

REPORT CONTROLLO STRATEGICO

Anno 2024



CAMERA DI COMMERCIO
FROSINONE LATINA

SOMMARIO

<u>Premessa</u>	3
<u>1. Coerenza documenti di programmazione</u>	4
<u>2. Schema logico di riferimento</u>	5
<u>3. Grado attuazione strategia</u>	6
<u>4. Impatti e altre dimensioni della performance</u>	9
<u>5. Processi</u>	11
<u>5.1. Dimensionamento del personale e costi dei processi</u>	12
<u>5.2. Standard di qualità erogata</u>	14
<u>5.3. Qualità percepita (customer satisfaction)</u>	15
<u>6. Focus su analisi dello stato di salute economica dell'ente</u>	16
<u>7. Benchmarking</u>	20
<u>8. Fattori ostativi e input di miglioramento per il nuovo ciclo di pianificazione</u>	21
<u>9. Giudizio sulla Performance</u>	22

PREMESSA

Il Report sul Controllo strategico adempie alle previsioni del D. Lgs. 150/2009, che all'art. 14 c. 2 prevede che «l'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance esercita, altresì, le attività di controllo strategico di cui all'articolo 6, comma 1, del Decreto Legislativo n. 286 del 1999, e riferisce, in proposito, direttamente all'organo di indirizzo politico-amministrativo».

L'attività di valutazione e controllo strategico consiste nell'analisi, preventiva e successiva, della congruenza e/o degli eventuali scostamenti tra le missioni affidate dalle norme, gli obiettivi operativi prescelti, le scelte operative effettuate e le risorse umane, finanziarie e materiali assegnate, nonché nella identificazione degli eventuali fattori ostativi, delle eventuali responsabilità per la mancata o parziale attuazione, dei possibili rimedi (Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, art. 6).

Quindi, «è finalizzata a evidenziare gli scostamenti delle attività e dei risultati rispetto ai programmi individuati dal consiglio e agli standard prefissati, con lo scopo di determinare modalità di miglioramento nell'espletamento delle attività e dei servizi camerali. L'attività è altresì finalizzata alle eventuali correzioni da apportare alle linee di indirizzo e ai documenti di programmazione» (D.P.R. 2 novembre 2005, n. 254, art.35 c. 1, 2).

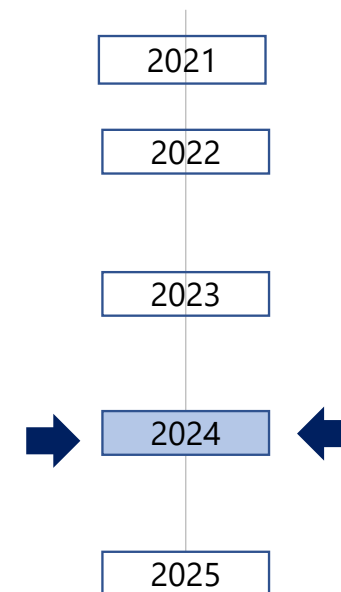
Il documento conclusivo delle diverse fasi del Ciclo della Performance di riferimento è il «Report sul Controllo Strategico» che, a conclusione di anno, permette la revisione delle linee strategiche reindirizzando le attività per affrontare gli aspetti ostativi alla loro realizzazione.

1. COERENZA DOCUMENTI DI PROGRAMMAZIONE

La programmazione pluriennale, definita su base annuale con la RPP, ha trovato una sistematizzazione e concretizzazione, in termini di obiettivi e indicatori, nel Piano della performance.

L'esercizio a cui si riferisce la presente analisi è il quarto esercizio completo del quinquennio di vigenza degli organi camerali in carica.

Per il Ciclo della performance 2024-2026 cui facciamo riferimento in questa sede, sono state indicate correttamente e coerentemente nelle sezioni Valore Pubblico e Performance del PIAO 2024-2026 le priorità di intervento e gli ambiti sui quali l'Organo di indirizzo politico amministrativo intendeva focalizzare l'azione dell'Ente.



2. SCHEMA LOGICO DI RIFERIMENTO

L'art. 8 del decreto legislativo n. 150/09 e smi, in riferimento alla dimensione della performance organizzativa, individua otto ambiti di misurazione e valutazione: a) l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività; b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse; c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive; d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi; e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione; f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi; g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati; h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità. Sulla base delle indicazioni fornite dalle delibere CIVIT n. 89 e 104 del 2010, tali ambiti sono stati aggregati in 5 prospettive «orizzontali».



3. GRADO ATTUAZIONE STRATEGIA

Sintesi del raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente.

Per gli obiettivi strategici (OS) negli ambiti B e C sono stati approfonditi i motivi delle criticità che si sono presentate e che hanno determinato scostamenti rispetto al loro pieno conseguimento. Le motivazioni possono essere riconducibili a quanto segue.

Nell'ambito dell'obiettivo strategico B1.1, la criticità principale si è manifestata su alcune iniziative operative, in particolare per "Attuare iniziative per facilitare l'accesso al credito". Per tale obiettivo erano state previste almeno due iniziative per le quali vi è stato però un rinvio al 2025, su indirizzo del CdA dell'Azienda speciale. Un minimo scostamento è stato registrato, altresì, sulla "Valorizzazione e promozione delle filiere di settore" con nove iniziative realizzate sulle dieci previste come target, risultando rinviato, su indicazione del CdA di Informare, l'ideazione di un prodotto artigianale/artistico e il progetto voucher certificazioni.

Un leggero scostamento si è avuto anche per l'obiettivo operativo "Realizzare iniziative di formazione e di aggiornamento per il rafforzamento competitivo delle PMI (Internazionalizzazione, Innovazione, Formazione, Turismo, Mktg terr.) e corsi di alta formazione" (nell'ambito dell'OS B2) dove il numero di soggetti coinvolti nei corsi di alta formazione, rivolti ai neolaureati e lavoratori, è risultato leggermente inferiore al target prefissato (n. 169 a fronte dei 200 previsti);

RAGGRUPPAMENTI AMBITO	OGGETTO STRATEGICO	GRADO RAGGIUNGIMENTO	VALUTAZIONE
Frosinone-Latina			
AMBITO STRATEGICO A - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE - COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO			
A1 - Valorizzare le peculiarità/potenzialità del territorio		100,00%	● ● ● ●
A2 - Valorizzare e promuovere le produzioni agroalimentari e/o artigianali		100,00%	● ● ● ●
A3 - Diffondere l'informazione economico-statistica ed implementare le metodologie ed i sistemi di rilevazione per l'analisi di tematiche di interesse per il territorio		100,00%	● ● ● ●
AMBITO STRATEGICO B - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE			
B1.1 - Sviluppare e valorizzare la presenza di imprese provinciali sul mercato		93,13%	● ● ● ●
B1.2 - Sviluppare e valorizzare la presenza di imprese provinciali sul mercato nazionale e internazionale, sostenere lo sviluppo dell'internazionalizzazione delle imprese		100,00%	● ● ● ●
B2 - Promuovere la cultura d'impresa, l'orientamento al lavoro, FAVORIRE LA DOPPIA TRANSIZIONE - DIGITALE ED ECOLOGICA (OBIETTIVO COMUNE), l'innovazione e supportare la creazione d'impresa		97,28%	● ● ● ●
B3 - Sostenere l'impresa locale attraverso il supporto all'attività di Organismi esterni nonché mediante progetti del Fondo Perequativo Unioncamere		100,00%	● ● ● ●
AMBITO STRATEGICO C - COMPETITIVITA' DELL'ENTE			
C1 - Valorizzare gli strumenti di regolazione del mercato, di giustizia alternativa, di tutela del consumatore e in materia di sovraindebitamento		100,00%	● ● ● ●
C2 - FAVORIRE LA TRANSIZIONE BUROCRATICA E LA SEMPLIFICAZIONE (OB. COMUNE) e MIGLIORARE L'EFFICACIA, L'EFFICIENZA E LA QUALITA' DEI SERVIZI CAMERALI (OB. COMUNE)		96,27%	● ● ● ●
C3 - Valorizzare il capitale umano e il benessere organizzativo. CONSOLIDARE IL CAPITALE UMANO E ORIENTARLO VERSO I PROCESSI PRIMARI DI SERVIZIO ALLE IMPRESE E UTENTI (OBIETTIVO COMUNE)		94,71%	● ● ● ●
C4 - Garantire un'adeguata ed efficiente gestione delle risorse finanziarie e patrimoniali dell'Ente - GARANTIRE LA SALUTE GESTIONALE E LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELL'ENTE (OBIETTIVO COMUNE)		100,00%	● ● ● ●
C5 - Ottimizzare il processo di programmazione, valutazione, rendicontazione, attuazione della Trasparenza, della prevenzione della corruzione e della tutela dei dati personali (privacy)		100,00%	● ● ● ●
C6 - Miglioramento della gestione e del supporto degli organi camerali, delle attività di gestione documentale e di assistenza e tutela legale dell'Ente		97,08%	● ● ● ●

3. GRADO ATTUAZIONE STRATEGIA

Nell'ambito dell'Obiettivo Specifico B2, relativo all'operativo "Iniziativa per lo sviluppo tecnologico del tessuto industriale, in sinergia con il sistema universitario", è stata rilevata una criticità nell'attuazione delle iniziative finalizzate allo sviluppo tecnologico, pur essendo presenti importanti sinergie tra l'Ente camerale, l'Azienda Speciale e il sistema universitario.

Nell'ambito strategico C, per l'obiettivo C2 "Favorire la transizione burocratica e la semplificazione (ob. comune) e migliorare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi camerali (ob. comune)", si è avuto un risultato complessivo pari a 96,27%, su cui ha influito, oltre ad un leggero scostamento del rilascio dei dispositivi digitali, soprattutto un ricorso piuttosto limitato a modalità automatiche nell'evasione delle pratiche, che a fronte di un target prestabilito al 40% si è attestato al 21,64%, con un grado di efficacia di tali strumenti del 54,10%.

Altri minimi scostamenti si sono verificati nell'ambito dell'obiettivo strategico C3 "Valorizzare il capitale umano e il benessere organizzativo. Consolidare il capitale umano e orientarlo verso i processi primari di servizio alle imprese e utenti (obiettivo comune)" (risultato pari al 94,71%), relativamente al tasso medio di assenza del personale, al tasso di sostituzione del personale, e per la completa fornitura di dispositivi informatici di proprietà dell'Ente a tutti i lavoratori agili che ne hanno fatto richiesta.

RAGGRUPPAMENTO AMBITO	OGGETTO STRATEGICO	GRADO RAGGIUNGIMENTO	VALUTAZIONE
Frosinone-Latina			
AMBITO STRATEGICO A - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE - COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO			
	A1 - Valorizzare le peculiarità/potenzialità del territorio	100,00%	● ● ●
	A2 - Valorizzare e promuovere le produzioni agroalimentari e/o artigianali	100,00%	● ● ●
	A3 - Diffondere l'informazione economico-statistica ed implementare le metodologie ed i sistemi di rilevazione per l'analisi di tematiche di interesse per il territorio	100,00%	● ● ●
AMBITO STRATEGICO B - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE			
	B1.1 - Sviluppare e valorizzare la presenza di imprese provinciali sul mercato	93,13%	● ● ●
	B1.2 - Sviluppare e valorizzare la presenza di imprese provinciali sul mercato nazionale e internazionale, sostenere lo sviluppo dell'internazionalizzazione delle imprese	100,00%	● ● ●
	B2 - Promuovere la cultura d'impresa, l'orientamento al lavoro, FAVORIRE LA DOPPIA TRANSIZIONE - DIGITALE ED ECOLOGICA (OBIETTIVO COMUNE), l'innovazione e supportare la creazione d'impresa	97,28%	● ● ●
	B3 - Sostenere l'impresa locale attraverso il supporto all'attività di Organismi esterni nonché mediante progetti del Fondo Perequativo Unioncamere	100,00%	● ● ●
AMBITO STRATEGICO C - COMPETITIVITA' DELL'ENTE			
	C1 - Valorizzare gli strumenti di regolazione del mercato, di giustizia alternativa, di tutela del consumatore e in materia di sovraindebitamento	100,00%	● ● ●
	C2 - FAVORIRE LA TRANSIZIONE BUROCRATICA E LA SEMPLIFICAZIONE (OB. COMUNE) e MIGLIORARE L'EFFICACIA, L'EFFICIENZA E LA QUALITA' DEI SERVIZI CAMERALI (OB. COMUNE)	96,27%	● ● ●
	C3 - Valorizzare il capitale umano e il benessere organizzativo. CONSOLIDARE IL CAPITALE UMANO E ORIENTARLO VERSO I PROCESSI PRIMARI DI SERVIZIO ALLE IMPRESE E UTENTI (OBIETTIVO COMUNE)	94,71%	● ● ●
	C4 - Garantire un'adeguata ed efficiente gestione delle risorse finanziarie e patrimoniali dell'Ente - GARANTIRE LA SALUTE GESTIONALE E LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELL'ENTE (OBIETTIVO COMUNE)	100,00%	● ● ●
	C5 - Ottimizzare il processo di programmazione, valutazione, rendicontazione, attuazione della Trasparenza, della prevenzione della corruzione e della tutela dei dati personali (privacy)	100,00%	● ● ●
	C6 - Miglioramento della gestione e del supporto degli organi camerali, delle attività di gestione documentale e di assistenza e tutela legale dell'Ente	97,08%	● ● ●

3. GRADO ATTUAZIONE STRATEGIA

Infine, nell'ambito dello strategico C6, relativamente all'obiettivo operativo "Realizzazione attività di revisione della modulistica per i servizi dell'Ente" (CC603), è stata effettuata una revisione generale della modulistica destinata al pubblico, con il coinvolgimento di tutte le strutture interne dell'Ente, risultata da completare solo da parte di una struttura interna.

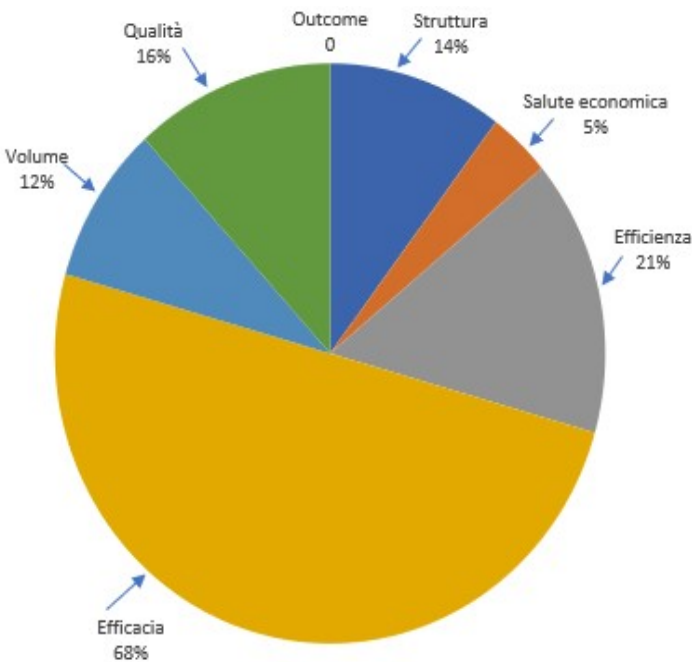
Nonostante l'alto livello di raggiungimento degli obiettivi in tali ambiti strategici B e C, sussistono margini di miglioramento da individuare nell'attuazione di iniziative per facilitare l'accesso al credito e nel ricercare maggiore coinvolti di soggetti nei corsi di alta formazione. Occorre inoltre aumentare l'efficacia dell'automazione dei servizi digitali, che ha raggiunto solo il 21,64% rispetto al target del 40,00%, e consolidare il capitale umano attraverso il miglioramento del tasso di sostituzione.

RAGGRUPPAMENTI AMBITO	OGGETTIVO STRATEGICO	GRADO RAGGIUNGIMENTO	VALUTAZIONE
Frosinone-Latina			
AMBITO STRATEGICO A - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE - COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO			
	A1 - Valorizzare le peculiarità/potenzialità del territorio	100,00%	
	A2 - Valorizzare e promuovere le produzioni agroalimentari e/o artigianali	100,00%	
	A3 - Diffondere l'informazione economico-statistica ed implementare le metodologie ed i sistemi di rilevazione per l'analisi di tematiche di interesse per il territorio	100,00%	
AMBITO STRATEGICO B - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE			
	B1.1 - Sviluppare e valorizzare la presenza di imprese provinciali sul mercato	93,13%	
	B1.2 - Sviluppare e valorizzare la presenza di imprese provinciali sul mercato nazionale e internazionale, sostenere lo sviluppo dell'internazionalizzazione delle imprese	100,00%	
	B2 - Promuovere la cultura d'impresa, l'orientamento al lavoro, FAVORIRE LA DOPPIA TRANSIZIONE - DIGITALE ED ECOLOGICA (OGGETTIVO COMUNE), l'innovazione e supportare la creazione d'impresa	97,28%	
	B3 - Sostenere l'impresa locale attraverso il supporto all'attività di Organismi esterni nonché mediante progetti del Fondo Perequativo Unioncamere	100,00%	
AMBITO STRATEGICO C - COMPETITIVITA' DELL'ENTE			
	C1 - Valorizzare gli strumenti di regolazione del mercato, di giustizia alternativa, di tutela del consumatore e in materia di sovraindebitamento	100,00%	
	C2 - FAVORIRE LA TRANSIZIONE BUROCRATICA E LA SEMPLIFICAZIONE (OB. COMUNE) e MIGLIORARE L'EFFICACIA, L'EFFICIENZA E LA QUALITA' DEI SERVIZI CAMERALI (OB. COMUNE)	96,27%	
	C3 - Valorizzare il capitale umano e il benessere organizzativo. CONSOLIDARE IL CAPITALE UMANO E ORIENTARLO VERSO I PROCESSI PRIMARI DI SERVIZIO ALLE IMPRESE E UTENTI (OGGETTIVO COMUNE)	94,71%	
	C4 - Garantire un'adeguata ed efficiente gestione delle risorse finanziarie e patrimoniali dell'Ente - GARANTIRE LA SALUTE GESTIONALE E LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELL'ENTE (OGGETTIVO COMUNE)	100,00%	
	C5 - Ottimizzare il processo di programmazione, valutazione, rendicontazione, attuazione della Trasparenza, della prevenzione della corruzione e della tutela dei dati personali (privacy)	100,00%	
	C6 - Miglioramento della gestione e del supporto degli organi camerali, delle attività di gestione documentale e di assistenza e tutela legale dell'Ente	97,08%	

4. IMPATTI E ALTRE DIMENSIONI DELLA PERFORMANCE

1 di 2

Analizzando la lista completa degli indicatori delle sotto Sezioni Valore Pubblico e Performance del PIAO 2024-2026, si evidenzia che sono presenti indicatori nelle diverse dimensioni (struttura, salute economica, efficienza, efficacia, volume, qualità) mentre continua a porsi la necessità di individuare, nell'ambito dell'attività di pianificazione, la dimensione dell'impatto. Andranno previsti indicatori di outcome, allo scopo di valutare l'impatto generato dall'attività sui destinatari diretti (utenti) o indiretti. Il differenziato grado di raggiungimento dei target in relazione alle diverse dimensioni suggerisce l'utilità di ulteriori approfondimenti sui risultati registrati rispetto agli indicatori di efficacia.



	Grado di raggiungimento		Nr indicatori
Struttura	96,34%		14
Salute economica	100,00%		5
Efficienza	99,91%		21
Efficacia	96,13%		68
Volume	98,71%		12
Qualità	99,38%		16
Outcome	0,00%		0
			136

4. IMPATTI E ALTRE DIMENSIONI DELLA PERFORMANCE

Un altro elemento da sottolineare è la capacità dell'Ente, in sede di pianificazione, di definire in maniera sufficientemente sfidante gli obiettivi e i connessi indicatori.

Per analizzare tale aspetto è interessante valutare di quanto i valori consuntivi si siano discostati – per eccesso o per difetto – dai valori target.

Per il Ciclo in questione, si rileva come nel 2024 l' 11,03% degli indicatori (a fronte di un dato dell'anno precedente pari al 15%) evidenzia valori di consuntivo molto al di sopra di quelli programmati, mentre i rimanenti indicatori sono stati conseguiti entro il limite prefissato ovvero i valori target sono stati superati in modo limitato. Ciò porta a concludere che il differenziato grado di raggiungimento, in relazione alle diverse dimensioni, fa emergere che il grado di overshooting (superamento del bersaglio) possa ritenersi accettabile, in quanto rilevato per un numero contenuto di indicatori sul totale. Si ritiene, tuttavia, che tale aspetto debba continuare ad essere meritevole di attenzione e miglioramento nei futuri Cicli di programmazione.

Valore vs Target	Nr indicatori	%
0-99%	12	8,82%
100-119%	109	80,15%
120-139%	0	0%
140-159%	0	0%
160-179%	0	0%
180-200%	0	0%
>200%	15	11,03%
	136	100%



5. PROCESSI

Un altro aspetto da evidenziare in questa sede riguarda le modalità con cui l'Ente realizza la propria attività. Ciò è possibile mediante la rappresentazione sintetica:

- del personale impegnato nelle varie attività dell'Ente
- dei costi sostenuti nello svolgimento di determinati processi
- della qualità erogata dei servizi svolti dall'Ente
- della qualità percepita dagli utenti dei servizi

5.1 PROCESSI (DIMENSIONAMENTO DEL PERSONALE E COSTI DEI PROCESSI)

Rilevazione dei costi dei processi (Consolidato CCIAA + AS anno 2024)

Camera di commercio di FROSINONE-LATINA

			Assorbimento FTE*			COSTI DI PROCESSO						INTERVENTI DI PROMOZIONE
Macro Funzione	Tema (MacroProcesso)	Funzione (Processo)	Personale dipendente	TOTALE	Distribuzione %	COSTI DIRETTI			COSTI INDIRETTI (quota ribaltata)	TOTALE	Distribuzione %	
						Costi personale	Altri costi effettivi	Totale Costi diretti				
A Governo camerale	A1 Performance management, compliance e organizzazione	A1.1 Pianificazione, monitoraggio e controllo dell'Ente	2,61	2,61	2,59%	€ 189.837	€ 23.996	€ 213.833	€ 45.968	€ 259.801	3,02%	€ 0
		A1.2 Compliance normativa	0,86	0,86	0,85%	€ 54.758	€ 38.103	€ 92.861	€ 14.772	€ 107.633	1,25%	€ 0
		A1.3 Organizzazione camerale	1,08	1,08	1,07%	€ 71.978	€ 0	€ 71.978	€ 21.003	€ 92.982	1,08%	€ 0
	A2 Organi camerali, rapporti istituzionali e relazioni con il sistema allargato	A2.1 Gestione e supporto organi	4,23	4,23	4,20%	€ 211.622	€ 315.620	€ 527.242	€ 76.132	€ 603.374	7,02%	€ 0
		A2.2 Promozione e sviluppo dei servizi camerali	0,24	0,24	0,24%	€ 15.042	€ 0	€ 15.042	€ 4.903	€ 19.945	0,23%	€ 0
		A2.3 Protocollo e gestione documentale	4,53	4,53	4,50%	€ 214.225	€ 30.956	€ 245.182	€ 74.871	€ 320.052	3,72%	€ 0
	A3 Comunicazione	A3.1 Comunicazione	1,34	1,34	1,33%	€ 69.356	€ 17.256	€ 86.612	€ 25.274	€ 111.887	1,30%	€ 36.379
B Processi di supporto	B1 Risorse umane	B1.1 Gestione del personale	3,30	3,30	3,27%	€ 209.520	€ 194.266	€ 403.786	€ 64.538	€ 468.324	5,45%	€ 0
	B2 Acquisti, patrimonio e servizi di sede	B2.1 Acquisti	2,71	2,71	2,69%	€ 150.314	€ 10.505	€ 160.819	€ 50.296	€ 211.116	2,46%	€ 0
		B2.2 Patrimonio e servizi di sede	3,53	6,86	6,80%	€ 183.794	€ 602.545	€ 786.339	€ 137.815	€ 924.154	10,75%	€ 0
	B3 Bilancio e finanza	B3.1 Diritto annuale	2,48	2,48	2,46%	€ 127.665	€ 88.179	€ 215.844	€ 50.279	€ 266.122	3,10%	€ 0
		B3.2 Contabilità e finanza	5,78	5,78	5,73%	€ 307.202	€ 86.707	€ 393.910	€ 110.025	€ 503.934	5,86%	€ 7.808
C Trasparenza, semplificazione e tutela	C1 Semplificazione e trasparenza	C1.1 Gestione del registro delle imprese, albi ed elenchi	26,24	29,40	29,16%	€ 1.311.990	€ 443.527	€ 1.755.517	€ 595.433	€ 2.350.950	27,36%	€ 0
		C1.2 Gestione SUAP	0,37	0,37	0,37%	€ 25.936	€ 0	€ 25.936	€ 7.552	€ 33.488	0,39%	€ 42.700
	C2 Tutela e regolazione	C2.1 Tutela della proprietà industriale	0,53	1,26	1,25%	€ 36.201	€ 0	€ 36.201	€ 25.430	€ 61.631	0,72%	€ 0
		C2.2 Tutela della fede pubblica e del consumatore e regolazione del mercato	0,01	0,01	0,01%	€ 502	€ 0	€ 502	€ 179	€ 681	0,01%	€ 0
		C2.3 Informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità dei prodotti	0,27	0,27	0,27%	€ 20.875	€ 0	€ 20.875	€ 5.557	€ 26.431	0,31%	€ 1.220
		C2.4 Sanzioni amministrative	1,80	1,80	1,78%	€ 94.815	€ 0	€ 94.815	€ 36.405	€ 131.220	1,53%	€ 0
		C2.5 Metrologia legale	2,05	2,05	2,03%	€ 129.214	€ 7.564	€ 136.778	€ 41.507	€ 178.285	2,07%	€ 0
		C2.6 Registro nazionale dei protesti	2,50	2,50	2,48%	€ 119.941	€ 0	€ 119.941	€ 50.704	€ 170.645	1,99%	€ 0
		C2.7 Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	2,01	2,01	1,99%	€ 122.171	€ 0	€ 122.171	€ 40.724	€ 162.894	1,90%	€ 55.957
		C2.8 Rilevazione prezzi/tariffe e borse merci	0,06	0,06	0,06%	€ 3.129	€ 0	€ 3.129	€ 1.157	€ 4.286	0,05%	€ 0
		C2.9 Gestione controlli prodotti delle filiere del Made in Italy e organismi di controllo	0,05	0,05	0,05%	€ 4.041	€ 0	€ 4.041	€ 1.088	€ 5.129	0,06%	€ 0
	D1 Internazionalizzazione	D1.1 Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export	3,37	3,37	3,35%	€ 178.287	€ 0	€ 178.287	€ 52.674	€ 230.960	2,69%	€ 180.690
		D1.2 Servizi certificativi per l'export	1,43	2,15	2,13%	€ 80.117	€ 4.051	€ 84.168	€ 43.587	€ 127.755	1,49%	€ 0

5.1 PROCESSI (DIMENSIONAMENTO DEL PERSONALE E COSTI DEI PROCESSI)

2 di 2

Rilevazione dei costi dei processi (Consolidato CCIAA + AS anno 2024)

Camera di commercio di FROSINONE-LATINA

Macro Funzione			Tema (MacroProcesso)			Funzione (Processo)			Assorbimento FTE*			COSTI DI PROCESSO						INTERVENTI DI PROMOZIONE
									Personale dipendente	TOTALE	Distribuzione %	COSTI DIRETTI			COSTI INDIRETTI (quota ribattata)	TOTALE	Distribuzione %	
												Costi personale	Altri costi effettivi	Totale Costi diretti				
D Sviluppo della competitività	D2 Digitalizzazione	D2.1 Servizi per la digitalizzazione delle imprese (gestione Punti Impresa digitale)	0,69	0,69	0,68%	€ 36.032	€ 0	€ 36.032	€ 13.934	€ 49.966	0,58%	€ 0						
		D2.2 Servizi connessi all'agenda digitale	2,07	2,94	2,92%	€ 105.695	€ 124.707	€ 230.402	€ 59.608	€ 290.010	3,37%	€ 86.105						
	D3 Turismo e cultura	D3.1 Iniziative a sostegno del turismo, della cultura e delle eccellenze territoriali	1,81	1,81	1,80%	€ 114.438	€ 0	€ 114.438	€ 25.941	€ 140.379	1,63%	€ 1.793.470						
		D4 Orientamento al mondo del lavoro e alla nuova imprenditorialità	D4.1 Servizi per l'accesso al mondo del lavoro e alla nuova imprenditorialità	1,24	1,24	1,23%	€ 58.910	€ 0	€ 58.910	€ 13.446	€ 72.355	0,84%	€ 383.893					
	D4.2 Orientamento alla creazione d'impresa		2,93	2,93	2,91%	€ 126.408	€ 0	€ 126.408	€ 19.491	€ 145.899	1,70%	€ 0						
	D5 Ambiente, Energia e sviluppo sostenibile	D4.3 Certificazione competenze	0,21	0,21	0,21%	€ 7.652	€ 0	€ 7.652	€ 1.226	€ 8.878	0,10%	€ 0						
		D5.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile	0,15	0,15	0,15%	€ 10.881	€ 0	€ 10.881	€ 1.175	€ 12.056	0,14%	€ 108.708						
		D5.2 Tenuta albo gestori ambientali	0,00	0,00	0,00%	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	0,00%	€ 0						
		D5.3 Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale	0,25	0,25	0,25%	€ 17.145	€ 0	€ 17.145	€ 5.110	€ 22.255	0,26%	€ 0						
	D6 Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti	D6.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa	0,49	0,49	0,49%	€ 34.219	€ 0	€ 34.219	€ 9.136	€ 43.355	0,50%	€ 1.446.524						
		D6.2 Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	0,15	0,15	0,15%	€ 13.559	€ 0	€ 13.559	€ 1.159	€ 14.718	0,17%	€ 1.080.791						
		D6.3 Tutela della legalità e contrasto alla criminalità	0,00	0,00	0,00%	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	0,00%	€ 0						
		D6.4 Osservatori economici e rilevazioni statistiche	0,90	0,90	0,90%	€ 54.047	€ 0	€ 54.047	€ 17.028	€ 71.075	0,83%	€ 0						
E Magg. D. A.	E1 Progetti a valere su maggiorazione 20% Diritto annuale	E1.1 Doppia transizione digitale ed ecologica	1,05	3,05	3,02%	€ 61.199	€ 0	€ 61.199	€ 61.707	€ 122.906	1,43%	€ 660.306						
		E1.2 Formazione lavoro	1,86	3,86	3,83%	€ 91.356	€ 0	€ 91.356	€ 78.130	€ 169.485	1,97%	€ 162.234						
		E1.3 Quadrilatero	0,00	0,00	0,00%	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	0,00%	€ 0						
		E1.4 Internazionalizzazione	0,74	0,74	0,74%	€ 38.429	€ 0	€ 38.429	€ 15.075	€ 53.504	0,62%	€ 400.000						
		E1.5 Turismo	0,00	0,00	0,00%	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	0,00%	€ 0						
F Altri servizi camerali	F1 Altri servizi ad imprese e territorio	F1.1 Valorizzazione patrimonio camerale	0,06	0,06	0,06%	€ 2.104	€ 0	€ 2.104	€ 568	€ 2.672	0,03%	€ 0						
		F1.2 Altri servizi di assistenza e supporto alle imprese in regime di libero mercato	0,00	0,00	0,00%	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	0,00%	€ 0						
Z Fuori opert metro	Z1 Extra	Z1.1 Attività fuori perimetro	0,00	0,00	0,00%	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	0,00%	€ 0						
TOTALE ➡			88,02	100,83	100,00%	€ 4.704.603	€ 1.987.984	€ 6.692.587	€ 1.900.604	€ 8.593.191	100,00%	€ 6.446.786						

(*) Comprensivo del personale interno e dell'ammontare stimato dell'effort dei servizi integrativi e sostitutivi per la gestione dei processi

5.2 PROCESSI (STANDARD DI QUALITÀ EROGATA)

1 di 2

Tempestività nell'erogazione dei servizi	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche al Registro Imprese (sedi di FR e LT) 1,6 gg; delle n. 83.878 pratiche del RI/REA ricevute nell'anno il 96% è stato evaso entro 5 gg. dal loro ricevimento
Rapidità nel pagamento delle fatture passive	Ritardo medio dei pagamenti ponderato pari a -25 giorni, indicando assenza di ritardo (B3.2_01_rev2018)
Trasparenza dell'Ente	Indice sintetico di trasparenza pari a 100,00% (KPI223)

5.3 PROCESSI (QUALITÀ PERCEPITA)

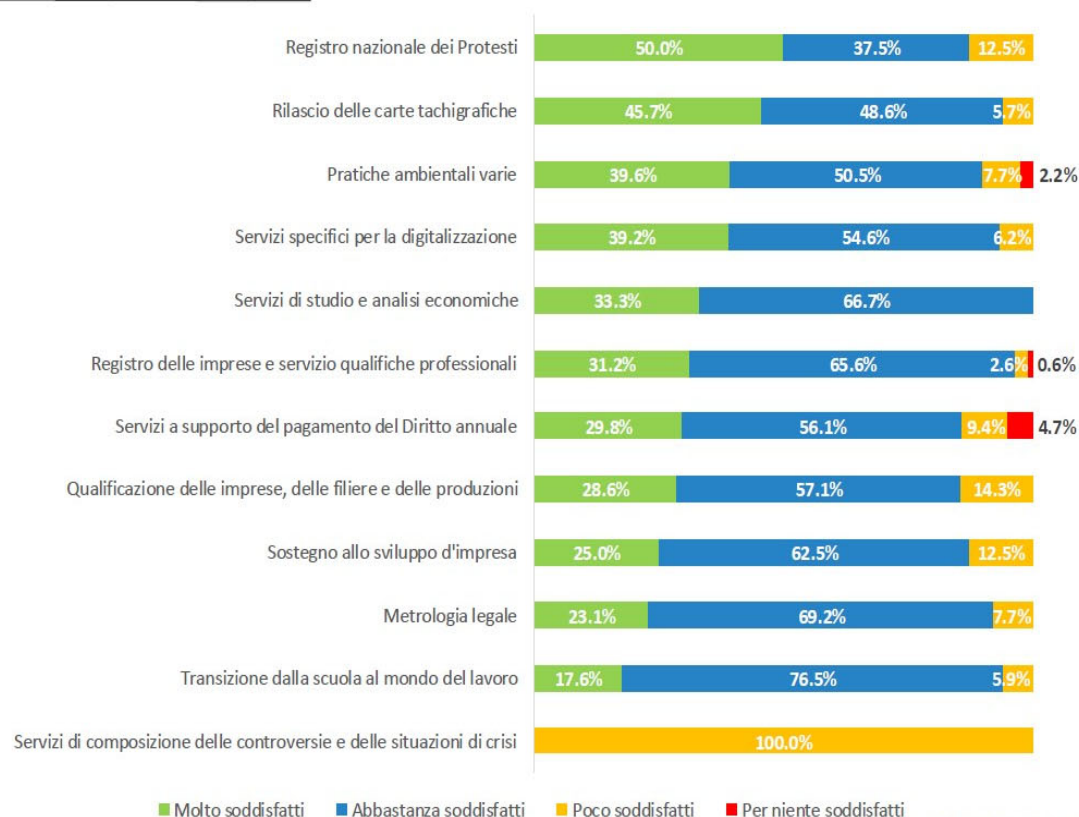
CUSTOMER SATISFACTION

Grado complessivo di soddisfazione dei servizi (%)

Complessivamente, quanto è soddisfatto dei servizi da lei utilizzati? (%)

Valutazione dei
servizi utilizzati

VALUTAZIONE DEI SERVIZI



Soddisfatti 87,7%

valore relativo a "Soddisfazione generale sui servizi utilizzati" (Report edizione 2024 a seguito rilevazione di Customer Satisfaction effettuata in collaborazione con Centro Studi Tagliacarne)

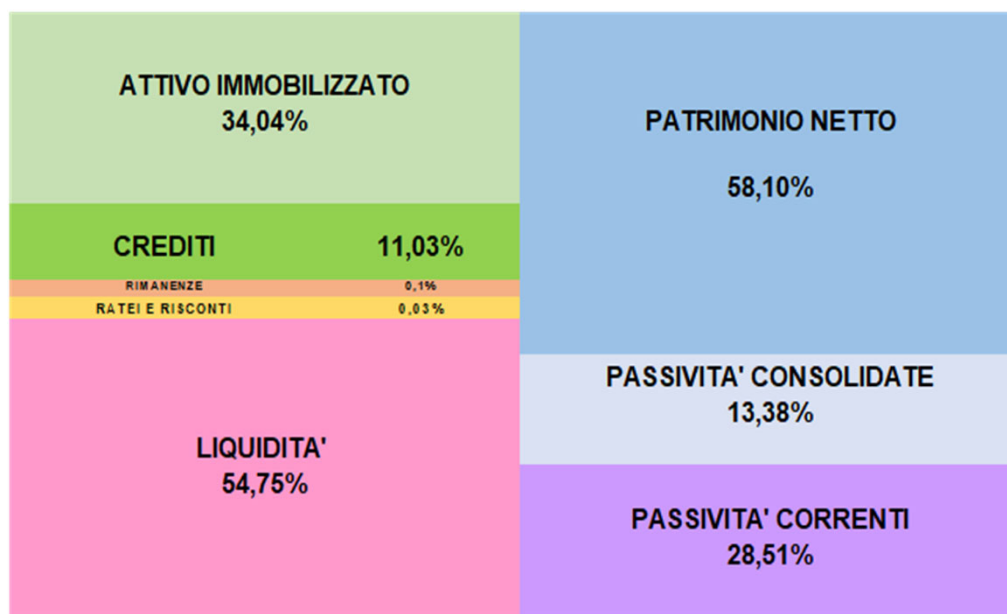
Il dato sulla soddisfazione generale rimane su valori significativamente alti, anche se inferiori al 98,9% dell'anno precedente. Il confronto risulta comunque non pienamente comparabile anche per il coinvolgimento di un nuovo partner tecnico, con variazioni metodologiche e di campionamento.

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024



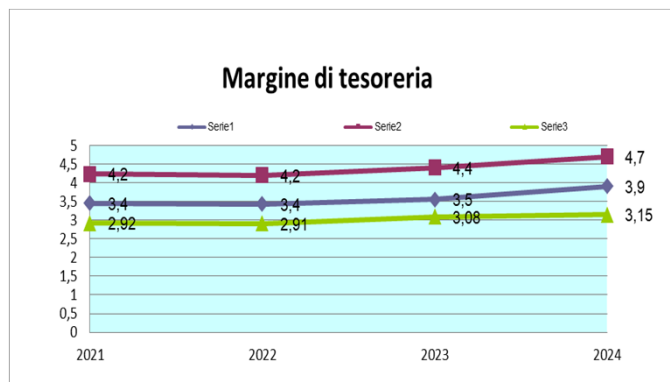
CENTRO STUDI DELLE
CAMERE DI COMMERCIO
GUGLIELMO TAGLIACARNE

6. FOCUS SU ANALISI DELLO STATO DI SALUTE ECONOMICA DELL'ENTE

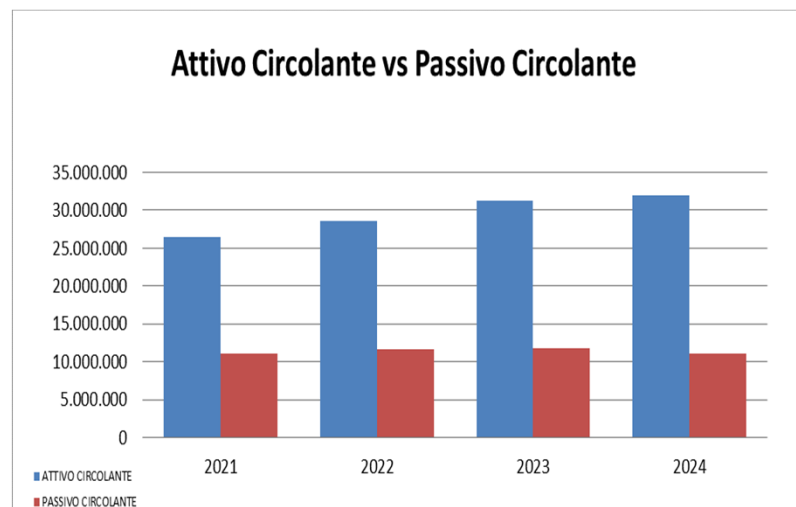


(*) informazioni e dati da Nota integrativa al Bilancio consuntivo 2024

indicatori di solidità patrimoniale e finanziaria



INDICI PATRIMONIALI: MARGINE DI TESORERIA				
	2021	2022	2023	2024
ATTIVO CIRCOLANTE	26.470.730	28.618.626	31.233.584	31.969.759
Crediti di funzionamento netti	4.922.189	5.244.118	6.088.043	5.361.408
Disponibilit� liquide	21.548.541	23.374.508	25.145.541	26.608.351
PASSIVO CIRCOLANTE	11.079.461	11.626.604	11.821.178	11.056.600
Debiti di funzionamento (Entro 12 mesi)	6.253.990	6.823.962	7.085.967	6.807.685
Fondo rischi su c/c sottoposti a vincoli di pegno	2.009.935	1.787.446	1.696.319	903.358
Fondo Rischi e Oneri	2.815.536	3.015.197	3.038.893	3.345.557
RATEI E RISCONTI ATTIVI + RIM. MAGAZZINO	110.310	111.703	88.729	84.196
MARGINE DI TESORERIA 1 (CASSA / DEBITI FUNZIONAMENTO/DEBITI DA INV.)				
Risultato simulazione	3,4	3,4	3,5	3,9
TARGET	1,0	1,0	1,0	1,0
MARGINE DI TESORERIA 2 (CASSA + CREDITI FUNZIONAMENTO/ DEBITI FUNZIONAMENTO/DEBITI DA INV.)				
Risultato simulazione	4,2	4,2	4,4	4,7
TARGET	2,0	2,0	2,0	2,0
MARGINE DI TESORERIA 3 (Attivo Circolante / Passivo Circolante al netto dei fondo rischi insolvenze)				
Risultato simulazione	2,92	2,91	3,08	3,15
TARGET	2,0	2,0	2,0	2,0



(*) informazioni e dati da Nota integrativa al Bilancio consuntivo 2024

Il Margine di Tesoreria

Il margine di tesoreria evidenzia la correlazione tra attivo circolante e le sue fonti di finanziamento, sintetizzando la capacità dell'Ente di coprire i debiti a breve con la liquidità immediata e le disponibilità differite (crediti).

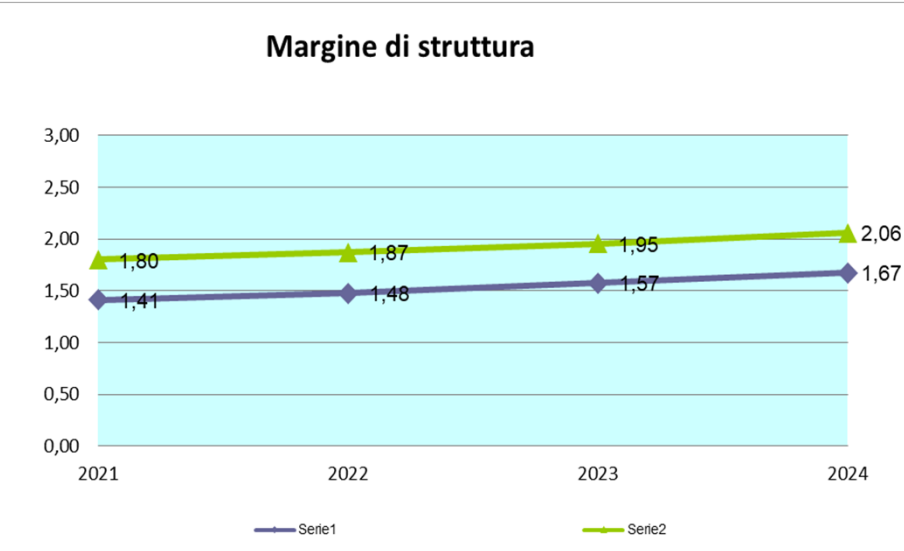
I **margini di tesoreria 1 e 2**, che esprimono la capacità dell'Ente di far fronte alle passività correnti con l'utilizzo delle disponibilità liquide e dei crediti a breve, risulta **ben al di sopra dei target**.

Per quanto riguarda il **margine 3**, occorre precisare che non sono stati conteggiati gli importi relativi al fondo rischi connessi alle insolvenze sui c/c soggetti a vincolo di pegno; un loro eventuale utilizzo non determinerebbe un'uscita monetaria bensì una riduzione delle poste di credito di finanziamento.

Il Margine di struttura

La solidità patrimoniale è valutata attraverso il margine di struttura, un indice di correlazione che, mettendo in rapporto le voci dell'attivo e del passivo dello stato patrimoniale ne analizza l'equilibrio e la stabilità. Entrambi i margini definiti nel prospetto precedente, risultano ben al di sopra dei valori di target previsti per i margini di struttura.

INDICI PATRIMONIALI: MARGINE DI STRUTTURA				
	2021	2022	2023	2024
IMMOBILIZZAZIONI	17.168.030	17.195.101	17.636.536	16.637.873
materiali	11.996.210	12.354.236	12.892.241	12.910.665
immateriali	261	-	13.072	30.015
finanziarie	5.171.560	4.840.865	4.731.223	3.697.193
PATRIMONIO NETTO	24.274.345	25.399.630	27.754.575	27.820.742
PASSIVO FISSO	6.609.690	6.801.827	6.699.434	6.408.441
Debiti di finanziamento	-	-	-	-
Trattamento di fine rapporto	6.609.690	6.801.827	6.699.434	6.408.441
MARGINE DI STRUTTURA (1) (PN / Immobilizzazioni)				
Risultato simulazione	1,41	1,48	1,57	1,67
TARGET >=0,7	0,70	0,70	0,70	0,70
MARGINE DI STRUTTURA (Indice di Indebitamento) (PN + Debiti Finanziamento / Immobilizzazioni)				
Risultato simulazione	1,41	1,48	1,57	1,67
TARGET >=1	1	1	1	1
MARGINE DI STRUTTURA (2) (PN + Passivo Fisso / Immobilizzazioni)				
Risultato simulazione	1,80	1,87	1,95	2,06
TARGET >=1	1	1	1	1



Risulta un positivo equilibrio patrimoniale, evidenziato da un attivo immobilizzato finanziato da fonti stabili (Patrimonio Netto + Passività consolidate) e da una sufficiente attitudine dell'Ente a fronteggiare autonomamente gli impegni finanziari a breve, facendo leva sulle liquidità ed attività a breve termine

(*) informazioni e dati da Nota integrativa al Bilancio consuntivo 2024

7. BENCHMARKING

il Cruscotto direzionale

Profilo dell'ente

CCIAA caratterizzata da:

- Una struttura nella media in termini di personale allocato nelle macro-funzioni di supporto
- Una presenza relativamente piuttosto ridotta di under 50

Si evidenzia una sufficiente salute economica, un grado medio di efficienza e un livello più che adeguato di efficacia/qualità

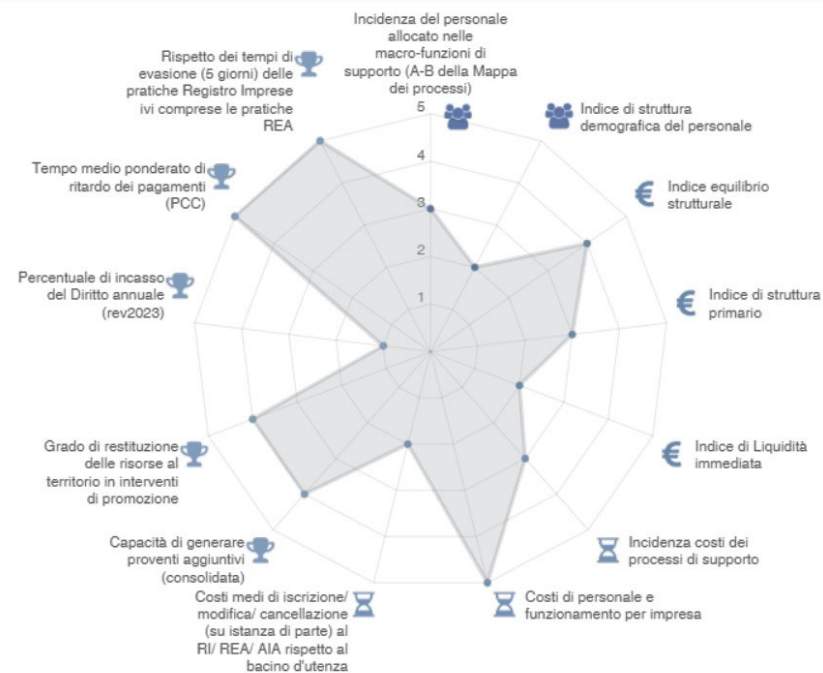
Punti di forza

- costi di personale e funzionamento per impresa
- rispetto tempi di pagamento delle fatture
- rispetto tempi evasione pratiche RI

Punti di debolezza

- Percentuale di incasso del Diritto annuale (rev2023)

POSIZIONAMENTO PER INDICATORE



(*) informazioni e dati da Cruscotto Direzionale 2024 tratto dal Sistema Informativo Integrato - Unioncamere

8. FATTORI OSTATIVI E INPUT DI MIGLIORAMENTO PER IL NUOVO CICLO DI PIANIFICAZIONE

Nel complesso i risultati dell'anno 2024 mostrano un andamento positivo dell'attuazione della strategia camerale. Il Report sul Controllo Strategico 2024 e la Relazione sulla Performance 2024 evidenzia un valore di sintesi elevato della Performance di Ente, pari a 98,54%, più alto rispetto all'anno precedente (91,62%).

Le principali difficoltà riscontrate nell'annualità presa in esame per il raggiungimento degli obiettivi nei diversi ambiti strategici sono state già precedentemente indicate nell'ambito dell'analisi dell'attuazione della strategia, in particolare sono stati formulati approfondimenti sugli Obiettivi Strategici B1.1, B2, C2, C3, C6.

Dai principali fattori di criticità scaturiscono esigenze che possono essere così sintetizzate e di cui tener conto in fase di programmazione:

- attuazione di iniziative per il supporto all'economia locale volte a facilitare l'accesso al credito;
- aumento dell'efficacia della digitalizzazione interna e semplificazione mediante miglioramento del grado di efficacia degli strumenti di automazione dei servizi (ricorso a modalità automatiche/semi-automatiche nell'evasione delle pratiche);
- consolidamento del capitale umano e organizzativo migliorando, in particolare, il tasso di sostituzione e l'andamento del tasso medio di assenza;
- sostegno di iniziative per incrementare strutturalmente le entrate dell'Ente, migliorando la capacità di incasso del Diritto Annuale e di generare proventi aggiuntivi;
- ricerca di un maggiore coinvolgimento di imprese e di utenti nelle iniziative realizzate, anche con riferimento ai corsi di alta formazione;
- prosecuzione nella valutazione dell'impatto generato dalle attività camerali sul sistema economico locale e nella rappresentazione del Valore Pubblico, anche mediante utilizzo di appositi indicatori.

9. GIUDIZIO SULLA PERFORMANCE

La valutazione congiunta di tutti gli elementi esaminati, coerentemente con quanto espresso in sede di Validazione della Relazione sulla Performance 2024, consente di esprimere un ottimo giudizio: performance eccellente (in termini di sperimentazione, innovazione positiva, etc...), ai sensi del par. 3.5 del sistema di misurazione e valutazione della performance della Camera di Commercio Frosinone – Latina.