

SCHEDA PROGRAMMI ED ATTIVITA' PER LA QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE DA INSERIRE AD INCREMENTO DEL FONDO PER LO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE E PER LA PRODUTTIVITA' DI CUI ALL'ART. 15, COMMA 5, C.C.N.L. 1/4/1999  
ANNO 2017

PROCESSI DI RAZIONALIZZAZIONE/RIORGANIZZAZIONE FINALIZZATI ALL'ACCRESIMENTO DEI LIVELLI DEI SERVIZI ESTERNI ED INTERNI RESI DAL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO

"Accorpamento della Camera di Commercio di Venezia con quella di Rovigo e costituzione della Camera di Commercio Venezia Rovigo Delta Lagunare. Organizzazione della nuova struttura operativa, consolidamento e sviluppo dei servizi alla Comunità delle imprese."

Prospettiva BSC: Processi interni e qualità

Obiettivo Strategico 14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di commercio di Venezia Rovigo Delta-Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi

SCHEDA 4

Obiettivo operativo: Affinamento controllo monitoraggio dei costi processi quale strumento per liberare risorse a favore delle imprese e migliorare l'accountability della strategia della Camera

Il sistema PARETO Unioncamere è diventato sempre più uno strumento con il quale la Camera di commercio attua confronti di benchmarking a diversi livelli (cluster dimensionale, nazionale, regionale) con le altre Camere di Commercio. Tale ottica è diventata ormai irrinunciabile per la pianificazione di una strategia in grado di affrontare i cambiamenti e le sfide che la riforma del sistema camerale impongono anche in relazione ai piani di razionalizzazione che Unioncamere sta definendo per i successivi passaggi di competenza del Ministero dello Sviluppo Economico.

In tale contesto diventa sempre più importante per la Camera la conoscenza e l'implementazione della piattaforma quale strumento in grado di fornire dati e elementi utili per l'analisi e il miglioramento dell'efficienza ed economicità della struttura, nonché dei processi interni e esterni finalizzati all'obiettivo ultimo di accrescimento della capacità dell'Ente di rispondere alle aspettative del sistema economico di riferimento.

L'attività che sarà implementata nel corso del 2017 si esplicita nelle seguenti fasi:

1. Rilevazione mensile a partire dal 1/1/2017 degli FTE in Kronos da parte di tutto il personale dipendente (modalità nuova mai utilizzata nelle precedenti annualità) – tempistica entro e non oltre il mese successivo a quello di rilevazione;
2. Implementazione del sistema di controllo di gestione mediante rielaborazione del format di report da fornire alla dirigenza – entro 30/10/2017;
3. Elaborazione del report – entro il 31/12/2017 con contestuale individuazione sulla base delle risultanze di indicatori di bench (sistema Pareto) da utilizzare nella programmazione 2018

L'implementazione di un sistema di controllo di gestione "integrato" con le rilevazioni del sistema PARETO permetterà all'Ente di disporre di uno strumento in grado supportare meglio il ciclo di programmazione e attuazione della propria strategia, inserendo e monitorando anche indicatori di benchmarking che dal confronto con altre Camere permettano di individuare best practices e modalità di gestione dei processi migliori in grado di fornire all'utenza finale servizi e iniziative sempre più performanti in termini di risultato e di gradimento.

**Benefici/miglioramenti attesi:** incremento dei strumenti interni di misurazione dell'efficacia ed efficienza dei processi e dei servizi camerali per migliorare l'accountability e la trasparenza della strategia dell'ente verso l'utente esterno.

Indicatori

Target 2017

|   |        |
|---|--------|
| rilevazioni mensili in Kronos entro il mese successivo / totale rilevazioni   | >= 70% |
| n. report su processi camerali (mappatura PARETO)   | >= 1   |
| individuazione indicatori PARETO di benchmarking per programmazione 2018  | >= 3   |
| Personale coinvolto e quantificazione delle risorse finanziarie da portare ad incremento del fondo  |        |
| <p>Nell'iniziativa è trasversale a tutta la struttura e viene coordinata dal Settore programmazione. La stima delle risorse economiche destinate alla maggior produttività è quantificata dal Settore programmazione in collaborazione con il Servizio Risorse Umane sulla base delle giornate di lavoro che devono essere dedicate al programma di attività.</p> <p>(*) il valore della g.u. è calcolato puntualmente tenendo conto del livello di inquadramento di ciascun dipendente partecipante al programma</p> |        |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Obiettivo operativo: Razionalizzazione e revisione processi e procedure interne in termini di efficientamento e riduzione dei tempi</b>  |   |  |
| <p>Numerosi sono i processi interni che opportunamente rivisti e ripensati nelle modalità operative possono portare ad una riduzione dei tempi liberando risorse umane da dedicare all'efficientamento di altre azioni che si traducono in benefici per gli utenti esterni in termini di miglioramento dei servizi resi in particolare la riduzione dei tempi di liquidazione e pagamento delle fatture.</p> <p>In tale ottica viene elaborata una nuova procedura che permetta di digitalizzare l'intera procedura di liquidazione delle fatture, eliminando tutti i passaggi cartacei, con riduzione dei tempi che intercorrono tra il ricevimento e il pagamento delle fatture.</p> <p>Il progetto si articola in due annualità 2017 e 2018 in quanto si prevede di realizzare la procedura prima per gli uffici interni (Provveditorato – Ragioneria – Risorse Umane) che sono quelli che gestiscono la % maggiore delle fatture e dei pagamenti dell'Ente, mentre nel 2018 si procederà ad estendere la nuova modalità agli altri uffici.</p> <p>L'attività (uguale per entrambe le annualità ma riferita a Servizi/Uffici diversi) si articola nelle seguenti fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mappatura de soggetti coinvolti nel processo di liquidazione e pagamento Liquidatori e firmatari) e abilitazione alla procedura informatica;</li> <li>2. Formazione dei soggetti coinvolti sull'utilizzo della nuova modalità;</li> <li>3. Avvio fase sperimentale</li> <li>4. Avvio a regime</li> </ol> <p>Fase 1 e 2: entro settembre<br/> Fase 3: mese di ottobre<br/> Fase 4: dall'1/11</p> |   |  |
| <b>Benefici/miglioramenti attesi:</b> riduzione dei tempi di pagamento delle fatture  |   |  |
| <b>Indicatori</b>   | <b>Target 2017</b>  | <b>Target 2018</b>   |
| n. uffici/servizi   | tutti i servizi interni (Provveditorato – Risorse Umane – Ragioneria) | n. Uffici/Servizi (esclusi quelli avviati nel 2017) >= 4         |
| tempi medi di pagamento delle fatture dei servizi coinvolti   | <= 25 gg. (2016 27 gg.)   | <= 25 gg.(da rivedere in miglioramento sulla base del dato 2017) |
| Personale coinvolto e quantificazione delle risorse finanziarie da portare ad incremento del fondo  |   |  |
| <p>L'iniziativa è trasversale a più servizi/uffici di diverse aree.</p> <p>Nell'iniziativa è trasversale a tutta la struttura e viene coordinata dal Settore programmazione.</p>  |   |  |

La stima delle risorse economiche destinate alla maggior produttività è quantificata dal Settore programmazione in collaborazione con il Servizio Risorse Umane sulla base delle giornate di lavoro che devono essere dedicate al programma di attività.

(\*) il valore della g.u. è calcolato puntualmente tenendo conto del livello di inquadramento di ciascun dipendente partecipante al programma

|                        |
|------------------------|
| PROVVEDIMENTI ADOTTATI |
|                        |

|                       |
|-----------------------|
| DOCUMENTI ED INCONTRI |
|                       |

|                                   |
|-----------------------------------|
| MAIL/CORRISPONDENZA SIGNIFICATIVA |
|                                   |

PARTE II^

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| VERIFICA DEI RISULTATI RAGGIUNTI |   |
| RELAZIONE DEL DIRIGENTE          |   |
|                                  |   |
| RAGGIUNGIMENTO DEI TARGET        |   |
|                                  |   |
| DATA:                            | Il Dirigente Area 1<br>Dott. Roberto Crosta<br><br>Il Dirigente Area 2<br>Dott. Giacomo de' Stefani |

PARTE III<sup>A</sup>  
RERLAZIONE DI VERIFICA A CURA DEGLI ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO

| Parte da compilare a cura del Dirigente   | Parte da compilare a cura dell'OIV e del Servizio Risorse Umane  |
|---|--|
| 1. Incremento della quantità o della qualità dei servizi resi.  | A cura dell'OIV<br>SI <span style="float: right;">NO</span>  |
| 2. Descrivere il tipo di arricchimento del servizio o il miglioramento qualitativo ottenuto in termini di utilità per l'utente.       | A cura dell'OIV<br>SI <span style="float: right;">NO</span>  |
| 3. Riprendere gli standard.   | A cura dell'OIV<br>SI <span style="float: right;">NO</span>  |
| 4. Descrivere sinteticamente la complessità dei risultati attesi.   | A cura dell'OIV<br>apprezzabile <span style="float: right;">non apprezzabile</span>  |
| 4.1 Descrivere le modalità di coinvolgimento attivo del personale in termini di risultati ottenuti.                                   | A cura dell'OIV<br>SI <span style="float: right;">NO</span>  |
| 5. Indicare le risorse da rendere disponibili secondo i criteri indicati nella scheda.  | A cura del Servizio Risorse Umane<br>conferma <span style="float: right;">non conferma</span><br>delle risorse indicate                          |
| 6. Indicare i provvedimenti che hanno permesso di individuare nel Preventivo economico le risorse necessarie oggetto di liquidazione. | A cura del Servizio Risorse Umane<br>SI <span style="float: right;">NO</span>  |
| Indicare la correttezza del processo di valutazione.  | A cura dell'OIV<br>SI <span style="float: right;">NO</span>  |
| Il Dirigente Area 1<br>Dott. Roberto Crosta<br><br>Il Dirigente Area 2<br>Dott. Giacomo de' Stefani                                   | Il Dirigente resp.le del Servizio Risorse Umane<br>Dott. Roberto Crosta<br><br>L'OIV (monocratico)<br>per la validazione dei risultati raggiunti |
| DATA  | DATA   |