

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA DI TREVISO

***Impegnati verso l'eccellenza:
l'esperienza CAF ed EFQM in Camera di
Commercio di Treviso***

Jesolo, 20 Novembre 2008



Camera di Commercio
Treviso

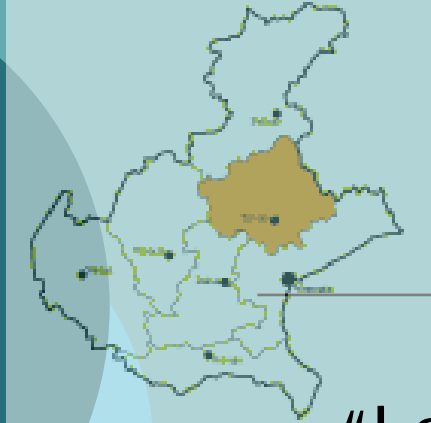
***Responsabile Ufficio Qualità
dott. Antonio Biasi***

LA CAMERA DI COMMERCIO

Art. 1, comma 1 della legge n. 580/1993

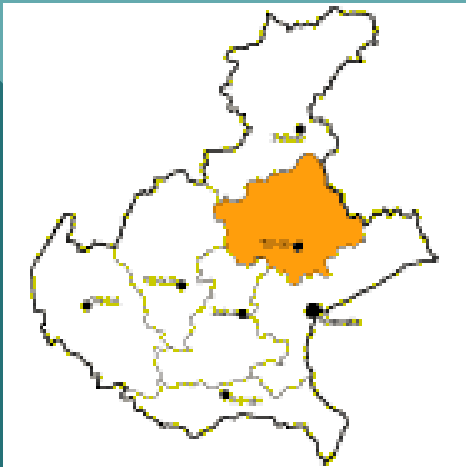
“Le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, sono enti autonomi di diritto pubblico che svolgono, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali”

La Camera di Commercio di Treviso: la funzione



“La Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Treviso, la cui istituzione risale al 1811, è rappresentativa del sistema delle imprese insediate nella provincia di Treviso per le quali svolge compiti di interesse generale quale ente autonomo funzionale nel quadro dell’ordinamento nazionale ed europeo”.

(art. 1 dello Statuto camerale)



L'ECONOMIA DELLA PROVINCIA DI TREVISO

- **93.872** imprese iscritte nel Registro Imprese al 31.12.2007
- Popolazione residente: **857.359 abitanti** al 31.12.2006
- 1 impresa ogni 9 abitanti
- 95 Comuni
- Prodotto Interno Lordo 2007: 26.080 milioni di € al 31.12.07



L'ECONOMIA DELLA PROVINCIA DI TREVISO

- I principali settori dell'economia trevigiana sono:
 - Industria
 - Servizi alle imprese e alle persone
 - Attività commerciali e di pubblici esercizi
- I distretti industriali della provincia:
 - Inox valley (Conegliano-Vittorio Veneto)
 - Calzaturiero (Montebelluna)
 - Legno – arredo (Area Opitergino-Mottense, Quartier del Piave)
 - Agroalimentare lattiero caseario
 - Moda

I NUMERI DELLA CAMERA DI COMMERCIO

- 128 dipendenti a tempo indeterminato e 27 a tempo determinato (vaie forme contrattuali) al 31.12.2007
- 3 sedi staccate (Castelfranco Veneto, Conegliano, Montebelluna)
- La Camera si avvale di alcune strutture ad essa collegate: Azienda speciale Treviso Tecnologia, PromoTreviso, Associazione Curia Mercatorum, Società Consortili: Tecnologia & Design, Treviso Glocal e A.L.P.A.E.S.
- Atti movimentati nel 2007: circa 1 milione
- La spesa per iniziative promozionali nel 2007 ammontava a € 11.600.000 a favore del sistema produttivo locale.

OBIETTIVI DI ECCELLENZA

La Camera, oltre ad assolvere ad importanti funzioni di carattere amministrativo (tra le quali spicca la tenuta del Registro delle Imprese), persegue in particolare i seguenti obiettivi di eccellenza:

OBIETTIVI DI ECCELLENZA

- Servizi reali (informazione, formazione, consulenza e promozione) alle imprese ed ai settori produttivi, per accrescerne la produttività e quindi la competitività sui mercati interni ed internazionali;
- Agevolazioni finanziarie, per abbattere i costi alle imprese che attuano investimenti rilevanti per lo sviluppo (ampliamenti ed ammodernamenti, miglioramenti della qualità, interventi per l'ambiente, ecc.);
- Il potenziamento delle infrastrutture economiche, nel fornire servizi evoluti e su larga scala alle imprese ed all'ambiente socio-economico interessato (corsi di laurea, corsi di formazione, consorzi promozionali di vario tipo, borsa merci, ecc.);

OBIETTIVI DI ECCELLENZA

- Attività di studio e di marketing territoriale per la programmazione del territorio e per la promozione dei distretti industriali;
- Iniziative di misurazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi;
- Esperienze di "auditing", programmazione e controllo di gestione;
- Completa certificazione della qualità di tutti i servizi sia interni che esterni;
- Attuazione del Piano Strategico per la Provincia di Treviso in partnership con l'Ente Provincia;
- Piano globale di comunicazione integrata;
- Diffusione servizi telematici e sviluppo di tutti gli strumenti di e-government;
- Sviluppo degli scambi commerciali internazionali.

IL CONCETTO DI ECCELLENZA

In un'azienda la visione condivisa dell'eccellenza è la visione di processo, non un progetto. È un processo incessante per raggiungere un obiettivo ideale che non sarà mai completamente realizzato. La visione dell'organizzazione guidata dall'eccellenza deve focalizzarsi sul processo di miglioramento continuo nella capacità di soddisfare le aspettative dei clienti, degli azionisti e dei dipendenti e non sul raggiungimento di traguardi stabiliti arbitrariamente o strategicamente mal programmati.

CONSIDERAZIONI SUL TQM APPLICATO ALLE P.A.

Un'Ente pubblico si differenzia da un'azienda privata, non per la natura non economica del servizio erogato, ma anche per le posizioni assunte dalle varie categorie di stakeholders interessate dall'attività organizzativa, e, soprattutto, per i bisogni eterogenei che l'ente pubblico può trovarsi a soddisfare (ovvero per le diverse categorie di utenti che possono avere aspettative che si traducono in richieste conflittuali e mutuamente esclusive rivolte all'organizzazione pubblica).

Il cammino della Camera di commercio di Treviso verso l'eccellenza

2000	2001	2002	2003	2004	2005
Avvio Certificazione ISO 9001:2000	I Certificazione Servizi Anagrafico - Certificativi	II Certificazione Regolazione Mercato, Uff. Metrico e Sedi staccate	III Certificazione Servizi Amministrativi interni	Certificazione Totale Estensione Servizi Promozionali	“Impegnati verso l’Eccellenza”
Programma pluriennale dell’Ente 2001 - 2005	Indagine Customer Satisfaction Registro Imprese	Istituzione servizio specializzato Programmazione Controllo di Gestione, Qualità e Affari Generali	Premio Qualità interno	Avvio 6 gruppi di miglioramento	Percorso Recognized for Excellence (E.F.Q.M.)
Avvio sistema di programmazione e controllo	Mappatura dei processi aziendali e definizione standard di Qualità		Sviluppo Portale intranet Qualità “Archimede”	Indagine sul benessere organizzativo interno	
Costituzione Gruppo Auditor	Formazione “Partecipare allo sviluppo del sistema qualità” per tutto il personale dipendente	Indagine Customer Satisfaction Albo Imprese Artigiane	Mappatura Competenze Dirigenti e Funzionari	Due Settimane Kaizen c/o Registro Imprese	Primo bilancio sociale dell’Ente
Sito internet della C.C.I.A.A.		Formazione “La comunicazione e la gestione delle relazioni per creare sviluppo” per Dirigenti e Funzionari	Vademecum Dipendenti	Avvio formazione manageriale triennale per Dirigenti e Funzionari	
		Ampliamento gruppo Auditor	Autovalutazione Modello E.F.Q.M.: European Foundation for Quality Management	Indagine Customer Satisfaction Generale	Gruppi di miglioramento: - Servizio call center - Sugli esiti indagine Customer Satisfaction - Criteri formazione e sviluppo competenze - Innalzamento benessere organizzativo - Standard prestazionali - Rete interna e strumenti informatici
			Formazione “La Mission della Camera di Commercio” per tutto il personale dipendente	Nuova guida servizi camerali	
			Nuovo portale della Camera di Commercio	Avvio sistema di programmazione e controllo	
				Avvio sistema di programmazione e controllo	
				Ampliamento Gruppo Auditor	
					Avvio sistema di controllo strategico

Il cammino della Camera di commercio di Treviso verso l'eccellenza

2006	2007	2008
“Impegnati verso l'Eccellenza”	“Impegnati verso l'Eccellenza”	“Impegnati verso l'Eccellenza”
“Menzione Speciale quale Amministrazione di Qualità per i servizi alle imprese”	Seconda Indagine sul benessere organizzativo interno	Ottenimento del riconoscimento europeo “Recognised for Excellence”
Applicazione delle Balanced scorecard	la creazione di un database in access per il monitoraggio della realizzazione del Programma Pluriennale	2° indagine di customer satisfaction generale
Programma Pluriennale 2006-2010	Settimana kaizen c/o AIA	Implementazione del sistema di telefonia VOIP
Secondo Bilancio Sociale	Redazione ed invio del documento per la partecipazione al “Recognised for excellence”	3° implementazione di Archimede con Rivisitazione della home page + nuovo software “Azioni preventive /correttive”
Analisi organizzativa e settimana Kaizen c/o l'area Regolazione del Mercato	2° implementazione di Archimede con “Elenco corsi personali”, + 3 nuove sezioni consultabili on line	Riorganizzazione sistema informatico avvio modulo pagamenti on line
1° implementazione di Archimede con il “Registro delle Non Conformità “	Avvio progettazione “intranet” camerale	3 citazioni di merito da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica
	Indagini di customer on line	Avvio 2 gruppi di miglioramento

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

- 27 Procedure complessive
- 52 Istruzioni Operative
- 130 Moduli codificati
- 19 Visite ispettive interne svolte nel 2007 con l'impiego di 10 auditor interni + 4 auditor CCIAA di Pordenone
- Coinvolgimento costante della Direzione
- Attenzione costante alla pianificazione, controllo e miglioramento della Qualità

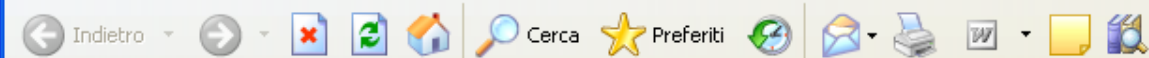
Il Portale della Qualità “Archimede”

Nasce nel 2003 il portale per la gestione documentale del SGQ camerale

Nel 2007 subisce la 2° implementazione che ha portato ad una nuova modalità di consultazione del fascicolo personale attraverso il link “Elenco corsi personali”. Sono state anche create 3 nuove sezioni consultabili on line denominate “Programmazione e Controllo di gestione”, “Ordini e Comunicazioni di servizio” e “Percorso di eccellenza”

Nel 2006 subisce la 1° implementazione relativa alla gestione informatica del Registro delle Non Conformità

Nel 2008 subisce una rivisitazione della home page con ripartizione dei link già presenti in 4 aree tematiche quali “Qualità”, “Risorse Umane/Organizzazione”, “Programmazione e Controllo di gestione”, “Modelli di eccellenza – TQM” + l’implementazione del nuovo software “Azioni preventive /correttive/ di miglioramento”.



ARCHIMEDE

PORTALE DELLA QUALITA' IN CCIAA DI TREVISO

agenda

OCTOBER 2008						
Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

avvisi e novità

documentazione

ricerca

suggerimenti

guida

Cos'è ARCHIMEDE

e-mail

ufficio qualità

responsabile qualità

QUALITA'

- ▶ **AUDIT**
- ▶ **DOCUMENTAZIONE DI SISTEMA**
([Manuale](#) - [Procedure](#) - [Istruzioni](#) - [Moduli](#))
- ▶ **GESTIONE NON CONFORMITA'**
- ▶ **AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE/DI MIGLIORAMENTO**
- ▶ **COMITATI DIREZIONE QUALITA'**
- ▶ **MIO UFFICIO**
- ▶ **BACHECA**
([Organigramma e Politica](#) - [Standard](#) - [Scadenziario e Codici Uffici](#))

PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

- ▶ **PROGRAMMA ANNUALE**
([2006](#) - [2007](#) - [2008](#))
- ▶ **PROGRAMMA PLURIENNALE**
- ▶ **MONITORAGGIO PROGETTI STRUMENTALI**
- ▶ **BALANCED SCORECARD**

RISORSE UMANE / ORGANIZZAZIONE

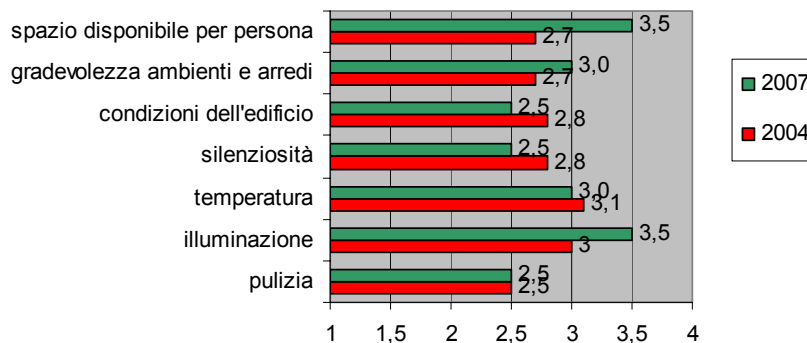
- ▶ **FASCICOLO PERSONALE**
- ▶ **VADEMECUM DIPENDENTI**
- ▶ **ORDINI E COMUNICAZIONI DI SERVIZIO**
- ▶ **ELENCO CORSI PERSONALI**

MODELLI DI ECCELLENZA - T.Q.M.

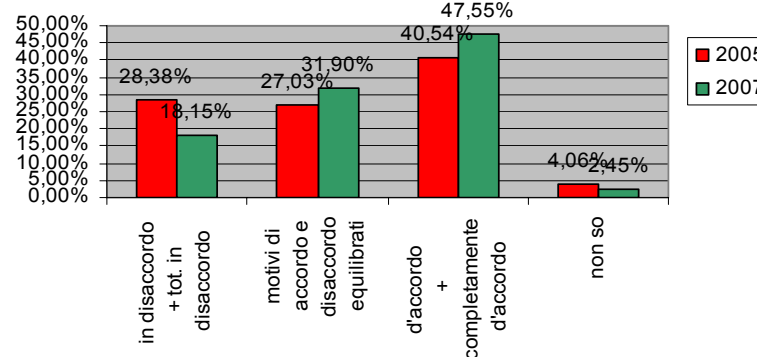
- ▶ **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**
- ▶ **ANALISI CALL CENTER**
- ▶ **AUTOVALUTAZIONI E PIANI DI MIGLIORAMENTO**
- ▶ **BENESSERE ORGANIZZATIVO**
- ▶ **GRUPPI DI MIGLIORAMENTO**
- ▶ **RECOGNIZED FOR EXCELLENCE**
- ▶ **SETTIMANE KAIZEN**

Benessere organizzativo

valutazione dei comfort



efficacia della comunicazione dall'alto v/basso



dati indagine BO 2004, 2007 ed autovalutazione 2005

Nell'indagine BO 2007 è risultata una valutazione positiva anche su altri fattori quali il coinvolgimento e responsabilizzazione del personale (58,8% di positività), l'orientamento dell'ente verso l'innovazione tecnologica (69,3% di positività) e verso il cambiamento (53% di positività), la percezione dell'utilità dei servizi offerti (46,0% di positività)

Customer satisfaction

2001 - Indagine Customer Satisfaction Registro Imprese

2002 - Indagine Customer Satisfaction Albo Imprese Artigiane

2004 - Indagine Customer Satisfaction Generale

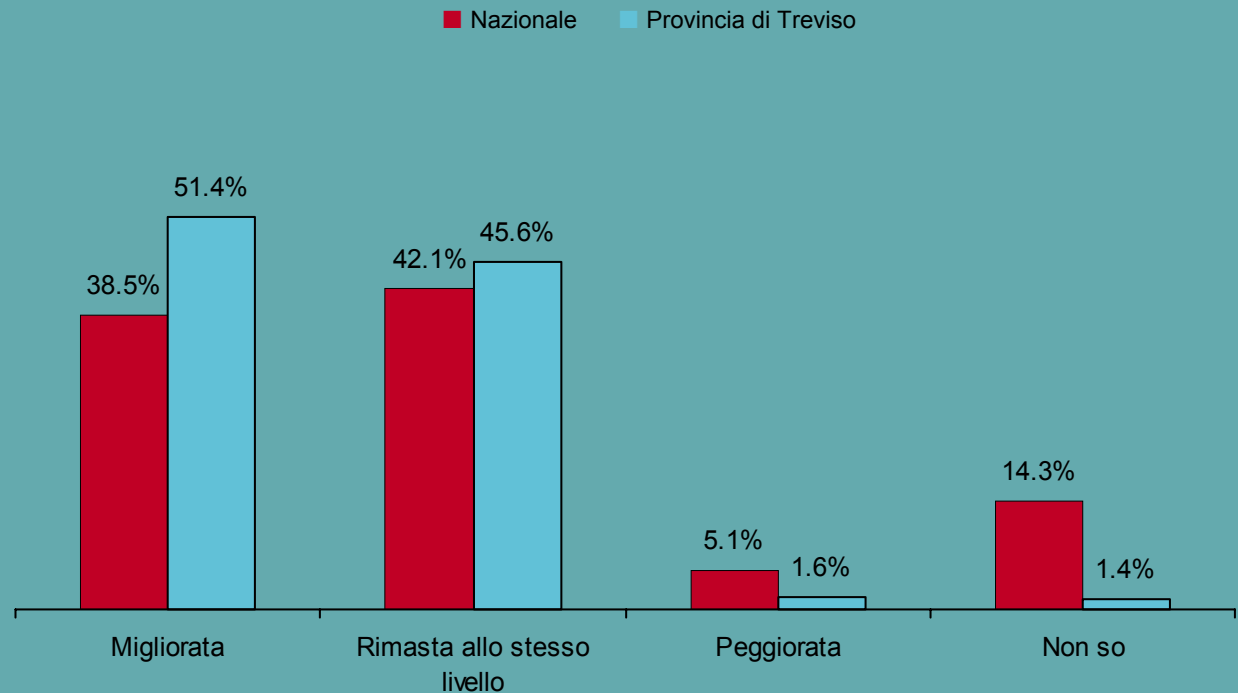
2007 - Indagine sulla soddisfazione degli utenti del sito internet

2008 – Indagine di Customer Satisfaction: confronto tra dati provinciali e dati nazionali

Indagine di customer satisfaction 2008

SERVIZI EROGATI

Livello di soddisfazione complessivo verso la qualità dei servizi della Camera di Commercio



“Complessivamente ritiene che la qualità dei servizi della sua Camera di Commercio, negli ultimi tre anni, sia ...?”

Base naz. 13.460 casi, prov. TV 898 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.


Il miglioramento tecnologico/informatico

informatizzazione interna:

- disponibilità di una Rete locale camerale (9 server);
- disponibilità per ogni dipendente di un indirizzo di posta elettronica e collegamento ad internet;
- abilitazione concessa ad alcuni uffici, oltre che all'ufficio Protocollo, per l'utilizzo del software Prodigy per la protocollazione dei documenti in uscita;
- disponibilità di dispositivi di firma digitale attribuiti ad alcuni uffici in base alle necessità delle attività degli stessi;
- gestione informatica delle delibere e delle determinazioni del Segretario Generale e della dirigenza con il programma "Libranet";
- implementazione del sistema di telefonia VOIP;
- è in fase di realizzazione un sistema di "intranet camerale";
- è attivo dal 2005 un portale interno delle Direttive inerenti il R.I.

Il miglioramento tecnologico/informatico

telematizzazione dei servizi:

- "Telemaco", il servizio che permette la trasmissione telematica degli atti, nonché la stampa di visure e certificati camerale e di atti archiviati otticamente con l'abolizione quasi totale del sistema cartaceo per il R.I. della sez. ordinaria;
- si segnala inoltre il servizio di rilascio Smart Card (dispositivi di firma digitale) e dal 2006 delle CNS agli amministratori delle società iscritte alla S.O.del R.I;
- implementazione sul sito camerale del software per l'iscrizione on line a corsi e convegni;
- è allo studio la possibilità di pagamenti on line (cd. borsellino elettronico);
- servizio di biblioteca on line;
- realizzata la revisione del sito istituzionale ed ottenuta la sua completa accessibilità anche ai soggetti con disabilità (ottenimento del logo di accessibilità  ai sensi della l. n.4/2004);



PERCORSI DI QUALITÀ

ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE

Si attesta che

**LA CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA E ARTIGIANATO
DI TREVISO**

ha partecipato ai Laboratori di
PERCORSI DI QUALITÀ

portando a termine l'autovalutazione e realizzando il piano di miglioramento

febbraio 2005 - novembre 2005

La responsabile del Progetto

Dott.ssa Claudia Migliore



CONFINDUSTRIA

IL PREMIO QUALITA' ITALIA

PRIMA EDIZIONE

- 190 AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE PARTECIPANTI
- 40 FINALISTI AMMESSI ALLA FASE FINALE
- 8 VINCITORI PREMIATI AL FORUM P.A. 2006

NELLA CATEGORIA " ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI E
CCIAA" CONCORRONO:

ISTAT DI
ROMA

CCIAA DI TREVISO

CENTRO DI
RIFERIMENTO
ONCOLOGICO DI
AVIANO

CCIAA DI
CROTONE

CCIAA VERBANO
CUSIO OSSOLA

ACI
DI ROMA

Assegnata alla Camera di Commercio di Treviso la:



***“Menzione speciale di Confindustria
quale Amministrazione di Qualità per i servizi alle imprese”
anno 2006***

Partecipazione al “Recognised for excellence”

Redazione del Documento di
partecipazione (68 pg) secondo il
modello EFQM

Visita in loco di tre valutatori
realizzata il 16 aprile u.s.

Maggio 2008 ottenimento del 2°
livello di eccellenza europeo
secondo il modello EFQM



is awarded to

**Camera di Commercio Industria
Artigianato e Agricoltura di Treviso**

May 2008

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Kella".

**Chris Lebeer,
CEO of EFQM**



Issued by

Associazione Italiana Cultura Qualità

Certificate number: R4E1448184133424

Cento e più storie di buona pubblica amministrazione

L'ente camerale è registrato sul sito del Ministro per la Pubblica Amm.ne e l'Innovazione per i seguenti progetti:

La gestione della qualità nella CCIAA di Treviso

KM DICAMO (E Knowledge management per il Distretto calzaturiero di Montebelluna)

Nasce il servizio Trevisosystem English Newsletter! Per promuovere il nostro territorio e le nostre imprese all'estero

www.nonsolofannulloni.forumpa.it

...da “La Politica per la Qualità”

Tutta l'organizzazione camerale è coinvolta nel miglioramento continuo, che si associa allo sviluppo delle esperienze, delle competenze e delle capacità professionali di ciascun dipendente.

VANTAGGI RAGGIUNTI

- 1) maggiore coinvolgimento del personale a tutti i livelli dell'org.ne;
- 2) maggiore collaborazione "trasversale" del personale di categorie e profili professionali diversi nell'operatività dei gruppi di miglioramento (il lavoro di gruppo);
- 3) rafforzamento del senso di appartenenza alla Camera di Commercio;
- 4) un forte coinvolgimento nella logica dei processi e la messa in atto (anche attraverso due Settimane Kaizen) di riduzioni nei tempi di istruttoria;
- 5) maggiore attenzione all'utente (esplicitata in guide illustrative, pianificazione costante delle indagini di customer sat., più attenzione alla comunicazione esterna ed alla tipologia dei soggetti da coinvolgere);

VANTAGGI RAGGIUNTI

- 6) Realizzazione delle indagini interne sul benessere organizzativo dei dipendenti;
- 7) rafforzamento del sistema di programmazione e controllo, nonché quello di valutazione dei dipendenti;
- 8) rafforzamento di partenship con i fornitori;
- 9) benchmarking con dati delle altre Camere di Commercio, sviluppo di esperienze ed incontri di scambio;
- 10) un rafforzamento esterno dell'immagine dell'Ente (anche nel vertice politico), del suo ruolo e della sua capacità di ottenere la completa certificazione dei servizi prima e di impegnarsi dopo verso l'eccellenza, alla pari di organizzazioni private;
- 11) incremento della progettualità e creatività dei singoli dipendenti.

...CONCLUSIONI...

TUTTO QUESTO E' POSSIBILE SOLO
SE C'E' LA RISORSA PRINCIPALE

.....

LE PERSONE

"IMPOSSIBILE" E'

**NON AVERCI
PROVATO**

