

**AREA STRATEGICA: Innovazione amministrativa e miglioramento continuo dei servizi**  
**SPO 8.b) Innovazione amministrativa**

DESCIRIZIONE OBIETTIVO		RISORSE UMANE	RISORSE FINANZIARIE	INDICATORI	TARGET	VALORE CONSUNTIVO INDICATORI	Grado di raggiungimento indicatore (valore compreso tra 0 e 100%)	Grado di raggiungimento obiettivo (valore compreso tra 0 e 100%)
1	Monitoraggio dello stato di attuazione del Ciclo della Performance.	Sabina Balestrieri		attuazione adempimenti previsti (efficacia)	Svolgimento delle attività per l'attuazione del ciclo della performance	SI	100%	100%
2	Predisposizione di report periodici di monitoraggio della performance	Sabina Balestrieri		realizzazione di report periodici (qualità)	produzione di report periodici utili al monitoraggio dei risultati	SI	100%	100%
3	Realizzazione Customer Satisfaction	R.Cecere, L.Pugliese, Sandra Verduci, Roberto Percoco	Euro 5.165,00	realizzazione indagine (qualità)	realizzazione della customer satisfaction entro il 31/12/2011	SI	100%	100%
4	Analisi e reingegnerizzazione dei processi di lavoro all'interno dell'Ente camerale per la semplificazione delle procedure e il miglioramento continuo dei servizi.	Sabina Balestrieri		numero di dipendenti che partecipano all'attività di reingegnerizzazione (qualità)	Partecipazione dei dipendenti all'attività di reingegnerizzazione nella misura del 50%	69%	138%	138%
5	Avvio realizzazione Carta dei Servizi	Sabina Balestrieri		Avvio realizzazione	SI	SI	100%	100%