

ATTIVITÀ PROGETTUALE FINALIZZATA ALLO SVILUPPO DEL SISTEMA

In altra parte della relazione si è avuto modo di richiamare i cinque obiettivi individuati come strategici nell'azione dell'ente per l'anno 1998 e di porre in evidenza l'impegno in termini finanziari richiesti per la realizzazione dei molteplici progetti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi. In questa sede si esamineranno i singoli progetti realizzati, sotto il profilo dei contenuti dei costi e dei risultati, articolandoli secondo gli obiettivi.

All'insieme dei progetti programmati erano state destinate risorse per complessivi 15.430,5 milioni di lire, sui quali sono stati assunti impegni per 12.793,5 milioni.

1° OBIETTIVO: SVILUPPO DELLA POSIZIONE ISTITUZIONALE

A questo obiettivo erano mirati vari progetti, alcuni dei quali avviati nell'esercizio precedente ed ai quali erano state destinate ulteriori risorse per 376 milioni di lire.

"Riforme istituzionali e autonomia funzionali" - Il progetto aveva l'obiettivo di favorire un approfondimento scientifico dei temi collegati alla natura delle Camere di Commercio quali autonomie funzionali, ad alimentare opportunamente il dibattito scientifico e ad offrire agli organi chiamati ad assumere ai diversi livelli le decisioni tutta la documentazione che meglio inquadrasse il ruolo e le opportunità delle Camere di Commercio.

Per il raggiungimento di tali finalità l'Unione ha partecipato alla ricerca della Fondazione "Luigi Einaudi" sul tema "federalismo possibile", ha pubblicato la ricerca curata dal Prof. D'Atena dal titolo "le Camere di Commercio nelle esperienze federali europee".

E' stato affidato un incarico al Prof. Pizzetti e alla Prof.ssa Paola Bilancia per la realizzazione di uno studio organico sulla categoria giuridica di autonomie funzionali, con approfondimenti sia sulla legislazione regionale prevista nei decreti attuativi della legge 59/97 che sulle relazioni con i processi di trasformazione che coinvolgono gli altri sistemi europei.

Un approfondimento tematico sulle autonomie funzionali è stato anche richiesto al Prof. Pastori.

Su uno stanziamento complessivo di 190 milioni di lire (di cui 150 dell'esercizio 1997) l'impegno di spesa è stato di 112,6 milioni di lire.

"Le attività non-profit" - Il progetto "non-profit" aveva l'obiettivo generale di arrivare ad una definizione delle organizzazioni non-profit, alla misurazione della consistenza del settore ed all'individuazione delle interrelazioni con le attribuzioni e le competenze delle Camere di Commercio.

Tutti gli obiettivi del progetto sono stati raggiunti:

- sono stati individuati i parametri necessari per la definizione del settore e delle organizzazioni non profit;
- è stata effettuata una prima valutazione delle conseguenze legislative per una definizione di impresa non profit;
- è stato realizzato un approfondimento sull'articolazione del settore e su alcuni indicatori .

Dal progetto sono venuti fuori degli spunti ulteriori e la necessità di implementarne i risultati con la realizzazione di un repertorio delle organizzazioni non profit con funzioni di pubblicità-notizia da integrare nel REA.

Il budget iniziale del progetto non-profit ammontava a 180 milioni di lire ed è stato totalmente impegnato.

"Attribuzione della partita IVA" - Il progetto mirava a far sì che al Registro delle imprese venisse affidato il compito dell'attribuzione alle imprese della partita IVA e del codice fiscale, con ciò accreditando le Camere di Commercio ed il

Registro delle imprese come interfaccia tra le imprese e le pubbliche amministrazioni, rafforzando il ruolo centrale e l'autonomia del sistema camerale nel panorama istituzionale italiano. L'obiettivo del progetto è stato raggiunto: dal 2 novembre 1998, inizialmente presso dieci Camere di Commercio, è stato attivato il servizio per il rilascio - in tempo reale - dei numeri di partita IVA e di codice fiscale alle società di persone e alle imprese individuali che si iscrivono per la prima volta nel registro delle imprese. Il servizio è stato, poi, reso disponibile gradualmente presso tutte le Camere di Commercio entro il mese di febbraio 1999.

Il regolamento di attuazione del registro delle imprese prevedeva l'attivazione del collegamento telematico tra il sistema informativo delle Camere di Commercio e quello dell'Anagrafe tributaria, al fine di far generare a quest'ultimo il codice fiscale per quei soggetti che ne risultassero privi al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'ufficio del registro delle imprese.

L'attivazione del servizio presso le Camere di Commercio è stata oggetto di apposita convenzione, sottoscritta il 6 ottobre 1998 dai rappresentanti del Ministero delle Finanze, del Ministero dell'Industria e dell'Unioncamere.

Tale convenzione prevede che, nella prima fase, il collegamento tra il sistema informativo delle Camere di Commercio e quello dell'Anagrafe tributaria consente agli uffici camerali unicamente di attribuire il codice fiscale e la partita IVA alle società di persone e la partita IVA alle imprese individuali, che ne facciano richiesta, al momento della loro iscrizione nel registro delle imprese.

Le Amministrazioni hanno, poi, convenuto di approfondire l'esame delle problematiche derivanti dall'esame della normativa riguardante le rispettive attività, per potere, in un secondo momento, estendere il servizio anche alle società di capitali e alle società non residenti.

Sempre in un secondo momento, gli uffici del registro delle imprese potranno fornire anche il servizio relativamente ai trasferimenti di imprese, già iscritte nel registro, da una provincia ad un'altra, e alle comunicazioni concernenti le variazioni e le cessazioni di attività.

Al progetto era stato destinato un budget di 226 milioni di lire destinato in parte allo sviluppo delle procedure informatiche e per il resto all'adozione di nuovi moduli, tramite i quali fornire le ulteriori informazioni richieste dagli uffici finanziari e per promuovere una campagna pubblicitaria avente ad oggetto il nuovo servizio camerale.

La spesa per la predisposizione della nuova modulistica per il registro delle imprese è stata di 19,2 milioni di lire.

La procedura di interconnessione è sorretta da un software appositamente sviluppato da "InfoCamere" che permette lo scambio dei dati con l'Anagrafe tributaria con un elevato livello di sicurezza; la relativa spesa è stata di 150 milioni di lire.

2° OBIETTIVO: DEFINIZIONE E DIFFUSIONE DELLE REGOLE DEL SISTEMA

La costituzione dei nuovi organi di governo delle Camere di Commercio e la definizione degli strumenti e delle regole in cui si realizza l'autonomia camerale (statuti, regolamenti, ecc.), rappresentando uno dei punti nodali della riforma, non potevano non vedere impegnata l'Unioncamere su questi temi, anche con la realizzazione di specifici progetti finalizzati, ai quali erano state dedicate risorse per 1.163 milioni di lire.

"Statuti camerali" - Il progetto era destinato a fornire un supporto alle Camere di Commercio nella preparazione, redazione ed applicazione degli statuti, e prevedeva l'acquisizione di pareri da parte di esperti e la loro pubblicazione unitamente ai testi degli statuti già approvati da singole Camere. Il progetto è stato concluso nel corso dell'anno.

Per la preparazione del materiale di supporto occorrente alle Camere di Commercio per la redazione dello statuto è stato affidato l'incarico al Prof. Avv. Gaetano Armao, il quale ha consegnato oltre ad un'introduzione generale, lo schema di uno statuto-tipo e gli schemi di regolamento della Giunta e del Consiglio camerale.

Tali documenti, opportunamente modificati dagli uffici dell'Unione, sono stati inviati nel mese di ottobre 1998 perché possano costituire un valido strumento di lavoro per tutte le Camere di Commercio, che - una volta rinnovati gli organi - sono chiamate ad esercitare quella potestà statutaria ad esse attribuita dalla legge di riforma, la quale rappresenta una delle più rilevanti espressioni dell'autonomia funzionale loro riconosciuta.

Il materiale trasmesso alle Camere di Commercio è stato, inoltre, incluso in un volume della collana "Profili" dell'Unioncamere al fine di consentirne la più larga diffusione e contemporaneamente è stato preparato un altro volume, all'interno della stessa collana, nel quale sono stati raccolti i testi degli statuti già approvati dalle Camere di Commercio.

L'impegno di spesa sostenuto è stato di 56 milioni di lire a fronte degli 80 previsti (a seguito delle riduzioni apportate all'originale budget di 180 milioni di lire).

"Semplificazione" - L'impegno a snellire il rapporto tra imprese, Camere di Commercio e Pubblica Amministrazione, consentendo al tempo stesso di ridurre i costi ed i campi di accesso e di migliorare le procedure, ha rappresentato sin dal 1997 uno degli obiettivi del sistema camerale. A tale obiettivo mirava il progetto "semplificazione" che era articolato in quattro linee di interventi:

- la certificazione antimafia: il rilascio dei certificati del R.I. integrati dalla dicitura *antimafia* è divenuto una realtà a partire dal 15.6.1998 grazie alla collaborazione realizzata con il Ministero dell'Interno.

A fine dicembre 1998 sono stati rilasciati, in tempo reale, agli sportelli delle Camere di Commercio oltre 106.000 certificati comprensivi della dicitura antimafia, con un'entrata superiore a due miliardi di lire per diritti di segreteria. Il nuovo servizio camerale ha incontrato la piena soddisfazione delle imprese, che possono ora eseguire presso un unico sportello due adempimenti per i quali in precedenza dovevano recarsi presso due uffici distinti, con notevole dispendio di tempo.

La procedura per il rilascio delle certificazioni da parte delle Camere di Commercio ha richiesto un collegamento telematico tra il sistema informativo camerale e il sistema informativo del Ministero dell'Interno, messo a disposizione della prefettura di Roma ed è sorretta da un "software" appositamente sviluppato da "InfoCamere". Lo scambio dei dati tra i due sistemi avviene, evidentemente, con un elevato livello di sicurezza, tenuto conto anche della particolare delicatezza delle informazioni.

In occasione dell'avvio del nuovo servizio presso le Camere di Commercio è stata realizzata una campagna pubblicitaria effettuata sui giornali economici, destinata a comunicare a tutte le imprese che gli adempimenti prima assolti presso le Prefetture possono essere ora realizzati unicamente agli sportelli degli uffici del Registro delle Imprese.

Allo sviluppo delle procedure informatiche e alla promozione della campagna pubblicitaria è stato destinato il budget del progetto che visto una spesa complessiva di 177,6 milioni di lire;

- interconnessione dei sistemi informativi pubblici: le azioni previste hanno dato luogo ad alcuni incontri, durante l'anno 1998, con le amministrazioni interessate al progetto, destinate a definire le modalità tecniche ed amministrative per l'interconnessione tra il sistema informativo delle Camere di Commercio e quello dell'Anagrafe Tributaria, dell'INPS e dell'INAIL.

Tenuto conto della complessità della materia non si è riusciti a definire entro la fine del 1998, i contenuti dell'accordo che dovrebbe concludersi nel corso del 1999.

La somma destinata al progetto di 143 milioni di lire è stata impegnata al fine di consentire il suo utilizzo durante l'anno 1999;

- la firma elettronica: la mancata emanazione delle norme tecniche da parte dell'AIMA non ha consentito la realizzazione del progetto, la cui attività si è pertanto incentrata sullo studio preliminare del problema e sulla preparazione di un prototipo alla cui sperimentazione saranno chiamate alcune Camere di Commercio;

- la semplificazione dei servizi camerali con riguardo alle procedure e agli strumenti per l'accesso: il progetto è stato articolato in una prima fase di analisi della semplificazione (ricorrendo a diverse fonti, tra cui le esperienze maturate presso le Camere di Commercio, normativa, convegni, ecc.), cui ha fatto seguito l'approfondimento di due ambiti: da un lato la definizione delle aree prioritarie su cui intervenire per "semplificare" il rapporto impresa utente/Camera, dall'altro la definizione degli aspetti metodologici e tecnici per "semplificare".

Sotto il primo ambito è stato innanzitutto individuato come prioritario il tema della localizzazione produttiva ed è stata avviata una ricerca finalizzata ad individuare le attese del sistema produttivo, le motivazioni della domanda e dell'offerta, i fattori critici ed i possibili percorsi procedurali e non può ottimizzare il rapporto impresa-burocrazia.

I risultati che emergeranno saranno utilizzati dal sistema camerale anche per interloquire progettualmente e propositivamente con il sistema della Pubblica Amministrazione a livello centrale e a livello locale. Il primo confronto pubblico è programmato per Forum P.A. (maggio 1999).

Attraverso un intervento distinto da quello finora esposto, nel corso del 1998 sono state definite le metodologie di "audit", ovverosia le metodologie che possono essere utilizzate per intervenire con modalità strutturate sui processi da semplificare. Tali metodologie utilizzano come supporto i dati che emergono dal sistema di valutazione messo a punto per i Nuclei di Valutazione.

Questa parte del progetto ha coinvolto alcune Camere di Commercio che hanno avuto accesso al Fondo Perequativo (Vibo Valentia, Crotone, Reggio Calabria, Matera, Isernia, Campobasso).

Complessivamente per la realizzazione del progetto descritto è stato impegnato il 79% del budget finanziario preventivato, che era pari a 180 milioni di lire.

“Struttura e processi decisionali dei Consigli” - L'obiettivo del progetto è stato essenzialmente individuato nella definizione di un modello di organizzazione interna della Camera rispondente ai principi che dal d. lgs. 29/93, e successive modifiche ed integrazioni, sono stati introdotti in tema di rapporto tra organi politici e dirigenti ai fini della conduzione degli enti e, quindi, di un assetto dei rapporti tra Consiglio/Giunta e Segretario generale/dirigenza in linea con gli indirizzi emersi in sede di riforma della P.A.

In coerenza con tale obiettivo, il progetto è stato articolato in tre fasi:

- adeguamento del modello organizzativo delle Camere di Commercio al contesto normativo (regolamento degli uffici e dei servizi);
- definizione nuove professionalità addette agli organi collegiali (regolamento del personale);
- avvio a regime del modello.

Ad un lavoro di ricognizione sulle novità normative suscettibili di influenzare i contenuti dei regolamenti (d.l. 29, leggi Bassanini, schema di statuto camerale) ha fatto seguito, con la collaborazione di un esperto esterno, la stesura di una bozza di regolamento che è stata sottoposta ad una serie di verifiche e che, nella sua ultima versione e con riferimento alla organizzazione degli uffici e dei servizi, è in procinto di essere pubblicata e diffusa presso tutte le Camere.

Quanto alla definizione di una professionalità da assegnare al “funzionamento” degli organi collegiali si è ritenuto utile ed opportuno far confluire tali problematiche nell'ambito del nuovo sistema di classificazione del personale e più precisamente nella parte di esso che si occupa di delineare i contenuti professionali delle funzioni svolte dalle Camere.

L'attenzione è stata, quindi, interamente rivolta alla stesura della bozza di regolamento sul personale (reclutamento, rapporto di lavoro, cessazione del rapporto ecc.), del quale gli enti camerali potranno per la prima volta dotarsi in piena autonomia alla luce delle modifiche normative introdotte dalla riforma “Bassanini”.

Complessivamente per la realizzazione del progetto descritto è stato impegnato il 61% del budget finanziario preventivato.

“Rete dei Segretari Generali” -

L'obiettivo prioritario del progetto era quello di focalizzare l'attenzione dei Segretari Generali verso le iniziative per lo sviluppo e la diffusione delle politiche di sistema nella logica di una condivisione delle priorità.

A tale scopo sono stati realizzati, anche attraverso un costante impegno organizzativo, periodici incontri nazionali, nonché un raccordo funzionale con la Consulta dei Segretari Generali.

Tali incontri sono stati finalizzati all'analisi del nuovo contesto economico ed istituzionale ed all'individuazione di strategie gestionali di sistema (requisito essenziale per un supporto sostanziale alla “rete camerale”) anche alla luce delle novità introdotte dal processo di riforma (leggi Bassanini).

In particolare nel corso del 1998 sono stati svolti quattro incontri nazionali (ognuno dei quali ha richiesto gruppi di lavoro preparatori e contatti per la definizione e l'approfondimento dei temi proposti negli incontri stessi) ai quali, oltre ai Segretari Generali, hanno partecipato, in relazione all'argomento trattato, interlocutori esterni.

Una prima serie di approfondimenti ha, infatti, riguardato l'analisi del “posizionamento” delle Camere di Commercio e delle loro funzioni in relazione agli altri soggetti, istituzionali e associativi, coinvolti nella processo di riforma (le Regioni, gli enti locali, le Associazioni di categoria).

Un'ulteriore serie di approfondimenti ha riguardato, invece, l'analisi e i possibili sviluppi degli elementi propri del sistema camerale che possono supportare il nuovo ruolo delle Camere di Commercio: l'autonomia sostanziale e l'autonomia formale, gli Statuti, il rinnovo dei Consigli Camerali.

Una terza serie di approfondimenti ha riguardato, infine, l'individuazione delle azioni e degli strumenti per lo sviluppo e la gestione efficiente delle risorse: il nuovo regolamento di contabilità, il sistema informativo di supporto al processo decisionale per la promozione dell'efficienza, il processo di riscossione del diritto annuale, il Fondo Perequativo per lo sviluppo dell'efficienza di sistema, l'erogazione dei servizi in partnership, la comunicazione, i sistemi informatici a supporto della rete.

L'attività della Consulta si è sostanziata nell'analisi, valutazione e proposte, anche attraverso la partecipazione di interlocutori esterni al sistema camerale, sui quattro ambiti.

Ogni tema trattato è stato oggetto di una specifica documentazione inviata a tutto il sistema camerale.

Complessivamente per la realizzazione del progetto è stato impegnato e speso il 98% del budget finanziario preventivato.

"Il ruolo delle Camere di Commercio nella cultura" - Era previsto anche un filone di intervento di carattere più "culturale" finalizzato a facilitare - attraverso specifici momenti di comune approfondimento delle problematiche attuali in questa fase di sviluppo delle Camere di Commercio (funzioni, prospettive di crescita, condizioni operative, ecc.) - l'inserimento dei nuovi consiglieri nel sistema delle Camere di Commercio.

A tale riguardo sono stati realizzati numerosi incontri (circa 40) presso le singole Camere di Commercio, per illustrare i compiti dei nuovi consigli alla luce della L. 580/93. Questa attività di sensibilizzazione culturale proseguirà nel 1999.

Per questo progetto è stata spesa la somma di 18,8 milioni di lire, per realizzare adeguati supporti divulgativi sulle caratteristiche del sistema camerale, con notevole economia sul preventivato.

3° OBIETTIVO: SVILUPPO DELLE RISORSE CAMERALI

Il problema delle risorse camerali, finanziarie ed umane, con il consolidamento del quadro istituzionale seguito alle riforme, è andato assumendo una posizione centrale. Sul piano finanziario esso si traduce nel ricercare modalità e strumenti per conseguire maggiori entrate (sia dai "diritti" che da finanziamenti esterni, soprattutto comunitari), anche in un'ottica di perequazione, ed una maggiore efficienza nella spesa; sul piano delle risorse umane, nello sviluppo delle professionalità e servizi camerali. A questa finalità

erano stati programmati sei progetti, non tutti, tuttavia, realizzati nel corso dell'anno.

"Europass: annualità" - E' un progetto, giunto nel 1998, alla sua seconda annualità, il cui obiettivo di fondo è quello di accrescere le risorse da attingere ai fondi strutturali ed elevarne il grado di utilizzo. Interamente finanziato dalla Comunità, è stato realizzato nella sua interezza per quanto riguarda l'attività formativa comportando impegni di spesa diretti per 939,6 milioni di lire (pari al 92% del preventivato). Con questo secondo intervento, si è inteso: completare l'investimento formativo delle risorse professionali impegnate nella prima annualità di PASS sulle tematiche della gestione delle fonti finanziarie dell'Unione Europea; promuovere l'immagine ed il ruolo del sistema camerale come referente qualificato per le imprese e per gli altri attori dello sviluppo locale nell'utilizzo delle risorse comunitarie; sostenere il processo di apprendimento organizzativo e di miglioramento dei servizi interni ed esterni delle strutture camerali attraverso esperienze di benchmarking dei prodotti e dei processi.

Le attività del progetto hanno avuto inizio nel mese di gennaio del 1998 e sono ancora in corso di realizzazione, essendo stato il termine di conclusione degli interventi, prorogato al 30 giugno 1999.

Al fine di sostenere il progetto in termini promozionali sono state realizzate azioni di sensibilizzazione presso amministratori e dirigenti camerali e varie pubblicazioni redazionali sulla attività ed iniziative del progetto nel quindicinale "per l'Impresa".

E' stata inoltre realizzata una analisi dei fabbisogni informativi, formativi e di assistenza tecnica e progettuale condotta dai sette animatori di progetto attraverso interviste agli amministratori camerali ed attraverso la somministrazione di un questionario che ha consentito di evidenziare le criticità avvertite dal sistema camerale del Mezzogiorno nella definizione e gestione di progetti a valere su risorse comunitarie; monitorare, per ciascun ente camerale,

le modalità di funzionamento del processo di acquisizione di risorse finanziarie; valutare gli orientamenti sui temi oggetto della fase di benchmarking.

L'attività formativa si è sviluppata su tre percorsi:

- per i responsabili e collaboratori delle aree finanziarie ed internazionalizzazione e per consulenti junior, cui sono stati coinvolti 40 funzionari camerali, per 16 giornate di formazione;
- per responsabili e collaboratori del servizio di ragioneria, cui hanno partecipato 39 funzionari per complessive 4 giornate;
- per il trasferimento delle competenze per il miglioramento organizzativo del sistema camerale del Mezzogiorno che ha visto la partecipazione di 43 funzionari per 36 giornate di formazione.

“Risorse umane: sviluppo, professionalità e lavoro interinale” - L'obiettivo del progetto è stato essenzialmente individuato nel perfezionamento della “...diffusione di strumenti di stampo privatistico nella gestione dei rapporti di lavoro, introducendo modelli di impiego flessibile e favorendo la cultura del risultato del lavoro”.

In coerenza con tale obiettivo, le fasi di articolazione del progetto sono risultate essere le seguenti (l'ultima delle quali, peraltro, non in stretta successione con le precedenti ed autonoma rispetto ad esse):

- realizzazione del nuovo modello ordinamentale del lavoro, attraverso il consolidamento del processo di regolazione del rapporto di lavoro in direzione del modello privato;
- simulazione/applicazione del modello nelle Camere, anche attraverso l'elaborazione di metodologie di utilizzo del personale rispondenti alla logica di intercambiabilità delle funzioni;
- predisposizione di strumenti di acquisizione delle risorse umane flessibili e compatibili con la temporaneità o straordinarietà di talune esigenze di servizio degli enti.

La realizzazione di un innovativo modello ordinamentale del lavoro ha conosciuto il suo momento significativo nello svolgimento delle trattative presso

l'A.R.A.N., che hanno portato, alla fine del mese di giugno, alla sottoscrizione con le rappresentanze sindacali di un'intesa sul nuovo sistema di classificazione del personale del comparto delle autonomie locali, che include le Camere di Commercio.

In forza di tale classificazione e delle regole che dinamicamente ne governeranno lo sviluppo, la gestione del personale passa da modelli improntati a formalismi giuridici ed appiattimenti retributivi ad altri nei quali all'incentivazione ed alla valorizzazione delle capacità e professionalità individuali si aprono spazi diffusi, che vanno dal riconoscimento economico per una migliore qualità del lavoro svolto all'opportunità di una progressione di carriera secondo metodologie realmente volte ad accertare - a differenza del tradizionale concorso - la rispondenza del soggetto selezionato alle esigenze di professionalità connesse alla posizione da ricoprire.

Tutto questo all'interno di un sistema di valutazione delle prestazioni, che le Camere sono chiamate ad introdurre in pianta stabile unitamente ad un programma di formazione del personale in grado di assicurare quei risultati di miglioramento organizzativo degli enti, da una parte, e di crescita del personale, dall'altra, che rappresentano la filosofia trainante dell'intesa.

Sulle modalità sopra descritte si è proceduto ad una sperimentazione nelle Camere di cinque Regioni, per un totale di 38 Camere e verrà completata nella prima parte del 1999, anche con l'obiettivo di farne discendere giuste implicazioni che consentiranno di favorire le costruzioni di nuovi profili professionali.

Su un budget assegnato al progetto di 80 milioni di lire, ne è risultato impegnato il 64%.

"Gradimento dei servizi ed autoreferenzialità" - Il progetto, che è stato prorogato al 30 giugno del 1999, ha realizzato in una prima fase una serie di incontri con i responsabili degli Uffici Relazione con il Pubblico per analizzare le esperienze effettuate in materia di "gradimento dei servizi" e il modello organizzativo utilizzato. Gli incontri, oltre alla diffusione di tecniche di

“customer satisfaction”, hanno permesso di elaborare un quadro generale sul livello e le modalità di utilizzo degli strumenti per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza.

Tenendo conto di questi elementi emersi, sono state quindi valutate le possibili integrazioni tra un sistema di rilevazione del gradimento dei servizi e il sistema di valutazione messo a punto con un precedente progetto per il supporto dell'attività dei Nuclei di Valutazione. La stessa normativa sta sottolineando, infatti, con sempre più forza l'esigenza di affiancare nei sistemi di valutazione i dati rilevati internamente con i dati rilevati attraverso indagini sul gradimento dei servizi.

Allo stato attuale si stanno realizzando un ciclo di interviste con un gruppo di presidenti delle Camere di Commercio e con un gruppo di imprenditori finalizzato alla definizione dell'architettura del sistema di rilevazione del gradimento dei servizi (filosofia del sistema, aree di indagine, modalità di gestione, tipologie di indicatori, modalità di elaborazione e presentazione dei dati). L'architettura e gli strumenti individuati verranno diffusi in tutte le Camere di Commercio dove si potranno attivare dei sistemi di rilevazione del gradimento dei servizi.

Il prototipo realizzato dovrebbe favorire tre importanti risultati: una integrazione dei sistemi di valutazione dei servizi con la customer satisfaction; una divulgazione di uno strumento a bassi costi, con la progettazione comune; la possibilità di confrontare i dati.

Per la realizzazione del progetto è stato impegnato il 100% del budget previsto.

Nel corso del 1998, anche per una carenza nella disponibilità di risorse umane, non hanno trovato attuazione tre dei progetti previsti nell'ambito del 3° Obiettivo, e cioè: “Nuove forme di previdenza complementare per il sistema camerale”, un progetto sul “Fondo perequativo” ed uno sull’“Ottimizzazione dei costi”. Per quest'ultimo, tuttavia, sono stati avviati dei contatti preliminari per una rinegoziazione dei contratti con alcuni macro fornitori di interesse generale del sistema e verificate le variabili giuridiche ed economiche

interessate al processo di riposizionamento delle modalità di riscossione del diritto annuale.

4° OBIETTIVO: CONSOLIDAMENTO DELLE NUOVE COMPETENZE E SVILUPPO DI NUOVE TEMATICHE

La legge di riforma, da un lato, e i provvedimenti "Bassanini" dall'altro, hanno sensibilmente modificato ed ampliato il quadro delle competenze delle Camere di Commercio. Alle problematiche che ne conseguono nel programma 1998 erano dedicati alcuni progetti.

"Conciliazione e regolazione del mercato" - Il 31 dicembre 1998 si è concluso il Progetto conciliazione e regolazione del mercato che aveva l'obiettivo generale di favorire lo sviluppo delle competenze relative all'attività di regolazione del mercato. Innanzitutto il progetto prevedeva la creazione di una rete di sportelli di conciliazione, tale obiettivo è stato pienamente raggiunto attraverso la predisposizione da parte dell'Unioncamere di un regolamento per la conciliazione facoltativa ed uno per la conciliazione in materia di subfornitura con la relativa modulistica ed il tariffario.

Tutte le Camere di Commercio hanno predisposto il servizio di conciliazione sulla base delle linee guida dell'Unioncamere approvate dalla apposita Commissione e sulla base di uno stesso modello organizzativo.

Nel corso dell'anno l'Ufficio ha intensificato l'attività di supporto alle Camere nella strutturazione e nel potenziamento dei servizi di conciliazione e di arbitrato. Collaborando inoltre attivamente alla realizzazione di numerose iniziative di formazione dei conciliatori e del personale camerale e di promozione del servizio sia a livello locale che nazionale.

E' stata attivata in collaborazione con MediaCamere una sezione del sito Internet Unioncamere dedicata al servizio di conciliazione e sono stati messi a disposizione delle Camere tutta una serie di strumenti utili a completare il processo di attivazione del servizio. L'Unioncamere si è attivata per favorire il

processo di omogeneizzazione dei servizi, pertanto è stato elaborato un nuovo statuto tipo per le Camere arbitrali ed è stato predisposto uno studio di revisione delle tariffe dei procedimenti arbitrali. E' stato inoltre affidato alla Prof.ssa Maria Rosaria Ferrarese un incarico specifico per la realizzazione di uno studio di comparazione sulle funzioni di regolazione sia a livello nazionale che in ambito europeo.

Su uno stanziamento complessivo di 180 milioni di lire (di cui 130 milioni a valere sul bilancio 1997), l'impegno di spesa richiesto è stato di 130 milioni.

"Excelsior: sistema informativo per l'occupazione e la formazione" - Nel 1998 è giunta a conclusione – con pieno successo - la seconda annualità del progetto triennale denominato Excelsior, approvato ed interamente finanziato dal Ministero del Lavoro e dall'Unione Europea.

Si tratta, come è noto, dell'unico "Sistema informativo per la previsione dei flussi occupazionali delle imprese e per l'analisi dei fabbisogni professionali e formativi" che copre l'intero territorio nazionale.

Le informazioni raccolte ed elaborate, sulla base di dati di origine amministrativa e di indagini dirette condotte con innovative tecniche di ricerca, costituiscono una novità assoluta nel panorama informativo italiano. La loro importanza deriva dal fatto che si forniscono informazioni di grande rilevanza per l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e, quindi, per le politiche attive del lavoro, per le politiche dell'orientamento e per quelle della formazione. I risultati, estremamente affidabili dal punto di vista statistico e disaggregabili sia per i diversi settori economici che per le dimensioni d'impresa, sono significativi per i mercati locali del lavoro di tutte le regioni e province italiane. Complessivamente sono state intervistate, con il coordinamento dell'Unioncamere, circa 100.000 imprese, in due mesi: quelle di maggiore dimensione direttamente dal personale delle Camere di commercio, mentre quelle fino a 100 addetti attraverso interviste telefoniche.

I risultati finali del progetto sono disponibili oltre che attraverso i volumi pubblicati, anche su Cd-Rom e tramite Internet, nel sito dell'Unioncamere.