

**"CAMERE di COMMERCIO e AUTONOMIE LOCALI:
IL PERCORSO VERSO MODELLI INTEGRATI di ORGANIZZAZIONE"**

INCONTRO *"Le dinamiche del controllo: gestire un ente per obiettivi"*

**IL DIFFICILE RAPPORTO TRA GARANZIA
ED EFFICIENZA/EFFICACIA:
LE DINAMICHE DI UNA CAMERA DI
COMMERCIO PER
LA QUALITA' TOTALE**

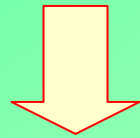
Relazione del dott. Renato Chahinian

Segretario Generale della Camera di Commercio di Treviso

Roma, 19 luglio 2006

Art. 97, 1° comma della Costituzione

"I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione"



3 principi essenziali per la P.A.

a) legalità

b) imparzialità

} a garanzia delle norme
e dei principi giuridici

c) buon andamento

= *funzionalità*

= *efficienza ed efficacia*

RAPPORTO TRA GARANZIA, EFFICIENZA ED EFFICACIA

- 1) GARANZIA {
 - legalità
 - imparzialità
- 2) EFFICIENZA miglioramento degli aspetti quantitativi della prestazione (tempi, costi, risorse umane, ecc.)
- 3) EFFICACIA raggiungimento di risultati qualitativi programmati, desiderabili, ecc.

Stretta interdipendenza tra i tre rapporti

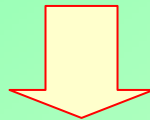
Miglioramento complessivo soltanto mediante:

- **innovazione tecnologica**
- **innovazione organizzativa** \longrightarrow **qualità**

Camera di Commercio di Treviso

PERCORSO DI QUALITÀ

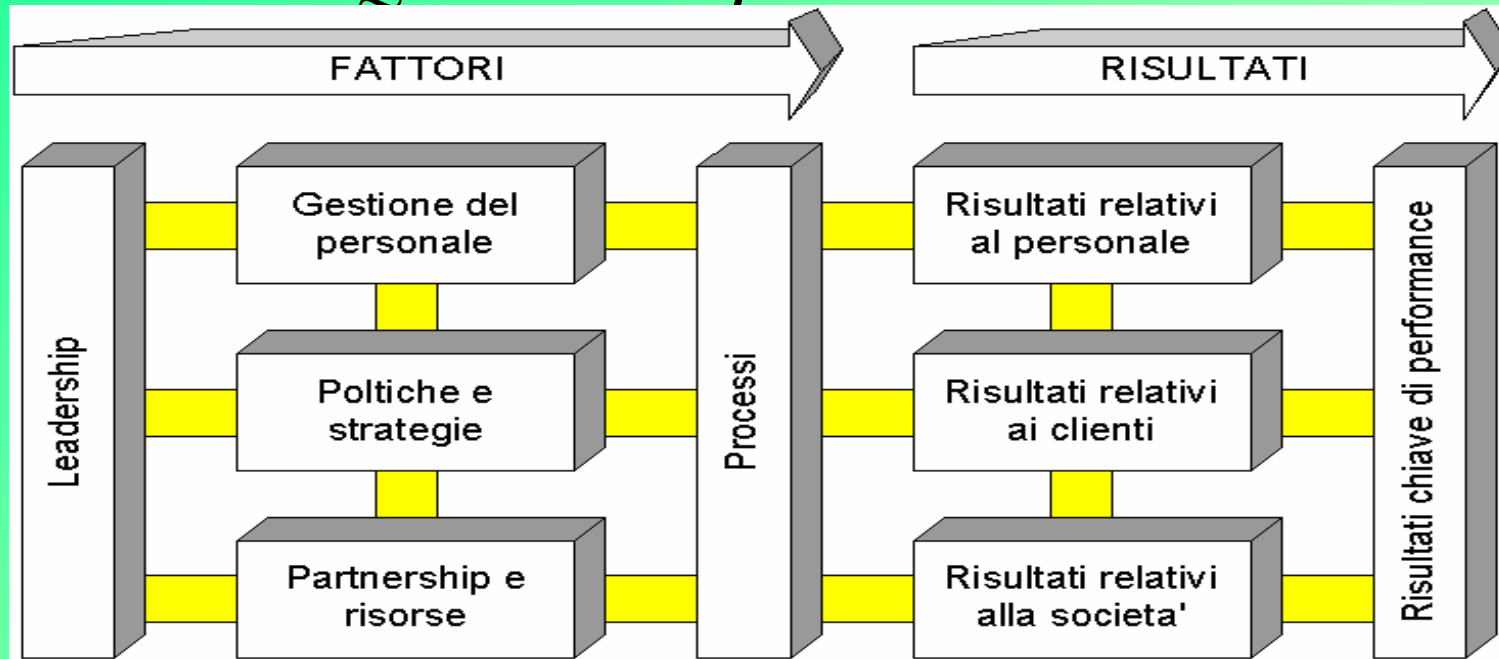
1. Conseguimento della certificazione completa di qualità per tutti i servizi camerali
2. Percorso di eccellenza verso la qualità totale (modello EFQM-CAF)



- a) Percorsi di autovalutazione**
- b) Premio Qualità Italia (CAF)**
- c) Riconoscimento europeo (EFQM)**

MODELLO CAF – EFQM

Quadro complessivo dei criteri



Criterion	Punteggio
Leadership	100 punti
Gestione del personale	90 punti
Politiche e strategie	80 punti
Partnership e risorse	90 punti
Processi	140 punti
Risultati relativi al personale	90 punti
Risultati relativi ai clienti	200 punti
Risultati relativi alla società	60 punti
Risultati chiave di performance	150 punti

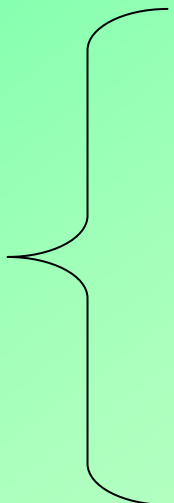
LEADERSHIP

1. Definizione di missione, visione, valori come modello di riferimento
2. Coinvolgimento della struttura interna
3. Rapporti con i clienti esterni (che ricevono il servizio)
4. Rapporti con i clienti interni (che forniscono il servizio compresi organi politici)

POLITICHE E STRATEGIE

1. Programmazione e controllo strategico
2. Programmazione e controllo operativo

3. Modalità di:



previsione
diffusione
comunicazione
attuazione

GESTIONE DEL PERSONALE

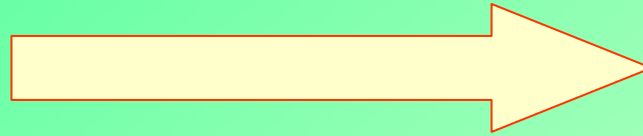
1. Sviluppo delle risorse umane (piani e gruppi di miglioramento _ organizzazione snella _ benessere organizzativo _ sistema di valutazione)
 2. Sviluppo delle competenze (tecniche e manageriali)
 3. Coinvolgimento
Responsabilizzazione
Comunicazione
Riconoscimento e premiazione
- del personale
a tutti i livelli

PARTNERSHIP E RISORSE

1. Gestione partnership (imparzialità e diffusione)
 2. Gestione risorse finanziarie
 3. Gestione risorse materiali
 4. Gestione tecnologie
 5. Gestione risorse immateriali
- } limiti
- } valutazione costi / benefici

PROCESSI

Gestione
processi



Erogazione
servizi

- certificazione
- benchmarking
- miglioramento e
reingegnerizzazione
(interventi “Kaizen”)

SODDISFAZIONE CLIENTI

1. Misure percezione (“customer satisfaction”)
2. Misure di performance (“standard” e indici del servizio)

SODDISFAZIONE PERSONALE

1. Misure percezione (“people satisfaction”)
2. Misure performance (“standard” e indici organizzativi e di servizio interno)

SODDISFAZIONE COLLETTIVITA'

1. Misure percezione (indagini generali)

2. Misure performance {
- bilancio sociale
- impatto economia locale

RISULTATI CHIAVE DI PERFORMANCE

1. Risultati esterni (max valore aggiunto sociale = differenza benefici collettività meno costi aziendali)
2. Risultati interni (equilibrio economico aziendale nel medio-lungo termine)