

Prima bozza per valutazioni nel CSG del 9 febbraio 2010

Responsabile del progetto per Unioncamere Lombardia: Maria Pia Marini

RAFFORZARE I SERVIZI CCIAA PER CONCILIAZIONE E VIGILANZA DEL MERCATO

PREMESSE

Le competenze attribuite alle Camere di Commercio per legge, vengono svolte da più funzioni; le principali sono:

- La conciliazione tra le imprese e tra le imprese e i consumatori
- Le attività metriche e di vigilanza e sicurezza prodotti.

Nel corso del 2009 sono intervenuti dei fatti rilevanti che fanno prefigurare un aumento di carichi di lavoro per le Camere:

- il decreto legislativo 69/2009, art. 60 che prevede il ricorso alla conciliazione per nuove materie rispetto alle tradizionali (condominio, responsabilità del medico, contratti assicurativi, bancari e finanziari, successioni ereditarie)
- il recente Regolamento comunitario 765/08, che stabilisce norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato e che prevede che gli uffici camerali che effettuano la valutazione della conformità di prodotti e strumenti debbano operare conformemente a norme e regole tecniche che regolamentano requisiti tecnici, strumentali e organizzativi dell'attività di valutazione della conformità, in attuazione del Protocollo di Intesa tra Unioncamere e Ministero dello sviluppo economico per rafforzare la vigilanza del mercato

OBIETTIVI

- rafforzare e qualificare l'attività degli uffici di conciliazione e di vigilanza del mercato delle Camere di Commercio;
- garantire a imprese e consumatori l'erogazione di servizi caratterizzati da efficienza e qualità;
- utilizzare strumenti efficaci e innovativi (Information and Communications Technology - ICT) per supportare la gestione e organizzazione del lavoro e per favorire l'interazione immediata tra i vari sportelli di conciliazione e di vigilanza del mercato della rete camerale.

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Scaccheri

PROPOSTE

A) SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Fasi:

A. Efficientamento del servizio di conciliazione:

- analisi organizzativa degli uffici di conciliazione delle Camere: processi di servizio e processi di supporto, risorse umane, volume attività, rete di riferimento, strumenti;
- definizione di un lavoro in rete tra le Camere sull'esempio di quello in corso di realizzazione presso gli uffici metrici e relativa sperimentazione;
- organizzazione di una procedura di valutazione dei conciliatori
- monitoraggio e valutazione dell'efficacia nella fornitura del servizio di conciliazione sulle parti protagoniste dell'incontro di conciliazione;

B. Fase di formazione:

- formazione per funzionari dei servizi di conciliazione delle Camere sulle novità legislative e sul marketing del servizio;
- formazione dei conciliatori sulle novità legislative;

C. Informatizzazione procedure interne:

utilizzo da parte delle Camere lombarde del software *Concilia suite* per gestire attività di ufficio, pratiche di conciliazione e elenco dei conciliatori, comunicazione in ingresso e in uscita (software già utilizzato dalle Camere di Cremona, Bergamo, Brescia, Lodi, Varese)

D. Promozione:

Comunicazione al pubblico del rinnovato servizio di conciliazione delle Camere di Commercio in termini di:

- novità sulle materie di conciliazione obbligatorie
- procedure di conciliazione informatizzate
- più qualità del servizio

DURATA del progetto: biennale

CAMERE PARTECIPANTI (INTERESSE DI MASSIMA): Bergamo, Brescia, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Monza e Brianza, Pavia, Varese
(al momento non coinvolte Como, Milano e Sondrio)

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Scaccheri



B) SERVIZIO DI VIGILANZA DEL MERCATO

FASI

A. Efficientamento del servizio di vigilanza

- analisi organizzativa degli uffici di vigilanza delle Camere: Sulla base dei risultati emersi dall'analisi del contesto organizzativo degli uffici metrici realizzata nel 2009, estendere alle altre funzioni l'attività di analisi delle competenze e delle dotazioni strumentali;
- Adeguamento degli uffici a norme e standard tecnici al fine di operare conformemente a criteri organizzativi e strumentali per una adeguata gestione dell'attività degli uffici

A. Applicazione del sistema di certificazione secondo norme tecniche internazionali (ISO 9000, ISO 17025, etc.)

Certificazione del servizio.

B. Strumentazione e tecnologie

Al fine di operare conformemente ai criteri definiti dalle norme e standard tecnici implementate e migliorare efficienza ed efficacia delle attività degli uffici si prevede di potenziare la dotazione strumentale:

- dispositivi e strumentazione di controllo e
- strumenti informatici per la telematizzazione del servizio; a tal fine si prevede di estendere l'utilizzo del sistema EUREKA e di verificare l'esigenza di implementazione

C. Formazione

Saranno definiti percorsi formativi dedicati al personale finalizzati ad assicurare le competenze necessarie per:

- operare conformemente alle norme e regole tecniche implementate con la certificazione
- utilizzo nuova strumentazione acquisita
- utilizzo sistema Eureka

DURATA DEL PROGETTO:

Il progetto ha durata annuale.

CAMERE PARTECIPANTI (INTERESSE DI MASSIMA):

Bergamo, Como, Cremona, Lecco, Mantova, Milano, Monza e Brianza, Pavia, Sondrio, Varese.

(al momento sono escluse le Camere di Brescia e Lodi)

IL SEGRETARIO GENERALE

Alessandro Scucchiari

Progetto Conciliazione**Costo complessivo (comprensivo di IVA) € 440.000****di cui:**

1. Progettazione	€ 10.000
2. Personale	€ 150.000
3. Consulenze: - efficientamento servizio - formazione	€ 175.000
4. Attrezzature (software concilia clic e flow)	€ 27.000
5. Materiali	€ 15.000
6. Promozione	€ 50.000
7. Altro	€ 0
8. Coordinamento UCL	€ 13.000

Progetto vigilanza**Costo complessivo € 460.000****di cui:**

3. Progettazione	€ 25.000
4. Personale	€ 150.000
9. Consulenze: - efficientamento servizio - certificazione - formazione	€ 150.000
5. Attrezzature - Software EUREKA - strumentazione	€ 100.000
6. Promozione	€ 20.000
7. Coordinamento	€ 15.000

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Scacchieri

COSTI PREVISTI E PRESENTATI A UNIONCAMERE NAZIONALE - conciliazione

	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Monza e Bianza	Milano	Monza e Bianza	Pavia	Sondrio	Varese	Totale
Progettazione	1.111	1.111		1.111	1.111	1.111	1.111		1.111	1.111		1.111	10.000
Consulenze	1.111	1.111		1.111	1.111	1.111	1.111		1.111	1.111		1.111	10.000
Personale	0	0		0	0	0	0		0	0		0	0
Personale	16.667	16.667		16.667	16.667	16.667	16.667		16.667	16.667		16.667	150.000
Consulenze	19.444	19.444		19.444	19.444	19.444	19.444		19.444	19.444		19.444	175.000
Attrezzature	3.000	3.000		3.000	3.000	3.000	3.000		3.000	3.000		3.000	27.000
Materiali	1.667	1.667		1.667	1.667	1.667	1.667		1.667	1.667		1.667	15.000
Promozione	5.556	5.556		5.556	5.556	5.556	5.556		5.556	5.556		5.556	50.000
Altro													0
Coordinamento Unione Regionale e promozione iniziativa	1.444	1.444		1.444	1.444	1.444	1.444		1.444	1.444		1.444	13.000
TOTALE COSTI	48.889	48.889	0	48.889	48.889	48.889	48.889	0	48.889	48.889	0	48.889	440.000
Contributo richiesto	9.778	9.778	0	29.333	26.689	36.667	19.556		19.556	19.556	0	14.667	165.776
Costo per la Camera al netto delle spese per il personale e del contributo del Fondo	22.444	22.444	0	2.669	5.333	14.444	12.667	0	12.667	12.667	0	17.556	104.222

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Sacchini