centri di costo H03.2 Avanzamento nel processo di mappatura dei processi H03.3 Riduzione dei tempi medi di pagamento (ex D.lgs. 33/2013) TUTTI: Funzionamento a regime gestione LWA TUTTI: Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture	Organi Istituzionali e Segreteria Generale Affari Generali e Servizi di Supporto Bilancio e Finanza Studi, Promozione Economica e Innovazione Internazionalizzazione e Aziende Speciali Ciclo di Gestione della Performance
	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	= 100%		
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	<= 30		
	2.32.4.1.1 Aggiornamento Regolamento incarichi e consulenze, inconfiribilità e incompatibilità	2.32.4.1.1 Aggiornamento Regolamento incarichi e consulenze, inconfiribilità e incompatibilità	SI		
	2.32.4.1.1 Emissione Ordine di Ruolo	2.32.4.1.1 Emissione Ordine di Ruolo	SI		

## Prospettiva crescita ed apprendimento

### INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	1	TUTTI: Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Organi Istituzionali e Segreteria Generale Affari Generali e Servizi di Supporto Bilancio e Finanza Studi, Promozione Economica e Innovazione Internazionalizzazione e Aziende Speciali Ciclo di Gestione della Performance

## Prospettiva economico finanziaria

### 3.12.4.1 MIGLIORARE IL LIVELLO DI RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E RIDURRE LE USCITE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
3.12.4.1.1 Migliorare il livello di riscossione delle entrate e riduzione delle uscite	3.12.4.1.1 Emissione ruoli ed avvisi per diritto annuale fino al 2011	3.12.4.1.1 Emissione ruoli ed avvisi per diritto annuale fino al 2011	SI	H03.1 Emissione ruoli ed avvisi per diritto annuo fino all'anno 2011 J03.1 Emissione ruoli ed avvisi per diritto annuo fino all'anno 2011 J03.2 Ricognizione sanzioni ed emissione di ordinanze-ingiunzioni fino al primo semestre 2011 J03.3 Ricognizione contenzioso giudiziario/stragiudiziario (curato all'interno) esist. e verifica ipotesi transattive J03.4 Ricognizione contenzioso giudiziario/stragiudiziario (curato all'esterno) esist. e verifica ipotesi transattive	Bilancio e Finanza

### 2.32.2.1 ESERCITARE L'AZIONE DI CONTROLLO E DI GESTIONE DELLE PARTECIPAZIONI E DEGLI ALTRI ORGANISMI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
2.32.2.1.1 Migliorare la gestione delle partecipazioni	2.32.2.1.1 Livello di Monitoraggio delle Partecipazioni	2.32.2.1.1 Numero di partecipazioni monitorate/2.32.2.1.1 Numero di partecipazioni detenute%	= 100%	H03.1 Adozione del Regolamento sulle partecipazioni; H03.2 Monitoraggio delle partecipazioni	Bilancio e Finanza
	2.32.2.1.1 Data di adozione del Regolamento sulle Partecipazioni	2.32.2.1.1 Data di adozione del Regolamento sulle Partecipazioni	31-10-2014		
2.32.2.1.2. Migliorare la gestione degli altri organismi	2.32.2.1 Costituzione del C.U.G.	2.32.2.1 Costituzione del C.U.G.	SI	H02.1 Costituzione del C.U.G.	Affari Generali e Servizi di Supporto

## Area Dirigenziale 2 - Anagrafe e Regolazione del Mercato

### Prospettiva tessuto economico locale e territorio

#### 1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	= 0	H01.1 Realizzazione di un'indagine customer satisfaction e adesione all'indagine mettiamoci la faccia H01.2 Realizzazione di un'indagine benessere organizzativo H01.3 Aggiornamento delle pagine del sito web H01.4 Realizzazione di una biblioteca aperta al pubblico TUTTI	Servizi Anagrafico Certificativi Regolazione e Tutela del Mercato Affari Legali
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	> 2	Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.) TUTTI Aumentare il livello di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	

#### 1.32.2.2 RAFFORZARE GLI ACCORDI DI COOPERAZIONE ISTITUZIONALE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
1.32.2.2.1 Migliorare la capacità della Camera di essere presente sui temi di competenza	1.32.2.2.1 Percentuale di convenzioni stipulate con i Comuni aderenti alla proposta per "Sportelli Conciliazione"	1.32.2.2.1 Numero di convenzioni stipulate con Comuni per "Sportelli Conciliazione"/1.32.2.2.1 Numero Comuni che hanno aderito alla proposta di convenzione per "Sportelli Conciliazione" %	= 100%	H01.1 Sottoscrivere e gestire accordi per la gestione dei servizi associati H01.2 Sottoscrivere accordi/protocolli con istituzioni pubbliche e private per gestire attività di competenza dell'Ente J03.1 Sottoscrivere accordi/protocolli con istituzioni pubbliche e private per gestire attività di competenza dell'Ente	Affari Legali

## 3.12.4.2 MIGLIORARE LA GESTIONE DELLE PROCEDURE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
3.12.4.2.1 Riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti anagrafico-certificativi	3.12.4.2.1 Incremento nel Numero delle cancellazioni d'ufficio disposte nell'anno	3.12.4.2.1 Numero delle cancellazioni d'ufficio disposte nell'anno(t)/3.12.4.2.1 Numero delle cancellazioni d'ufficio disposte nell'anno(t-1)	> A.P.	J01.1 Riduzione tempi di gestione pratiche RI, Albi, Ruoli, Registri J01.2 Cancellazioni d'ufficio J02.1 Rispetto 30 gg nell'evasione di richieste per servizi di regolazione e tutela del mercato J02.2 Riduzione tempi medi per erogazione servizi di regolazione e tutela del mercato	Servizi Anagrafico Certificativi Regolazione e Tutela del Mercato
	3.12.4.2.1 Percentuale di richieste per servizi di regolazione e tutela del mercato evase entro 30 gg.	3.12.4.2.1 Numero di richieste per servizi di regolazione e tutela del mercato evase entro 30 gg./3.12.4.2.1 Totale richieste di servizi di regolazione e tutela del mercato%	>= 90%		
	3.12.4.2.1 Tempo medio in giorni per evasione richieste di servizi di regolazione e tutela del mercato	3.12.4.2.1 Totale giorni per evasione richieste di servizi di regolazione e tutela del mercato/3.12.4.2.1 Totale richieste di servizi di regolazione e tutela del mercato	<A.P.		
	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Tempi di lavorazione delle pratiche telematiche evase nell'anno/Pratiche telematiche evase nell'anno	< A.P.		

## Prospettiva processi interni e qualità

## 2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	= 100%	H01.1 Aggiornamento Regolamenti: incarichi e consulenze, inconfiribilità e incompatibilità ... H01.2 Funzionamento a regime gestione LWA H02.1 Emissione Ordine di Ruolo H02.2 Funzionamento a regime sistema di gestione delle presenze H03.1 Funzionamento a regime della contabilità per centri di costo H03.2 Avanzamento nel processo di mappatura dei processi H03.3 Riduzione dei tempi medi di pagamento (ex D.lgs. 33/2013) TUTTI: Funzionamento a regime gestione LWA TUTTI: Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture	Servizi Anagrafico Certificativi Regolazione e Tutela del Mercato Affari Legali
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	<= 30		

## Prospettiva crescita ed apprendimento

### INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	1	TUTTI: Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Servizi Anagrafico Certificativi Regolazione e Tutela del Mercato Affari Legali

## Prospettiva economico finanziaria

### 3.12.4.1 MIGLIORARE IL LIVELLO DI RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E RIDURRE LE USCITE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Target 2014	Principali azioni	Servizi interni coinvolti
3.12.4.1.1 Migliorare il livello di riscossione delle entrate e riduzione delle uscite	3.12.4.1.1 Emissione Ruoli ed avvisi per Ordinanze/Ingiunzioni non pagate fino all'anno 2012	3.12.4.1.1 Emissione ruoli ed avvisi per Ordinanze/Ingiunzioni fino all'anno 2012/3.12.4.1.1 Ordinanze/ingiunzioni non pagate fino all'anno 2012%	>= 85%	H03.1 Emissione ruoli ed avvisi per diritto annuo fino all'anno 2011 J03.1 Emissione ruoli ed avvisi per diritto annuo fino all'anno 2011 J03.2 Ricognizione sanzioni ed emissione di ordinanze-ingiunzioni fino al primo semestre 2011 J03.3 Ricognizione contenzioso giudiziario/stragiudiziario (curato all'interno) esist. e verifica ipotesi transattive J03.4 Ricognizione contenzioso giudiziario/stragiudiziario (curato all'esterno) esist. e verifica ipotesi transattive	Affari Legali
	3.12.4.1.1 Ricognizione contenzioso affidato a legali esterni al 31/12/2013	3.12.4.1.1 Numero di istruttorie transattive riferite a contenziosi affidati a legali esterni al 31/12/2013/3.12.4.1.1 Numero di contenziosi affidati a legali esterni al 31/12/2013%	>= 80%		
	3.12.4.1.1 Ricognizione contenzioso affidato all'Ufficio Affari Legali al 31/12/2013	3.12.4.1.1 Numero di istruttorie transattive riferite a contenziosi gestiti dall'Ufficio Affari Legali al 31/12/2013/3.12.4.1.1 Numero di contenziosi gestiti dall'Ufficio Affari Legali al 31/12/2013%	>= 65%		
	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno/Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui%	>= 85%		