

La Camera di Commercio verso la qualità totale

Con la legge 580/93 lo Stato Italiano ha definito i compiti delle Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura.

In particolare, nell'art. 1, si legge che:

"Le Camere di Commercio 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".

Le CCIAA assumono così la duplice veste di ente politico-istituzionale e di organo a carattere tecnico organizzativo ed economico.

In relazione alle nuove definizioni dei propri compiti, la Camera di Commercio di Ascoli Piceno ha ritenuto opportuno avviare un processo di analisi della sua struttura, per misurare il grado di efficienza interna e nei confronti del cliente.

Il lavoro di analisi è stato affidato, nella primavera scorsa, alla SOA srl, azienda bolognese specializzata in organizzazione aziendale. Incarico iniziato con un sondaggio, tramite intervista ad un campione di utenti all'uscita dello sportello, per valutare quale immagine ha la CCIAA di Ascoli Piceno nei confronti del pubblico e che grado di efficienza ha raggiunto il servizio di sportello stesso. Dopodiché l'analisi è proseguita nei piani alti del palazzo di via Mercantini per verificare il livello organizzativo interno nell'espletamento delle pratiche. È stata verificata la qualità del rapporto degli addetti con l'utenza esterna, il loro senso di appartenenza, la logistica, il collegamento tra i vari uffici della Camera di Commercio, nonché la congruità dell'organico.

Tutto ciò ha portato alla realizzazione di un quadro



generale sull'organizzazione dell'Ente, sui suoi lati forti e su quelli critici. Relazione che la SOA ha sottoposto alla Giunta Camerale, che, in funzione delle esigenze emerse ed in relazione al nuovo modo di porsi al mercato delle Camere di Commercio, ha incaricato la stessa SOA srl di elaborare un piano di formazione del personale ed un restyling di alcune procedure operative interne. Programma di studio e lavori di gruppo, elaborato nell'ottica della qualità totale; affinché il nostro Ente Camerale possa raggiungere quegli obiettivi di maggiore efficienza e motivazione del personale, dettati dallo spirito della legge 580/93.

Amp

Alcune immagini dello sportello della Camera di Commercio di Ascoli Piceno recentemente rinnovato, che presenta caratteristiche di avanguardia

