

**PIAO 2023-2025**

**Allegato 2**  
**Scheda del Valore Pubblico:**  
**Obiettivi strategici e performance operativa**

## SEZIONE VALORE PUBBLICO

### GLI OBIETTIVI COMUNI DI SISTEMA

Codice:

Titolo:

**01\_01\_UIC01**

**Favorire la transizione digitale**

Descrizione:

L'obiettivo rientra tra gli **obiettivi comuni** di sistema fissati dall'Unioncamere e mira all'ampliamento delle attività dei PID per favorire lo sviluppo delle competenze digitali delle PMI nonché la conoscenza delle nuove tecnologie.

Lo scopo verrà perseguito attraverso servizi di info-formazione e attività di assistenza, prevedendo anche l'ampliamento dell'offerta mediante iniziative su temi ad alto potenziale, in particolare sulle key enabling technologies (KET) come ad esempio l'intelligenza artificiale (IA) e la cybersecurity

**Impatto atteso: Accrescimento della maturità digitale delle imprese del territorio supportat dal PID**

Obiettivo strategico (OS):

01\_01 - Digitalizzazione, nuove tecnologie ed innovazione

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità:**

**Obiettivo trasversale**

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
<p>Livelli di attività di valutazione della maturità digitale delle imprese</p> <p>Numero di self-assessment e/o assessment guidati (anche eseguiti da remoto) della maturità digitale condotti dal PID</p>	Volume	n.	101	>=	101	25,0%
<p>Azioni di diffusione della cultura digitale realizzate dal PID</p> <p>Numero di eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, formazione in streaming) organizzati nell'anno dal PID</p>	Volume	n.	27	>=	15	25,0%
<p>Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID</p> <p>Numero partecipanti ad eventi organizzati dalle CCAA sul PID</p>	Volume	n.	751	>=	150	25,0%
<p>Tasso di variazione del livello di maturità digitale delle imprese assistite</p> <p>Livello medio di maturità digitale delle imprese beneficiarie al 31.12 anno n-1/livello medio di maturità digitale delle imprese beneficiarie al 31.12 anno n</p>	Efficacia	n.	3,3%	>=	3,3%	25,0%

Codice: Titolo:

<b>02_01_UIC02</b>	<b>Favorire la transizione burocratica e la semplificazione</b>
--------------------	---

Descrizione:

Il consolidamento della strategia di semplificazione da parte delle CCIAA, obiettivo comune all'intero sistema camerale, passa attraverso:

- l'estensione del numero dei Comuni aderenti al SUAP;
- il potenziamento degli strumenti del Fascicolo Informativo di impresa (nell'ottica del principio once-only) e del Cassetto digitale;
- un'importante operazione di pulizia e riqualificazione del DB del Registro imprese, mediante la cancellazione delle imprese non attive al fine di aggiornare la rappresentazione del sistema economico del Paese

**Impatto atteso: Riduzione degli oneri burocratici a carico delle imprese**

Obiettivo strategico (OS):

02\_01L'e-government per la competitività delle imprese

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità: Obiettivo trasversale**

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022		Target 2023	Peso indicatori:
Grado di adesione al Cassetto digitale Numero di imprese aderenti Cassetto digitale / N. imprese attive al 31/12	Efficacia	%	30%	>=	30%	50,0%
Grado di rilascio strumenti digitali N. strumenti digitali rilasciati alle imprese / N. imprese attive al 31/12	Efficacia	n.	9,9%	>=	9,9%	50,0%

Codice: Titolo:

**01\_02\_UIC01** | **Sostenere lo sviluppo dell'internazionalizzazione delle imprese (obiettivo comune di sistema)**

Descrizione:

Supportare le PMI del territorio per avviarne o consolidarne la presenza all'estero attraverso attività di info-formazione, orientamento ai mercati e assistenza specialistica (piani per export, analisi di mercato, etc.); obiettivo da perseguire anche mediante il ripensamento dei servizi per l'estero, ossia digitalizzando l'offerta degli stessi e, al contempo, definendone di nuovi.

**Impatto atteso: Accrescimento del valore delle esportazioni delle imprese del territorio supportate**

Obiettivo strategico (OS):

01\_02 - Internazionalizzazione

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità: Obiettivo trasversale**

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Peso indicatori:	
Livello di supporto alle imprese in tema di internazionalizzazione Numero imprese supportate per l'internazionalizzazione	Volume	n.	506	>=	450	25,0%
Livello di attività di informazione e orientamento ai mercati N. incontri ed eventi di informazione e orientamento ai mercati (webinar, web-mentoring ecc.) organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema	Volume	n.	27	>=	15	25,0%
Grado di coinvolgimento delle imprese esportatrici N. imprese supportate / N. imprese esportatrici	Efficacia	%	n.d.	>=	17%	25,0%
Capacità di risposta dello Sportello internazionalizzazione N. quesiti risolti dallo Sportello Internazionalizzazione entro 5 GG lavorativi dalla presentazione	Efficienza	%	100%	=	100%	25,0%

Codice: Titolo:

<b>03_01_UIC01</b>	<b>Garantire la salute gestionale e la sostenibilità economica dell'ente (obiettivo comune di sistema)</b>
--------------------	--

Descrizione:

Si tratta di un obiettivo trasversale che, pur non essendo esplicitamente presente nel Programma pluriennale UC, rappresenta un vincolo fondamentale per la gestione degli enti camerali. Il consolidamento della salute economica rappresenta, infatti, il requisito per poter riversare risorse nei territori di riferimento e garantire servizi di qualità.

**Impatto atteso: Rafforzamento della sostenibilità economico-finanziaria degli enti locali**

Obiettivo strategico (OS):

03\_01 - L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità: Obiettivo trasversale**

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
Indice equilibrio strutturale (Proventi strutturali - Oneri strutturali) / Proventi strutturali	Volume	n.	95,90%	>=	167,0%	20,0%
Indice di struttura primario Patrimonio netto / Immobilizzazioni	Volume	n.	154,67%	>=	155,1%	20,0%
% di incasso del Diritto annuale Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni / Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni	Efficacia	%	69,65%	>=	70,0%	20,0%
Capacità di generare proventi Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo / Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	Efficienza	%	2,7%	>=	4,1%	20,0%
Capacità di destinare risorse agli interventi economici Interventi economici per impresa anno n/media interventi economici per impresa anno n-1_n-3	Efficienza	%	57%	>=	65%	20,0%

## OBIETTIVI STRATEGICI

D.M. 27/03/2013 Missione:	11 – Competitività e sviluppo delle imprese
D.M. 27/03/2013 Programma:	005 – Promozione ed attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	01_01 Sostegno alla digitalizzazione dei processi aziendali e all'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese
Obiettivo:	Transizione energetica (progetto FNP 2021-2022) - progetto regionale
Codice:	01_01_OS01



### Descrizione:

Il tema della transizione ecologica occupa un ruolo prioritario anche all'interno del Piao Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che destina alla Missione 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica" 59,46 miliardi di euro con l'obiettivo di migliorare la sostenibilità e la resilienza del sistema economico, assicurando una transizione equa e inclusiva, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi strategici di decarbonizzazione, anche attraverso l'incremento della quota derivante da energia rinnovabile. Per supportare il sistema produttivo e, in particolare, le micro, piccole e medie imprese, nell'affrontare la pressante crisi energetica e, al contempo, cogliere le opportunità del PNRR, una delle priorità principali del Fondo Perequativo è proprio il sostegno delle imprese nell'affrontare la transizione energetica. Il sistema camerale non può interenire direttamente nella riduzione dei costi energetici delle imprese ma può svolgere un ruolo importante nell'aumentare la consapevolezza del sistema produttivo in merito alle possibili alternative all'attuale quadro di approvvigionamento energetico, favorendo forme di autoapprovvigionamento e autoconsumo, il ricorso alle energie rinnovabili e ad interventi di risparmio ed efficienza energetica. Le attività del progetto dovranno essere concluse entro il mese di marzo 2024.

### Risorse economiche:

36.400,00 €

### Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<i>Promozione e Sviluppo Economico</i>
<b>Ufficio:</b>	<i>Punto impresa digitale</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Target 2024	Target 2025	Peso indicatori
<b>Attività di formazione/informazione</b> Numero di eventi di formazione e informazione per le imprese sulla transizione energetica e sulle Comunità energetiche rinnovabili	Efficienza	n.	n.d	>= 2	1	n.d.	14,3%
<b>Use case</b> Numero di use case sull'applicazione dei sistemi di autoproduzione di energia nelle filiere/settori di interesse per il territorio di competenza della Camera	Efficienza	n.	n.d	>= 1	2	n.d.	14,3%
<b>Desk</b> Numero di desk di confronto per le imprese e gli stakeholder locali sulla transizione energetica e sulle Comunità energetiche rinnovabili	Efficienza	n.	n.d	>= 1	1	n.d.	14,3%
<b>Desk - coinvolgimento imprese</b> Numero complessivo di imprese partecipanti ai desk	Efficacia	n.	n.d	>= 30	30	n.d.	14,3%
<b>Tavolo di progettazione</b> Attivazione di un tavolo di progettazione territoriale finalizzato alla costituzione di un CER	Efficienza	n.	n.d	= si	si	n.d.	14,3%
<b>Rispetto cronoprogramma definito a livello regionale</b> Numero attività effettuate nei termini/numero attività programmate	Efficienza	%	n.d.	= 100%	100%	n.d.	14,3%
<b>Grado di utilizzo delle risorse</b> Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	n.d	>= 80%	80%	n.d.	14,3%

D.M. 27/03/2013 Missione:	11 – Competitività e sviluppo delle imprese	
D.M. 27/03/2013 Programma:	005 – Promozione ed attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	01_01 Sostegno alla digitalizzazione dei processi aziendali e all'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese	
Obiettivo:	<b>Efficientamento energetico e trasformazione tecnologica e digitale e innovazione d'impresa</b>	
Codice:	<b>01_01_OS02</b>	

Descrizione:

Nel 2023 verranno adottati due specifici bandi a favore dell'efficientamento energetico e della trasformazione tecnologica e digitale e innovazione d'impresa.

Risorse economiche:

5.300.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<i>Promozione e sviluppo economico</i>
<b>Ufficio:</b>	<i>Servizio Digitalizzazione e orientamento</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022*	Target 2023		Target 2024	Target 2025	Peso indicatori
Attuazione della convenzione con il Comune di Prato Numero bandi predisposti nell'anno	Efficacia	n.	n.d.	>=	2	1	n.d.	16,7%
Efficace gestione dei bandi Rispetto dei termini di conclusione dell'istuttoria stabiliti dai bandi	Efficacia	%	n.d.	=	100%	100%	n.d.	16,7%
Capacità di attrazione risorse Contributi ricevuti/contributi previsti	Efficienza	>=	n.d.	=	100%	100%	n.d.	16,7%
Adozione dei bandi Termine per l'adozione dei bandi	data	<=	n.d.	=	30/09/2023	n.d.	n.d.	16,7%
Presentazione dei bandi Realizzazione eventi di divulgazione/informazione	data	>=	n.d.	=	2	n.d.	n.d.	16,7%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	n.d.	>=	80%	80%	n.d.	16,7%



D.M. 27/03/2013 Missior	16 – Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
D.M. 27/03/2013 Program	005 – Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del Made in Italy
Ambito strategico CCIAA	01_02 Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione
Obiettivo:	<b>Internazionalizzazione (progetto FP)</b>
Codice:	<b>01_02_OS01</b>

Descrizione:

Il cambiamento dello scenario internazionale, la crisi “energetica” ed il perdurare della situazione legata alla fase post pandemica, hanno determinato un nuovo assetto globale che impone al sistema produttivo nuove sfide utili per competere nell’attuale contesto economico caratterizzato dall’incremento del costo delle materie prime e dell’energia. In tale ambito, il sistema camerale nel suo complesso deve sostenere le imprese ed i territori di riferimento per rilanciare la ripresa post pandemica, dando slancio a produzione ed investimenti e soprattutto per valorizzare le iniziative volte a favorire gli scambi internazionali (con riferimento anche al tema degli approvvigionamenti) e l’avvio di professionalità specializzate adeguate alle rinnovate esigenze (mappatura, diffusione ed accesso alle opportunità derivanti dal PNRR).

In questo quadro, Unioncamere, in raccordo con Unioncamere Europa e in collaborazione con Promos Italia, ha favorito nel corso dell’ultimo anno la strutturazione di un servizio di assistenza tecnica al sistema camerale per sfruttare le opportunità derivanti dai finanziamenti europei, gare d’appalto europee e dai fondi PNRR, volto alla creazione di competenze interne per lo sviluppo di un “Financial Advisory camerale” a disposizione delle imprese.

Le attività sin qui realizzate, come rilevato dalle stesse Camere di commercio italiane e da quelle italiane all’estero, ci indicano la necessità di proseguire nella definizione di un’offerta di servizi in linea con i mutati e recenti fabbisogni delle nostre PMI, nel solco della trasformazione digitale. In quest’ottica, Unioncamere, anche in collaborazione con la società di sistema Promos Italia, ha favorito l’avvio da parte delle Camere di commercio di un percorso di “informatizzazione/digitalizzazione” attraverso una serie di strumenti che consentono lo svolgimento di attività tradizionali con modalità innovative (attività di profilazione, diagnostica ed affiancamento per la definizione di piani operativi e di orientamento, per i mercati esteri.) Tale processo verrà implementato nel corso dell’anno per sviluppare, alla luce delle necessità emerse nelle scorse annualità, un percorso specifico sul tema del “Digitale a sostegno dell’export”.

Considerando quanto premesso, ed alla luce dell’importanza di cogliere - vista la fase storica - le opportunità derivanti dal PNRR e dalla Programmazione Comunitaria 2021-2027 a beneficio delle PMI, le iniziative previste per questa nuova edizione del progetto rispondono ai seguenti obiettivi centrali:

a) aumentare il numero delle imprese esportatrici e far crescere il volume dell’export italiano, anche nel comparto dei servizi (ad eccezione del turismo). A tal riguardo, si intende proseguire nel rafforzamento della rete delle Camere di commercio, elemento imprescindibile in tema di promozione all’estero, attraverso interventi consolidati ed innovativi (per contenuto o modalità erogazione) rivolti alle PMI potenziali ed occasionali esportatrici quale target principale di progetto. Ci si riferirà sia quelle già individuate e profilate nell’ambito del progetto SEI, sia quelle che, a seguito di precedenti iniziative camerale, abbiano avviato un percorso di accompagnamento all’estero. Il tutto sarà portato avanti con l’obiettivo di garantire un servizio di livello omogeneo standard da parte di tutti i punti del territorio

b) incrementare la competitività delle imprese, sia accompagnando le imprese a vendere all’estero attraverso le classiche azioni di promozione, sia rafforzandone le competenze (anche attraverso gli strumenti definibili digitali) nonché facilitando le occasioni per partecipare alle linee di finanziamento comunitarie e gare d’appalto europee e internazionali;

c) sviluppare competenze specifiche nel sistema camerale in grado di canalizzare ed utilizzare le opportunità dei Fondi strutturali 2021-2027, PNRR e strumenti finanziari nazionali (ICE, SACE, SIMEST e MAECI). Si continuerà a valorizzare la collaborazione e la sinergia con i PID in un’ottica inclusiva. Le attività del progetto dovranno essere concluse entro il mese di marzo 2024.

Risorse economiche:

34.580,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Promozione e Sviluppo Economico</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Internazionalizzazione</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target			Peso indicatori	
				2023	2024	2025		
Rispetto tempi di programmazione Definizione pianificazione operativa	Efficienza	data	n.d.	<=	21/03/2022	n.d.	n.d.	20,0%
Ridefinizione aziende target Revisione e sistematizzazione elenco delle imprese potenziali e occasionali esportatrici	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	n.d.	n.d.	20,0%
Attività di promozione diretta all’estero (b2b, eventi di business, fiere, ecc.) per le PMI già coinvolte in precedenza attraverso la realizzazione di “piani di export” personalizzati Imprese nuovamente coinvolte in attività di promozione/imprese già coinvolte in precedenza	Efficacia	%	n.d.	>=	n.d.	30%	n.d.	20,0%
Ampliamento della platea dei beneficiari del progetto (imprese potenziali e occasionali esportatrici) individuando anche settori o aree di specializzazione non comprese nelle precedenti edizioni e offrendo alle PMI servizi mirati di informazione, formazione e preparazione all’export a partire dall’assessment della “readiness” all’estero (export check-up) eventualmente integrato dalla valutazione delle competenze per partecipare alle gare di appalto europee e/o delle competenze digitali Imprese coinvolte anno n/imprese coinvolte in precedenza	Efficacia	%	n.d.	>=	n.d.	+5%	n.d.	20,0%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziante a budget	Salute economica	%	74,50%	>=	80%	80%	n.d.	20,0%

D.M. 27/03/2013 Missione:	11 – Competitività e sviluppo delle imprese
D.M. 27/03/2013 Programma:	005 – Promozione ed attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	01_03 Incremento e rafforzamento dell'attrattività del territorio
Obiettivo:	<b>Sostegno del turismo (progetto FP) - Progetto regionale</b>
Codice:	<b>01_03_OS01</b>



Descrizione:

Il programma "Sostegno del turismo" si concentrerà su tre linee di attività:

- 1) consolidare il ruolo delle Camere di Commercio nel presidio dell'informazione economica attraverso l'implementazione di strumentazioni tecniche e metodologiche che favoriscano un'osservazione economica di livello nazionale integrata dal monitoraggio territoriale così da fornire, da un lato, uniformità metodologica all'impianto e, dall'altro, un approccio federato alle analisi dei fenomeni.
- 2) diffondere format di sperimentazione per monitorare e intervenire sul potenziale delle destinazioni turistiche e supportare lo sviluppo e la valorizzazione degli asset della destinazione, ivi compresa la selezione degli strumenti necessari per favorire la nascita e la messa in efficienza di strumenti di governance, così da poter sviluppare progetti anche pluriennali di animazione territoriale e di filiera.
- 3) monitorare le esigenze delle micro e piccole imprese per fornire loro assistenza, con attività di traferimento delle competenze per la crescita e l'efficientamento di impresa, concentrando gli interventi sulle strategie per il miglioramento della gestione d'impresa, dal controllo di gestione e di qualità dei servizi di commercializzazione del prodotto turistico, dalla sostenibilità alla maggiore consapevolezza dell'operare in una destinazione turistica. Le attività del progetto dovranno essere concluse entro il mese di marzo 2024.

Risorse economiche:

23.660,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Promozione e Sviluppo Economico</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Turismo e cultura</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Target 2024	Target 2025	Peso indicatori
Realizzazione indagine Realizzazione indagine su sovra campionamento statisticamente significativo	Efficienza	si/no	n.d.	= si	n.d.	n.d.	25,0%
Formazione funzionari camerale addetti all'Osservatorio sul turismo Ore di formazione effettuate /ore di formazione erogate	Efficienza	%	n.d.	>= 70%	70%	n.d.	25,0%
Rispetto cronoprogramma definito a livello regionale Numero attività effettuate nei termini/numero attività programmate	Efficienza	%	n.d.	= 100%	100%	n.d.	25,0%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	97,82%	>= 80%	80%	n.d.	25,0%

D.M. 27/03/2013 Missione:	11 – Competitività e sviluppo delle imprese
D.M. 27/03/2013 Programma:	005 – Promozione ed attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione, di responsabilità sociale d’impresa e movimento cooperativo
Ambito strategico CCAA PT-PO:	01_04 Incremento e rafforzamento della competitività del sistema delle imprese
Obiettivo:	<b>Infrastrutture (progetto FP) Programma regionale</b>
Codice:	<b>01_04_OS01</b>



Descrizione:

La dotazione di infrastrutture rappresenta, per un sistema economico produttivo, un aspetto fondamentale per il rafforzamento e lo sviluppo del tessuto imprenditoriale, in quanto essa è in grado di agevolare l'attività delle aziende presenti a livello locale e allo stesso tempo costituire una stimolo per l'insediamento di nuove attività produttive.

In tale contesto si inserisce il nuovo Programma infrastrutture che, a partire dai risultati ottenuti dalla annualità appena conclusa, intende proseguire il percorso avviato, con le Camere di commercio e le Unioni regionali impegnate a svolgere un ruolo di stimolo e raccordo, fornendo al Governo centrale e alle amministrazioni locali analisi, ipotesi di intervento e contributi operativi allo sviluppo delle reti materiali e immateriali.

Attraverso le attività realizzate, su scala nazionale e a livello regionale, il sistema camerale potrà definire una strategia di intervento, fornendo così indicazioni di policy in grado di favorire la ripresa economica del Paese, attraverso uno sviluppo infrastrutturale sostenibile, non solo dal punto di vista ambientale ma anche da quello economico.

A livello territoriale, il Programma si pone l'obiettivo di creare condizioni affinché ogni singola Camera di commercio/Unione regionale possa attivare un rapporto di collaborazione e condivisione con gli stakeholder territoriali, a partire dalla Regione, anche nell'ottica di offrire il proprio supporto nell'attuazione delle azioni/risorse del PNRR. Le attività del progetto dovranno essere concluse entro il mese di marzo 2024.

Risorse economiche:

27.920,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<i>Promozione e Sviluppo economico</i>
<b>Ufficio:</b>	<i>Osservatorio economico dell'area vasta</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Target 2024	Target 2025	Peso indicatori
				=	si			
Indagine congiunturale provinciale e/o tavolo di confronto Realizzazione indagine e/o tavolo di confronto	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	n.d.	n.d.	33,3%
Rispetto cronoprogramma definito a livello regionale Numero attività effettuate nei termini/numero attività programmate	Efficienza	%	n.d.	=	100%	100%	n.d.	33,3%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziato a budget	Salute economica	%	90,70%	>=	80%	80%	n.d.	33,3%

D.M. 27/03/2013 Missione:	11 – Competitività e sviluppo delle imprese	
D.M. 27/03/2013 Programma:	005 – Promozione ed attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	01_04 Sostegno alla digitalizzazione dei processi aziendali e all'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese	
Obiettivo:	Investimenti per la transizione ecologica/socio sostenibilità/economia circolare	
Codice:	01_04_OS02	

Descrizione:

Nel 2023 verrà adottato uno specifico bando a favore di Investimenti per la transizione ecologica/socio sostenibilità/economia circolare

Risorse economiche:

1.200.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<i>Promozione e sviluppo economico</i>
<b>Ufficio:</b>	<i>Servizio Digitalizzazione e orientamento</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022*	Target 2023	Target 2024	Target 2025	Peso indicatori
Attuazione della convenzione con il Comune di Prato Numero bandi predisposti nell'anno	Efficacia	n.	n.d.	>= 1	1	n.d.	16,7%
Efficace gestione dei bandi Rispetto dei termini di conclusione dell'istuttoria stabiliti dai bandi	Efficacia	%	n.d.	= 100%	100%	n.d.	16,7%
Capacità di attrazione risorse Contributi ricevuti/contributi previsti	Efficienza	>=	n.d.	= 100%	100%	n.d.	16,7%
Adozione dei bandi Termine per l'adozione dei bandi	data	<=	n.d.	= 30/06/2023	n.d.	n.d.	16,7%
Presentazione dei bandi Realizzazione eventi di divulgazione/informazione	data	>=	n.d.	= 1	n.d.	n.d.	16,7%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	n.d.	>= 80%	80%	n.d.	16,7%

D.M. 27/03/2013 Missione:	011 - Competitività e sviluppo delle imprese		
D.M. 27/03/2013 Programma:	005 – Promozione ed attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo		
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	01_04 - Competitività delle imprese, Sostenibilità ambientale e economia circolare		
Obiettivo:	Valorizzazione degli spazi camerali e dell'Auditorium		
Codice:	01_04_OS03		

Descrizione:

La Camera di Commercio, oltre ad essere un luogo aperto al dialogo e al confronto, è anche uno spazio fisico a disposizione delle imprese e di tutti gli stakeholder con gli spazi della sede di Pistoia e di Prato. L'Auditorium è invece un polo che contribuisce allo sviluppo del turismo congressuale. Nel 2023 proseguirà pertanto l'attività di valorizzazione dell'Auditorium e degli spazi pubblici delle due sedi.

Risorse economiche:

15.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Relazioni esterne</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Target 2024	Target 2025	Peso indicatori:
Attrattività eventi realizzati Numero di partecipanti ad eventi realizzati presso le sedi	Volume	n.	5.441	>=	5.600	5.600	25,0%
Eventi Spazi camerali Numero di eventi realizzati e/o ospitati presso gli spazi camerali	Volume	n.	55	>=	60	60	25,0%
Eventi Auditorium Numero di eventi realizzati e/o ospitati presso l'Auditorium	Volume	n.	32	>=	35	35	25,0%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	88%	>=	80%	80%	25,0%

D.M. 27/03/2013 Missione:	11 – Competitività e sviluppo delle imprese
D.M. 27/03/2013 Programma:	005 – Promozione ed attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	01_05 Promozione dell'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro
Obiettivo:	<b>Competenze per le imprese: orientare e formare i giovani per il mondo del lavoro (progetto FP)</b>
Codice:	<b>01_05_OS01</b>



Descrizione:

Il ruolo delle Camere di Commercio è quello di mettere a servizio delle imprese e della formazione il proprio *expertise* per facilitare la riduzione del *mismatch* tra domanda e offerta di lavoro, agendo sull'importanza e sul rafforzamento delle competenze da parte dei giovani, sperimentando e sviluppando tutte quelle abilità e capacità del proprio bagaglio culturale utili ad avvicinarsi al mutevole mercato, da un lato, e rinvigorendo e sostenendo la voglia di fare impresa e le attitudini imprenditoriali che nel nostro Paese si sono estremamente ridotte nel tempo. E' proprio con questi obiettivi che il sistema delle Camere di commercio intende supportare, con il presente programma un processo integrato volto alla certificazione delle competenze e allo sviluppo di nuova imprenditorialità grazie al rinnovato supporto al Servizio Nuove Imprese. Le attività del progetto dovranno essere concluse entro il mese di marzo 2024.

Risorse economiche:

36.400,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Promozione e Sviluppo Economico</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Orientamento lavoro e professioni / Studi e informazione economica</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Target 2024	Target 2025	Peso indicatori
				>=				
Redazione news dai SNI territoriali Numero di informazioni, novità, aggiornamenti iniziative, eventi promozioni	Volume	n.	n.d.	>=	70	30	n.d.	14,3%
Storytelling imprenditoriale Caricamento e condivisione di video o altri materiali comunicativi di prima informazione e orientamento al fare impresa	Volume	n.	n.d.	>=	3	1	n.d.	14,3%
Consolidamento sportello nuove imprese Numero di studenti, giovani, aspiranti/neo imprenditori entrati in contatto con il Servizio Nuove Imprese, sia tramite lo sportello fisico che l'hub virtuale	Volume	n.	n.d.	>=	72	n.d.	n.d.	14,3%
Formazione operatori SNI Numero di partecipanti alla formazione organizzata nell'anno 2023 per operatori SNI	Volume	n.	n.d.	>=	2	n.d.	n.d.	14,3%
Certificazione delle competenze Adesione al modello operativo messo a punto da Unioncamere	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	n.d.	n.d.	14,3%
Attivazione strumenti locali per la certificazione delle competenze Attivazione tavolo territoriale operativo	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	n.d.	n.d.	14,3%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	n.d.	>=	80%	80%	n.d.	14,3%

D.M. 27/03/2013 Missione:	11 – Competitività e sviluppo delle imprese
D.M. 27/03/2013 Programma:	005 – Promozione ed attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	02_01 - Semplificazione amministrativa ed e-government
Obiettivo:	Semplificazione e digitalizzazione
Codice:	02_01_OS01



Descrizione:

Il sistema camerale è da sempre impegnato nello sviluppo digitale del Paese, ponendosi come precursore nell'implementazione e nell'adozione di soluzioni innovative nella Pubblica Amministrazione, anche facendo leva su nuove tecnologie informatiche in grado di abilitare nuovi modelli di servizio per le imprese. Nell'ambito delle proprie competenze le Camere hanno attuato linee d'azione destinate a portare, da una parte, strumenti e cultura digitale al mondo delle imprese, dall'altra a ricercare l'efficienza interna tramite una continua adozione di strumenti digitali. Questa strategia ha l'obiettivo di semplificare ed innovare i processi di funzionamento e di garantire un sistema più efficiente ed efficace, seguendo le disposizioni europee e nazionali, facilitando l'accesso ai servizi anche agli utenti maggiormente svantaggiati, riducendo così la distanza tra le Pubbliche Amministrazioni e i cittadini. Il digitale è un elemento imprescindibile al fine di rendere più efficienti i processi interni e migliorare la qualità dei servizi all'utenza. Nella cornice del contesto normativo attuale, costituito dal Piano Triennale della Pubblica amministrazione e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), si collocano le iniziative che intendono "...semplificare e facilitare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione, i cittadini e le imprese portando i servizi della PA al cittadino e non viceversa tramite l'adozione di piattaforme interconnesse che consentano l'automatizzazione delle richieste di informazioni e la drastica riduzione di costi e tempi di comunicazione tra PA e cittadino."

Risorse economiche:

10.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<i>Segretario Generale</i>
<b>Ufficio:</b>	<i>Obiettivo trasversale</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Target 2024	Target 2024	Peso indicatori	
Cassetto digitale Totale imprese registrate	Volume	n.	66.260	>= 66.260	>=	n.d.	10,0%	
Grado di adesione al cassetto digitale Numero totale di imprese aderenti al Cassetto digitale rispetto al totale delle imprese registrate	Efficacia	%	30%	>= 30%	>=	n.d.	10,0%	
Nuove adesioni al cassetto digitale Nuove adesioni al cassetto digitale rispetto al totale delle imprese registrate	Efficacia	%	8%	>= 8%	>=	n.d.	10,0%	
Dispositivi per la firma digitale Dispositivi emessi su sportello on line/ Dispositivi emessi	Efficienza	%	8,7%	>= 8,7%	>=	8,7%	n.d.	10,0%
Registro Imprese % visure on line	Efficienza	%	51,9%	>= 51,9%	>=	n.d.	10,0%	
PID Partecipanti ad evnti in rapporto al numero delle imprese	Efficienza	%	0,48%	>= 0,5%	>=	n.d.	10,0%	
Certificati d'origine Percentuale di certificati stampati in azienda	Volume	%	45,8%	>= 45,8%	>=	45,8%	n.d.	10,0%
Orientamento al lavoro Numero di cittadini/studenti su imprese registrate	Volume	%	3,7%	>= 3,7%	>=	n.d.	10,0%	
Digitalizzazione Carnet ATA Avvio rilascio con modalità digitale tramite Cert'O	Efficienza	si/no	n.d.	si	>=	n.d.	n.d.	10,0%
Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di identità digitale - SPID e CIE Digitalizzazione delle modalità di presentazione delle domande di iscrizione all'esame mediatori	Efficienza	si/no	n.d.	= si	>=	n.d.	n.d.	10,0%



D.M. 27/03/2013 Missione:	32 – Servizi istituzionali e generali delle Pubbliche Amministrazioni
D.M. 27/03/2013 Programma:	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
Ambito strategico CCAA PT-PO:	03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale
Obiettivo:	<b>Processo di riorganizzazione derivante dalla riforma e dell'accorpamento</b>
Codice:	<b>03_01_OS01</b>

Descrizione:

Nel 2023 continuerà il percorso, intrapreso all'indomani dell'accorpamento, teso all'integrazione delle due realtà preesistenti. Anche nel 2023, quindi, il modello organizzativo dovrà essere costantemente monitorato per verificarne l'adeguatezza in termini di risorse e processi efficienti ed efficaci, tali da assicurare il corretto presidio delle funzioni camerali, la garanzia di una struttura flessibile, il contenimento dello sviluppo verticale della struttura, l'assenza di duplicazioni di funzioni, la valorizzazione di competenze e processi di riqualificazione professionale delle risorse, la migliore organizzazione dei servizi all'utenza, il governo del rapporto con il territorio attraverso l'ascolto delle esigenze degli stakeholder, la definizione e il monitoraggio degli standard di qualità di servizio utili a rafforzare la capacità dell'ente di garantire la qualità dei servizi erogati nel territorio.

La presente scheda integra quanto previsto dall'art. 79 comma 2 lett. c) CCNL FL 16.11.2022 relativamente agli obiettivi legati ai processi di riorganizzazione derivanti dalla riforma camerale.

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Obiettivo trasversale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Obiettivo trasversale</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Target 2024	Target 2025	Peso indicatori
Aggiornamento regolamenti, atti di amministrazione generale e discipline in ottica di integrazione Numero di regolamenti atti di amministrazione generale discipline aggiornati/Numero regolamenti atti di amministrazione generale discipline individuati	Volume	%	n.d.	= 100%	100%	100%	10,0%
Indagine di benessere organizzativo Dipendenti che rispondono al questionario/numero di dipendenti coinvolti	Volume	%	54%	>= 54%	54%	54%	10,0%
Intranet Aggiornamento della nuova intranet	Efficienza	si/no	si	= si	si	si	10,0%
Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Aggiornamento ed approvazione del SMVP	Efficienza	data	n.d.	= 31/01/2023	31/01/2024	31/01/2025	10,0%
Sito Internet Istituzionale Aggiornamento nuovo sito istituzionale	Efficienza	si/no	n.d.	= si	si	si	10,0%
Contrattazione integrativa Sottoscrizione contratti integrativi	Efficienza	si/no	si	= si	si	si	10,0%
Comunicazione interna Comunicazioni di servizio	Efficienza	%	18	>= 15	15	15	10,0%
Piano integrato di attività e organizzazione Predisposizione del documento	Efficienza	data	n.d.	= 31/01/2023	31/01/2024	31/01/2025	10,0%
Orario di lavoro Definizione del nuovo orario di lavoro	Efficienza	si/no	n.d.	= si	n.d.	n.d.	10,0%
Customer satisfaction Valore medio di ente	Qualità	n.	8	>= 8	8	8	10,0%

D.M. 27/03/2013 Missione:	32 – Servizi istituzionali e generali delle Pubbliche Amministrazioni
D.M. 27/03/2013 Programma:	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
Ambito strategico CCAA PT-PO:	03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale
Obiettivo:	<b>Sito camerale</b>
Codice:	<b>03_01_OS02</b>



Descrizione:

Per accorciare le distanze con le imprese, aumentare la loro fiducia e rendere la Camera di Commercio più "a portata d'impresa", l'Ente è presente anche sul web e sui social. Oggi l'uso della rete rappresenta una scelta strategica obbligata ed il sito web lo strumento informativo più importante per garantire informazioni e dialogare con tutti gli stakeholders. Un comitato di redazione del sito web, coordinato dall'Ufficio Relazioni esterne, nel 2022 ha sviluppato il nuovo sito istituzionale che dovrà essere lanciato entro la primavera del 2023.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01 - L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Relazioni esterne e servizi informatici (con il coinvolgimento delle Posizioni Organizzative)</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Target 2024	Target 2025	Peso indicatori:
E - writing Aggiornamento linee guida	Efficienza	data	27/06/2022	<=	30/06/2023	30/06/2024	30/06/2025	7,1%
Gestione dei contenuti Formazione per la gestione dei contenuti	Efficienza	data	29/06/2022	<=	31/10/2023	31/10/2024	31/10/2024	7,1%
Comitato di redazione Numero di riunioni	Efficienza	numero	80	>=	5	5	5	7,1%
Comitato di redazione Riduzione del numero dei redattori	Efficienza	numero	30	<=	25	25	25	7,1%
Qualità delle pagine Revisione periodica dei contenuti pubblicati da parte dei redattori	Efficienza	numero	n.d.	>=	1	1	1	7,1%
Coinvolgimento dei redattori nella gestione delle pagine Adozione e utilizzo di un applicativo per l'inserimento dei contenuti e l'automazione parziale della pubblicazione	Efficienza	data	n.d.	<=	30/11/2023	n.d.	n.d.	7,1%
Miglioramento dell'accessibilità alle informazioni Inserimento dei moduli di contatto nelle sezioni PID, Primo orientamento e Internazionalizzazione	Efficienza	%	n.d.	=	100%	n.d.	n.d.	7,1%
Automazione pubblicazione contenuti Realizzazione di un applicativo intranet per la gestione dei contenuti della sezione Agevolazioni	Efficienza	data	n.d.	<=	30/04/2023	n.d.	n.d.	7,1%
Posizionamento del sito Attività di redirect verso tutte le nuove pagine	Qualità	data	n.d.	<=	31/01/2023	n.d.	n.d.	7,1%
Accessibilità dei documenti pubblicati Controllo e inserimento metadati mancanti da parte dei redattori, dove possibile	Qualità	%	n.d.	=	100%	100%	100%	7,1%
Miglioramento della gestione procedurale e monitoraggio efficienza Integrazione sulla intranet camerale del modulo di richiesta aggiornamento del sito (con statistiche su calcolo tempo medio pubblicazioni e n. aggiornamenti)	Efficienza	data	n.d.	<=	30/06/2023	n.d.	n.d.	7,1%
Miglioramento della visualizzazione pagine Integrare le pagine con la condivisione (social, email,...)	Qualità	data	n.d.	<=	31/12/2022	n.d.	n.d.	7,1%
Audience engagment rate Coinvolgimento positivo attraverso i "Metiamoci la faccia"	Qualità	%	n.d.	>=	75%	75%	75%	7,1%
Miglioramento delle pagine Gestione dei "Metiamoci la Faccia" negativi	Qualità	%	n.d.	>=	100%	100%	100%	7,1%

D.M. 27/03/2013 Missione:	32 – Servizi istituzionali e generali delle Pubbliche Amministrazioni
D.M. 27/03/2013 Programma:	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	03_01 - L'ottimizzazione organizzativa e gestionale
Obiettivo:	<b>Pari opportunità</b>
Codice:	<b>03_01_OS03</b>



Descrizione:

La Camera di Commercio pone in essere costantemente iniziative finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo. Tra queste particolare rilevanza assumono le politiche di formazione del personale, le indagini di clima interno, il mantenimento di ambienti di lavoro confortevoli e le politiche di pari opportunità.

Risorse economiche:

Risorse interne

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Gestione del personale</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Stato 2024	Stato 2025	Peso indicatori:
Distribuzione della dirigenza per genere Numero di dirigenti donna/totale dei dirigenti (calcolato sul personale transitato nell'anno)	Volume	%	33%	≥	33%	33%	33%	10,0%
Distribuzione del personale per genere Numero di dipendenti donna/totale dei dipendenti (calcolato sul personale transitato nell'anno)	Volume	n.	65%	≥	65%	≥	65%	10,0%
Indagine di clima interno Valore medio riportato nella sezione "Le discriminazioni"	Volume	n.	5,9	≥	5,9	5,9	5,9	10,0%
Conciliazione tempi di vita e di lavoro Dipendenti che si avvalgono di permessi legati a motivi di cura (maternità facoltativa, l. 104) / aventi diritto	Volume	%	n.d.	≥	60%	60%	60%	10,0%
Formazione del personale Realizzazione di interventi formativi sul benessere organizzativo	Volume	n.	1	≥	1	1	1	10,0%
Benessere organizzativo Realizzazione dell'indagine	Efficienza	data	19/10/2022	≤	31/10/2023	31/12/2023	31/12/2023	10,0%
Orario di lavoro Adozione della nuova disciplina dell'orario di lavoro	Efficienza	data	n.d.	≤	31/05/2023	n.d.	n.d.	10,0%
Orario di lavoro monitoraggio effetti Definizione di un set di indicatori finalizzati alla misurazione della parità di genere che tenga conto delle linee guida 6 dicembre 2022 per monitoraggio effetti introduzione nuova disciplina	Efficienza	data	n.d.	≤	31/12/2023	n.d.	n.d.	10,0%
Condivisione indagine di benessere organizzativo Diffusione dei risultati (mail, incontri etc)	Volume	n.	1	≥	1	1	1	10,0%
CUG Trasmissione informazioni al CUG	Efficienza	data	01.03.2022	≤	28/02/2023	28/02/2024	28/02/2025	10,0%

D.M. 27/03/2013 Missione:	32 – Servizi istituzionali e generali delle Pubbliche Amministrazioni
D.M. 27/03/2013 Programma:	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale
Obiettivo:	<b>Compliance</b>
Codice:	<b>03_01_OS04</b>



Descrizione:

Numerosi interventi normativi si sono succeduti nel corso del tempo per introdurre strumenti che possano migliorare l'accountability della Camera di Commercio. Accountability significa "essere responsabili" "essere degni di fiducia" e questo concetto è stato formalizzato anche all'interno del GDPR in tema di trattamento di dati personali. La responsabilità nei confronti degli utenti, però, oltre che dalla normativa in tema di privacy, è garantita anche da quella in tema di prevenzione della corruzione che pone a carico dell'ente una serie di adempimenti che mirano a favorire la cultura dell'integrità e dell'etica pubblica.

Risorse economiche:

risorse interne

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale e dirigente promozione sviluppo economico</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Dirigente Area Promozione e sviluppo economico e DPO</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Stato 2024	Stato 2025	Peso indicatori:
				<=	31/12/2023			
Privacy - Registro dei trattamenti Aggiornamento registri	Efficienza	data	nd	<=	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025	11,1%
Privacy - formazione del personale Corsi organizzati per il personale (docenza interna)	Efficienza	n.	1	>=	1	1	1	11,1%
Privacy - audit interno Audit interno e relazione al responsabile del trattamento	Efficienza	si/no	nd	=	sì	sì	sì	11,1%
Privacy - partecipazione ai GdL DPO presso Unioncamere Numero di riunioni alle quali si partecipa/numero complessivo di riunioni	Efficienza	%	nd	>=	75%	75%	75%	11,1%
Privacy - misure di sicurezza Verifica adeguatezza misure minime di sicurezza	Efficienza	n.	n.d.	>=	sì	sì	sì	11,1%
Revisione ordinaria partecipazioni pubbliche (art. 20 TUSP) Predisposizione Relazione tecnica ai fini dell'adozione del piano	Efficienza	data	n.d.	<=	15/12/2023	15/12/2023	15/12/2023	11,1%
Registro dei titolari effettivi (antiriciclaggio) Definizione della procedura per la gestione delle opposizioni all'accesso	Efficienza	data	n.d.	<=	31/12/2023	31/12/2023	31/12/2023	11,1%
Antiriciclaggio - formazione del personale Realizzazione di un interventi formativi	Efficienza	n.	1	>=	1	1	1	11,1%
Antiriciclaggio - relazione annuale Trasmissione della relazione del GSA al RPCT	Efficienza	n.	29/11/2022	<=	30/11/2023	30/11/2024	30/11/2025	11,1%

D.M. 27/03/2013 Missione:	32 – Servizi istituzionali e generali delle Pubbliche Amministrazioni
D.M. 27/03/2013 Programma:	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
Ambito strategico C CIAA PT-PO:	03_01 - L'ottimizzazione organizzativa e gestionale
Obiettivo:	<b>Trasparenza e anticorruzione</b>
Codice:	<b>03_01_OS05</b>



Descrizione:

Il legislatore ha, nel corso dell'ultimo decennio, attribuito una sempre maggiore importanza al tema della trasparenza, richiedendo alle amministrazioni pubbliche una particolare attenzione alle informazioni da pubblicare sui propri siti web, secondo un rinnovato modo di intendere i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. La trasparenza ha come finalità sostenere il miglioramento della performance, migliorare l'accountability dei manager pubblici, abilitare nuovi meccanismi di partecipazione e collaborazione tra cittadini e PA, attivare un nuovo tipo di "controllo sociale" (accesso civico), favorire la prevenzione della corruzione. Costante è stato e sarà, anche nel 2023, l'impegno a realizzare concretamente la trasparenza amministrativa ed il contrasto al fenomeno della corruzione anche attraverso la diffusione, all'interno dell'amministrazione stessa, della cultura dell'integrità, dell'etica pubblica e del buon andamento.

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Responsabile Prevenzione Corruzione Trasparenza</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Responsabile Prevenzione Corruzione Trasparenza</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Target 2024	Target 2025	Peso indicatori:
Giornata della Trasparenza Realizzazione Giornata della Trasparenza	Efficienza	data	21.11.2022	<= 30.11.2023	30.11.2024	30.11.2025	12,5%
Codice di comportamento Verifica annuale sull'attuazione	Efficienza	si/no	si	= si	si	si	12,5%
Formazione su anticorruzione Ore di formazione del personale	Efficienza	n.	n.d.	>= 3	3	3	12,5%
Formazione specialistica su anticorruzione Ore di formazione dei componenti la TASK FORCE	Efficienza	n.	si	>= 6	6	6	12,5%
Misure organizzative in materia di trasparenza Monitoraggi effettuati	Efficienza	n.	2	>= 2	2	2	12,5%
Tempi dei procedimenti Monitoraggi effettuati	Efficienza	n.	2	>= 2	2	2	12,5%
Assenza di segnalazioni illecite / eventi corruttivi N. segnalazioni	Qualità	n.	0	= 0	0	0	12,5%
Grado di trasparenza dell'amministrazione Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	Indicatore Funzione Pubblica	n.	2,8	>= 2,8	2,8	2,8	12,5%

D.M. 27/03/2013 Missione:	32 – Servizi istituzionali e generali delle Pubbliche Amministrazioni
D.M. 27/03/2013 Programma:	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale
Obiettivo:	Salute organizzativa
Codice:	03_01_OS06



Descrizione:

Anche per il 2023 prosegue l'impegno per l'attuazione e la gestione di nuovi percorsi di sviluppo e accrescimento delle competenze e del benessere organizzativo del personale. I benefici attesi sono lo sviluppo del capitale umano e la valorizzazione delle risorse umane.

Risorse economiche:

risorse interne

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Obiettivo trasversale</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target			Peso indicatori	
				2023	2024	2025		
Dimensionamento del personale Copertura della dotazione organica	Volume	%	85%	>=	79%	79%	79%	7,7%
Età media del personale Somma età / totale personale	Volume	n.	55	<=	56	57	58	7,7%
Anzianità media di servizio del personale somma anzianità/totale personale	Volume	n.	24	>=	25	26	27	7,7%
Esperienza del personale Numero dipendenti con >10 anni nella PA/totale del personale	Volume	%	98%	>=	98%	98%	98%	7,7%
Incidenza dipendenti laureati Numero di dipendenti laureati/totale personale (sui transitati)	Efficienza	%	33%	>=	33%	33%	33%	7,7%
Part time Grado di copertura posti a part time	Efficienza	%	41%	>=	41%	41%	41%	7,7%
Formazione del personale Numero partecipanti effettivi all'evento formativi / numero destinatari dell'intervento	Efficienza	%	n.d.	>=	99%	99%	99%	7,7%
Soddisfazione per interventi formativi Livello medio di soddisfazione per interventi formativi	Efficienza	n.	n.d.	>=	4	4	4	7,7%
Grado di aggiornamento del personale Numero dipendenti che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione / totale personale	Efficienza	%	n.d.	>=	99%	99%	99%	7,7%
Assenteismo malattie brevi Giorni di assenza per malattie / totale dipendenti di ruolo (esclusa dirigenza)	Efficienza	n.	n.d.	<=	3	3	3	7,7%
Qualità dei luoghi di lavoro Numero di infortuni sul luogo di lavoro (esclusi quelli in itinere)	Efficienza	n.	0	=	0	0	0	7,7%
Valutazione stress lavoro correlato Punteggio finale, secondo metodologia INAIL, in area di non rilevanza	Efficienza	si/no	si	<=	si	si	si	7,7%
Tasso di assenza Tasso di assenza del personale anno n/anno n-1	Efficienza	%	n.d.	<=	1	1	1	7,7%



D.M. 27/03/2013 Missione:	32 – Servizi istituzionali e generali delle Pubbliche Amministrazioni
D.M. 27/03/2013 Programma:	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
Ambito strategico CCIAA PT-PO:	03_01 - L'ottimizzazione organizzativa e gestionale
Obiettivo:	Salute finanziaria
Codice:	03_01_OS07

Descrizione:

La riduzione delle risorse a disposizione, a cominciare dal taglio del diritto annuale, in aggiunta ai costanti interventi legislativi di contenimento della spesa pubblica, necessita, anche per la Camera di una gestione mirata e attenta che permetta di tenere sotto controllo la tenuta del bilancio, con la necessità di garantire servizi e investimenti efficienti per il supporto al sistema delle imprese locali. Si renderà quindi necessario reperire nuove risorse e ridurre e contenere i costi di struttura.

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Obiettivo trasversale</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022*	Target 2023	Target 2024	Target 2025	Peso indicatori
<b>Valore della produzione</b> ricavi da diritto annuale (al netto della svalutazione) +ricavi da diritto di segreteria+contributi trasferiti+proventi da gestione di beni e servizi+variazione delle rimanenze	Efficacia	n.	8.981.080	>= 16.977.269	16.977.269	16.977.269	12,5%
<b>Costi di struttura</b> costi del personale + costi di funzionamento	Efficienza	n.	7.698.064	<= 7.972.671	7.972.671	7.972.671	12,5%
<b>Costi di funzionamento servizi-anagrafico certificativi e servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore (funzione C)</b> Costi di funzionamento (diretti e indiretti) servizi anagrafico-certificativi e servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Efficienza	n.	881.232	<= 985.392	985.392	985.392	12,5%
<b>Costi di funzionamento servizi di promozione e sviluppo dell'economia (funzione D)</b> Costi di funzionamento (diretti e indiretti) servizi di promozione e sviluppo dell'economia	Efficienza	n.	161.245	>= 166.639	166.639	166.639	12,5%
<b>Indice di equilibrio strutturale</b> (proventi strutturali-oneri strutturali)/proventi strutturali	Efficienza	%	-3,77%	>= -6,19%	-6,19%	-6,19%	12,5%
<b>Indice di struttura primario</b> patrimonio netto/immobilizzazioni	Efficienza	%	144,33%	>= 143,04%	143,04%	143,04%	12,5%
<b>Solidità finanziaria</b> Patrimonio netto/passivo totale	Efficienza	%	4,15%	>= 3,28%	3,28%	3,28%	12,5%
<b>Indebitamento</b> debiti di finanziamento	Efficienza	n.	n.d.	= 0	0	0	12,5%
* Dati disponibili in sede di consuntivo							

## PERFORMANCE OPERATIVA

Codice:

Titolo:

**01\_01\_OP01**

**Tutela della proprietà industriale**

Descrizione:

Nell'ottica di consentire che il mercato operi in una cornice di legalità è rilevante assicurare un'efficiente erogazione dei servizi più "tradizionali" all'utenza, come ad esempio la tutela della proprietà industriale e la cancellazione protesti, nei quali tempestività e qualità rivestono un'importanza fondamentale per gli operatori coinvolti e per il mercato in genere, e come le iniziative di controllo delle clausole vessatorie nei contratti.

Obiettivo strategico (OS):

01\_01- Digitalizzazione, nuove tecnologie e innovazione

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<i>Promozione e sviluppo economico</i>
<b>Ufficio:</b>	<i>Tutela della proprietà industriale</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
Brevetti, modelli, marchi e seguiti Numero totale di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatarari	Volume	n.	375	>=	350	20,0%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di tutela della proprietà industriale, espresse in FTE	Volume	n.	1,8	<=	1,8	20,0%
Sportello primo orientamento Numero di giornate di presenza del consulente	Volume	n.	19	>=	20	20,0%
Efficiente gestione domande brevetti e marchi e seguiti Numero totale di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatarari/personale dedicato al servizio, espresso in FTE	Efficienza	n.	208	>=	194	20,0%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,3	>=	7,3	20,0%

Codice:	Titolo:
<b>01_01_OP02</b>	<b>PID - Punto Impresa Digitale</b>

Descrizione:

Nel solco delle attività già svolte dalla Camera di Commercio, a seguito della riforma del 2016, è stato chiesto formalmente al sistema camerale di svolgere un ruolo attivo nell'attuazione del Piano Nazionale Impresa 4.0, ruolo confermato a più riprese e che ha condotto alla costituzione di una rete di "Punti Impresa Digitale" che possono dare un contributo decisivo ad una delle maggiori sfide dettate dallo scenario di contesto che caratterizza l'attuale momento storico: promuovere un'economia sostenibile attraverso la trasformazione digitale ed ecologica delle imprese.

Obiettivo strategico (OS):

01_01- Digitalizzazione, nuove tecnologie ed innovazione
--

Risorse economiche:

33.306,00 €
-------------

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Promozione e sviluppo economico</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Punto Impresa Digitale</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
Ampiezza delle attività di assesment della maturità digitale delle imprese realizzate dai PID Numero di assesment della maturità digitale condotti nell'anno dai PID - numero di assesment (SELFIE 4.0) + numero di assesment guidati (SELFIE 4.0, ZOOM 4.0, Digital SKILL Voyager, Cyber check, ....)	Volume	n.	101	>=	101	12,5%
Ampiezza delle azioni di diffusione della cultura digitale realizzate dal PID Numero di eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, incontri di formazione in streaming, ecc) su digitale e su Transizione 4.0	Volume	n.	27	>=	15	12,5%
Capacità della rete PID di creare collegamenti e filiere dell'innovazione Numero di indirizzamenti verso strutture che operano sui temi dell'innovazione, individuate attraverso gli strumenti di orientamento a supporto del PID (es. Atlante i4.0, mentor. PID-Orienta)	Volume	n.	3	>=	3	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate al Punto Impresa Digitale, espresse in FTE	Volume	n.	1,8	<=	1,8	12,5%
Sportello di prima consulenza in materia di digital marketing Implementazione sportello	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	12,5%
Sportello di prima consulenza in materia di digital marketing Numero presenze consulenti	Volume	n.	n.d.	>=	10	12,5%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	n.d.	>=	80%	12,5%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,1	>=	7,1	12,5%

Codice:	Titolo:
<b>01_04_OP01</b>	<b>Ambiente e produzioni tipiche</b>

Descrizione:

La camera di commercio svolge le funzioni derivanti dalla l. in tema di ambiente come la recezione delle domande reattive Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD), alla gestione del Registro Rifiuti per le Apparecchiature Elettriche e Elettroniche (RAEE), del registro di Pile e Accumulatori e del Registro telematico delle persone e imprese certificate a operare con i gas fluororati (FGAS). Sul fronte delle tipicità, presso la Camera opera una Commissione di Degustazione dei vini ed un Panel di assaggio dell'olio.

Obiettivo strategico (OS):

01\_03 - Incremento e rafforzamento dell'attrattività del territorio

Risorse economiche:

1.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Tutela del Mercato e della Fede Pubblica</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Ambiente</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori
<b>Oleum Nostrum</b> Numero di aziende partecipanti	Volume	n.	17	>=	12	7,7%
<b>Sedute di assaggio</b> N. di sedute di assaggio oli	Volume	n.	5	>=	2	7,7%
<b>Commissione di degustazione vini</b> Numero di sedute della Commissione	Volume	n.	6	>=	10	7,7%
<b>Commissione di degustazione vini</b> Numero di campioni degustati	Volume	n.	115	>=	190	7,7%
<b>Risorse umane dedicate</b> Esprime le risorse dedicate all'attività di gestione delle procedure ambientali, espresse in FTE	Volume	n.	1,2	<=	1,1	7,7%
<b>Conclusione processo di revisione elenco assaggiatori olio</b> Adozione provvedimento entro 30 settembre	Volume	n.	n.d.	<=	30.09.2023	7,7%
<b>Gestione elenco tecnici ed esperti degustatori di oli</b> Domande di iscrizione istruite / Domande di iscrizioni pervenute entro 30 novembre	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
<b>Gestione elenco tecnici ed esperti degustatori di vini</b> Domande di iscrizione istruite / Domande di iscrizione pervenute entro 30 novembre	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
<b>Gestione domande Oleum Nostrum</b> Domande gestite/domande pervenute	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
<b>Efficiente gestione degli elenchi</b> Numero di domande di iscrizione,modifica, cancellazione istruite/numero di domande pervenute	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
<b>MUD</b> Istanze di rimborso su diritti di segreteria gestiti / Istanze di rimborso su diritti di segreteria pervenuti	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
<b>Sportello Etichettatura Alimentare</b> Rinnovo convenzione	Efficienza	data	n.d.	<=	30.07.2023	7,7%
<b>Customer satisfaction</b> Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	n.d.	>=	6,7	7,7%

Codice: Titolo:

**01\_05\_OP01** **Studi e informazione economica**

Descrizione:

La Camera aderirà anche per il 2023 al progetto nazionale "Excelsior", che ha l'obiettivo di monitorare le prospettive della domanda di lavoro e dei fabbisogni professionali, formativi e di competenze espressi dalle imprese. Le rilevazioni avranno periodicità mensile e saranno diffuse alle istituzioni, alle categorie economiche e agli operatori, quale utile strumento di conoscenza del mercato del lavoro e della formazione. Le rilevazioni Excelsior si affiancheranno alle analisi e ai report periodici dell'ufficio studi sulla situazione economica locale.

Nell'ambito del progetto nazionale di "Formazione e lavoro" lo scopo di Excelsior è promuovere una ricognizione continua della domanda di professionalità e competenze delle imprese, sia con analisi quali-quantitative sia con azioni di qualificazione dell'offerta.

Obiettivo strategico (OS):

**01\_05 - Imprenditorialità, lavoro e occupazione**

Risorse economiche:

2.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità:** *Promozione e sviluppo economico*

**Ufficio:** *Studi e informazione economica*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
				>=	<=	
Studi e ricerche Numero di studi e ricerche sulla situazione economica provinciale	Volume	n.	7	>=	6	12,5%
Excelsior . Iniziative di diffusione Numero di iniziative di diffusione realizzate	Volume	n.	9	>=	6	12,5%
Excelsior . Coinvolgimento giovani Numero di giovani sotto i 25 anni coinvolti nelle iniziative di diffusione	Volume	n.	308	>=	200	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate agli studi ed alle ricerche, espresse in FTE	Volume	n.	1,3	<=	1,3	12,5%
Excelsior - Percentuale delle imprese prese in carico rispetto alle imprese-campione assegnate in ciascuna indagine mensile N. imprese prese in carico/N. imprese-campione	Efficienza	%	93,2%	>=	80%	12,5%
Efficienza studi e ricerche Numero di studi e ricerche sulla situazione economica provinciale/personale dedicato all'attività di studio e ricerca, espresso in FTE	Efficienza	n.	5	>=	5	12,5%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziati a budget	Salute economica	%	100%	>=	80%	12,5%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	6,8	>=	6,8	12,5%

Codice: Titolo:

**01\_06\_OP01** **Composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa**

Descrizione:

Il 15 luglio 2022 è entrato in vigore il nuovo Codice della crisi di impresa e dell'insolvenza approvato dal d.lgs. 12 gennaio 2019, n. 14 e più volte modificato. Si tratta di una novità importantissima per il nostro ordinamento per mezzo del quale si passa da una concezione statica, di tutela esclusiva della par condicio creditorium e di massimizzazione del soddisfacimento dei creditori, a una concezione dinamica nella quale la conservazione dell'impresa in attività costituisce un valore tutelato. Il nuovo articolato normativo si compone di quasi 400 articoli e sostituisce integralmente la legge fallimentare. Il corpus normativo comprende anche il recente istituto della composizione negoziata introdotta nel nostro ordinamento dal d.l. 24 agosto 2021 n. 118 ed entrato in vigore il 15 novembre 2021.

La finalità del nuovo istituto è quella di fornire alle imprese in difficoltà nuovi strumenti per prevenire l'insorgenza di situazioni di crisi o per affrontare e risolvere tutte quelle situazioni di squilibrio economico-patrimoniale che, pur rivelando uno stato di insolvenza, appaiono reversibili. Il percorso oltre a essere riservato e stragiudiziale è esclusivamente di tipo volontario e quindi attivabile solo dalle imprese che decidono di farvi ricorso.

Obiettivo strategico (OS):

02\_01\_Semplificazione amministrativa ed e-government

Risorse economiche:

500,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Affari Generali e OCRI</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Peso indicatori:
Formazione Ore medie di formazione del personale addetto	Volume	n.	11:22	>= 6	20,0%
Massimario di giurisprudenza Aggiornamento del massimario	Efficienza	si/no	SI	= SI	20,0%
Tempestività richieste di regolarizzazione all'impresa Giorni lavorativi per la trasmissione della richiesta di regolarizzazione all'impresa nel caso di istanze incomplete	Efficienza	n.	n.d.	<= 2	20,0%
Ampiezza delle azioni di promozione e diffusione dei servizi di informazione/formazione/assistenza Numero di imprese beneficiarie di servizi di informazione/formazione e assistenza	Efficienza	n.	16	>= 16	20,0%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate alla crisi di impresa espresse in FTE	Volume	n.	0,2	<= 0,2	20,0%

Codice:

Titolo:

01\_06\_OP02

La Risoluzione alternativa delle controversie

Descrizione:

Presso la Camera di Pistoia-Prato è attivo un servizio di mediazione gestito da un organismo che è iscritto al numero 38 dell'elenco tenuto dal Ministero della Giustizia. Basandosi su una procedura unica a livello nazionale, semplice, rapida ed economica, la mediazione offre assistenza a cittadini e imprese per avviare con sicurezza la risoluzione alternativa delle controversie. In seguito all'accorpamento tra le Camere di Pistoia e di Prato si è cercato di unificare i processi. Tale impegno proseguirà anche nel 2023.

Obiettivo strategico (OS):

01\_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato

Risorse economiche:

Risorse  
interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Tutela del Mercato e Legalità</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>ADR sede di Pistoia e ADR sede di Prato</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
				>=	<=	
Numero di procedure di mediazione/conciliazione avviate Numero di mediazioni/conciliazioni	Volume	n.	236	>=	240	8,3%
Numero di arbitrati Numero di arbitrati	Volume	n.	4	>=	4	8,3%
Iniziative di promozione del servizio di mediazione/conciliazione/arbitrato Numero di iniziative	Volume	n.	1	>=	2	8,3%
Avvio revisione biennale elenco mediatori Avvio revisione entro l'anno	Volume	si/no	n.d.	=	si	8,3%
Conclusione procedura di revisione elenco arbitri Conclusione procedura di revisione entro l'anno	Volume	si/no	n.d.	=	si	8,3%
Risorse umane dedicate Risorse dedicate all'attività di risoluzione alternativa delle controversie, espresse in FTE	Volume	n.	5,4	<=	5,4	8,3%
Volume medio di arbitrati gestiti dal personale Numero di arbitrati / Risorse impiegate (espresse in FTE integrato) nell'attività di risoluzione alternativa delle controversie	Efficienza	n.	43,5	>=	44,2	8,3%
Volume medio di conciliazioni/mediazioni gestite Numero di mediazioni/conciliazioni / Risorse impiegate (espresse in FTE integrato) nell'attività di risoluzione alternativa delle controversie	Efficienza	n.	n.d.	>=	0,7	8,3%
Livello di diffusione del servizio di Mediazione e Conciliazione Numero di mediazioni e conciliazioni x 1.000 / Numero imprese attive al 31/12	Efficacia	n.	n.d.	>=	5,4	8,3%
Conclusione del procedimento Tempo conclusione procedimento mediazione dalla data di presentazione della domanda (escluso procedimenti con proroga del termine autorizzata)	Efficienza	n.	48	<=	85	8,3%
Gestione procedure di mediazione/conciliazione Numero di procedure di mediazione/conciliazione gestite/Numero di procedure di mediazione/conciliazione pervenute entro il 15 dicembre	Efficienza	%	100%	=	100%	8,3%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	6,9	>=	6,9	8,3%

Codice: Titolo:

<b>01_06_OP_03</b>	<b>Vigilanza</b>
--------------------	------------------

Descrizione:

In seguito all'approvazione dei numerosi Protocolli d'Intesa Ministero dello Sviluppo Economico e Unioncamere per la realizzazione di iniziative in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela del mercato, la Camera è stata impegnata in un'intensa attività di vigilanza e controllo sulle imprese, soprattutto nel settore dei prodotti connessi all'energia. Proseguirà inoltre anche l'attività sanzionatoria ai sensi della legge 689/81 realizzata a seguito di accertamenti conseguenti alla gestione del registro delle Imprese e del REA, anche in collaborazione con gli organismi di vigilanza e le forze dell'ordine.

Obiettivo strategico (OS):

01_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato
--

Risorse economiche:

20.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Tutela del Mercato e della Fede Pubblica</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Vigilanza e sanzioni</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
Procedimenti sanzionatori Numero di ordinanze adottate	Volume	n.	1167	>=	700	10,0%
Ispezioni Numero di ispezioni effettuate	Volume	n.	7	>=	7	10,0%
Controllo prodotti Numero di prodotti controllati	Volume	n.	24	>=	28	10,0%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di vigilanza e sanzioni, espresse in FTE	Volume	n.	2	<=	2	10,0%
Gestione contenziosi Numero di contenziosi gestiti/Numero di contenziosi pervenuti entro il 30 novembre	Efficienza	n.	100%	=	100%	10,0%
Gestione attività di controllo Prodotti controllati /Personale dedicato alla vigilanza ed alle sanzioni, espresso in FTE	Efficienza	n.	12	>=	14	10,0%
Efficienza procedimento sanzionatorio Numero di ordinanze sanzionatorie adottate nell'anno/personale dedicato alla vigilanza ed alle sanzioni, espresso in FTE	Efficienza	n.	584	>=	350	10,0%
Tempestività dei provvedimenti definitivi relativi a prodotti sottoposti a sequestro Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione dell'istanza di opposizione a sequestro e la data di decisione sull'opposizione stessa	Efficienza	n.	3,71	<=	9	10,0%
Risoluzione contenziosi n. annullamenti giudiziali definitivi di ordinanze adottate nel triennio n-1:n-3 / ordinanze adottate nel triennio n-1:n-3	Qualità	%	0%	<=	1%	10,0%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	6,8	>=	6,8	10,0%

Codice: Titolo:

<b>01_06_OP04</b>	<b>Metrologia</b>
-------------------	-------------------

Descrizione:

Nel corso degli ultimi anni le funzioni camerali in materia di metrologia legale sono molto cambiate. Da ultimo, il DM 93/2017, nell'introdurre la nuova disciplina sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa, ha indotto le Camere di Commercio a rimodulare le proprie attività in materia di controlli successivi, sia per quanto concerne la vigilanza e la sorveglianza sugli organismi che effettuano la verifica periodica, sia per quanto riguarda i controlli casuali e in contraddittorio. Alla luce di quanto precede, proseguiranno le attività previste dalla Convenzione tra il Ministero e Unioncamere. Inoltre, nel tradizionale ruolo di supporto al sistema generale delle imprese, la Camera si propone di realizzare preventive campagne di divulgazione e sensibilizzazione rivolte agli operatori economici e ai consumatori finali, finalizzate alla consapevolezza dei rispettivi obblighi e diritti. Infine, proseguiranno le attività di controllo e rinnovo delle autorizzazioni rilasciate ai centri tecnici dal Ministero dello Sviluppo Economico, in attesa della pubblicazione di un nuovo decreto ministeriale in linea con l'ultimo regolamento UE, nonché le attività amministrative e di controllo in materia di matetri di matelli preziosi e tachigrafi.

Obiettivo strategico (OS):

**01\_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato**

Risorse economiche:

Risorse interne
--------------------

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Tutela del Mercato e della Fede Pubblica</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Metrologia</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori
<b>Centri tecnici</b> Numero di centri tecnici operanti nelle province di Pistoia e di Prato	Volume	n.	9	>=	9	10,0%
<b>Assegnatari metalli preziosi</b> Numero iscritti nel registro al 31/12 anno n	Volume	n.	46	>=	46	10,0%
<b>Controllo sul territorio</b> Numero di verifiche ispettive	Volume	n.	5	>=	5	10,0%
<b>Risorse umane dedicate</b> Esprime le risorse dedicate all'attività di metrologia, espresse in FTE	Volume	n.	1,2	<=	1,2	10,0%
<b>Istruttorie relative a istanze di rinnovo/modiche delle autorizzazioni di centro tecnico</b> Numero di determine di rinnovo /Numero istanze presentate entro 30/11	Efficienza	%	100%	=	100%	10,0%
<b>Aggiornamento annuale registro assegnatari metalli preziosi</b> Avvisi di rinnovo / iscritti nel registro al 30/11 anno n	Efficienza	%	100%	=	100%	10,0%
<b>Registro assegnatari metalli preziosi: Primo sollecito per mancato pagamento</b> Termine per invio primo sollecito per mancato pagamento nei termini	Efficienza	data	30/04/2022	<=	31/03/2023	10,0%
<b>Tempestività rinnovi centri tecnici autorizzati</b> Giorni medi per il rinnovo dal perfezionamento della domanda/ Giorni per il rinnovo previsti dalla normativa in vigore.	Efficienza	n.	n.d.	<=	90%	10,0%
<b>Assegnatari metalli preziosi morosi</b> Numero di PagoPA riemessi con mora/numero di ritardatari morosi	Efficacia	%	100%	=	100%	10,0%
<b>Customer satisfaction</b> Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	n.d.	>=	6,7	10,0%

Codice: Titolo:

<b>01_06_OP05</b>	<b>Tutela del mercato</b>
-------------------	---------------------------

Descrizione:

Le attività di regolazione del mercato tendono a definire “le regole del gioco” entro le quali le imprese possono dispiegare liberamente le proprie potenzialità economiche, favorendo comportamenti a tutela dei soggetti più deboli del mercato, i consumatori, la diffusione di buone prassi e corrette pratiche commerciali. Determinante è rafforzare il ruolo della Camera nelle azioni volte a tutelare gli interessi dei consumatori e delle imprese e a garantire la trasparenza del mercato e la correttezza dei rapporti commerciali, ritenuti punti di forza decisivi per potenziare la competitività delle imprese e accrescere la fiducia nel mercato stesso, anche attraverso servizi di informazione/formazione rivolti ai consumatori.

Obiettivo strategico (OS):

01\_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b><i>Tutela del Mercato e della Fede Pubblica</i></b>
<b>Ufficio:</b>	<b><i>Tutela del mercato e dei consumatori</i></b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
Informazione ai consumatori Numero utenti sportelli informativi	Volume	n.	78	>=	50	11,1%
Iniziative di supporto alle imprese organizzate da sportello CSR Numero di iniziative formative e seminari	Volume	n.	5	>=	4	11,1%
Partecipati Iniziative di supporto alle imprese organizzate da sportello CSR Numero di participant alle iniziative formative organizzate dallo sportello CSR	Volume	n.	130	>=	60	11,1%
Indice di copertura finanziaria Percentuale di copertura finanziaria delle iniziative formative organizzate dallo sportello CSR	Efficienza	%	159%	>=	100%	11,1%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di tutela del mercato, espresse in FTE	Volume	n.	0,5	<=	0,5	11,1%
Commissione per il la tutela del mercato e della fede pubblica Termine per l'insediamento della commissione	Efficienza	data	n.d.	<=	31/05/2023	11,1%
Tempestività Sportello Condominio Tempo medio di risposta dalla presentazione della richiesta di informazioni, espresso in giorni	Efficienza	n.	13	<=	15	11,1%
Concorsi a premio Tempo per la verbalizzazione delle operazioni di estrazione espresso in giorni	Efficienza	n.	1	<=	1	11,1%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	6,6	>=	6,6	11,1%

Codice: Titolo:

<b>01_06_OP06</b>	<b>Composizione delle crisi da sovraindebitamento</b>
-------------------	---

Descrizione:

Presso la Camera opera l'Organismo di composizione delle Crisi da Sovraindebitamento gestito da un Organismo iscritto al numero 148 del Registro degli OCC. L'estensione della competenza territoriale a Pistoia ha determinato un crescente impegno degli uffici camerale che hanno dovuto far fronte a numerose sollecitazioni provenienti dall'area allargata. Nel 2023 pertanto la Camera sarà impegnata a consolidare il servizio che rappresenta un valido aiuto per coloro che non sono in grado di far fronte abitualmente ai propri debiti e che non possono accedere alle ordinarie procedure concorsuali.

Obiettivo strategico (OS):

01\_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato

Risorse economiche:

18.500,00 €

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Tutela del Mercato e della Fede Pubblica</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Tutela del mercato e dei consumatori</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate	Volume	n.	20,0	>=	20,0	14,3%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di tutela del mercato, espresse in FTE	Volume	n.	1,0	<=	1,2	14,3%
Revisione procedura di selezione Conclusione di procedura di selezione nuovi "esperti di gestione della crisi" per OCC	Efficienza	data	n.d.	<=	31/03/2023	14,3%
Volume medio dei servizi di composizione delle crisi (sovraindebitamento) N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate / Risorse impiegate (espresse in FTE integrato) nel processo Servizi di composizione delle crisi	Efficienza	n.	20,0	>=	16,7	14,3%
Tempo medio nomina gestore della crisi Numero medio di giorni dalla richiesta di nomina di un gestore per procedure di competenza	Efficienza	n.	14,5	<=	25,0	14,3%
Numero procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento gestite Numero procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento gestite/Numero di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento pervenute entro il 15 dicembre	Efficienza	%	100%	=	100%	14,3%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	6,5	>=	6,5	14,3%

Codice:

Titolo:

02\_01\_OP01

Registro Imprese

Descrizione:

Le Camere di Commercio sono da tempo all'avanguardia nella digitalizzazione dei processi. Il Registro delle Imprese, svolgendo un'attività già completamente digitalizzata con obbligo della telematica introdotto dal 2013 e con buona parte dei processi interni paper free, ha potuto mantenere i propri standard anche nel periodo della pandemia. Nei prossimi anni l'Ente non abbasserà la guardia e continuerà a farsi promotore e facilitatore di innovazione, ponendo al centro della propria azione la semplificazione amministrativa.

Un impegno centrale continuerà a essere il miglioramento continuo del Registro Imprese sia per la qualità dei dati presenti che per la fruibilità delle piattaforme. Le novità normative introdotte dalla Legge 120/2020 impatteranno significativamente sulle attività delle Camere, e richiedono ai Conservatori dei Registri delle imprese di farsi carico, in autonomia, di tre nuove attività. Esse potranno comportare un ripensamento delle attività dei prossimi anni. Si tratta della messa in scioglimento, e l'eventuale cancellazione, delle società di capitali che rispondono ai requisiti fissati dall'articolo 40 della Legge 120/2020; della cancellazione delle imprese individuali e delle società di persone previste dal DPR 247/2004 e la cancellazione delle società di capitali in liquidazione prevista dall'articolo 2490 Codice Civile; dell'attribuzione del domicilio digitale a tutte le imprese che risultano prive di PEC o con Posta elettronica Certificata scaduta o non funzionante.

Obiettivo strategico (OS):

02\_01 - L'e-government per la competitività delle imprese

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: **Anagrafe e semplificazione**

Ufficio: **Registro imprese e REA (PT) e Registro Imprese e REA - Albi e Ruoli (PO)**

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022		Target 2023*	Peso indicatori:
Numero totale di pratiche Registro Imprese evase Numero totale di pratiche Registro Imprese evase nell'anno "n" (con riferimento sia a quelli pervenuti dal 01/01 al 31/12 che agli arretrati al 01/01 dell'anno "n")*	Volume	n.	48.225	>=	48.225	8,3%
Registro Imprese su Cassetto Digitale Numero documenti RI	Volume	n.	67.440	>=	67.440	8,3%
Sospensioni Numero di pratiche RI sospese	Volume	n.	12.903	<=	12.900	8,3%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate al processo, espresse in FTE	Volume	n.	13,5	<=	13,5	8,3%
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese Indica la percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento.	Efficienza	%	81,1%	>=	81,1%	8,3%
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese.	Efficienza	n.	4,2	<=	4,2	8,3%
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della iscrizione di atti/fatti nel RI/REA/AIA Numero totale di pratiche Registro Imprese evase nell'anno "n" (con riferimento sia a quelli pervenuti dal 01/01 al 31/12 che agli arretrati al 01/01 dell'anno "n")* / Numero di risorse dedicate al RI (espresse in FTE integrato )	Efficienza	n.	3.585	>=	3.585	8,3%
Domicilio digitale Assegnazione d'ufficio	Efficienza	si/no	n.d.	=	SI	8,3%
Grado di adesione al Cassetto digitale Numero di imprese aderenti Cassetto digitale / N. imprese registrate (solo sedi) al 31/12	Efficienza	%	32,2%	>=	32,2%	8,3%
Nuove adesioni al Cassetto digitale Percentuale nuove adesioni	Efficienza	%	9,9%	>=	9,9%	8,3%
Tasso di sospensione delle pratiche RI Pratiche con almeno una sospensione/totale pratiche gestite	Qualità	%	37,8%	<=	37,8%	8,3%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,9	>=	7,9	8,3%

\*I target indicati nella scheda si riferiscono ai valori complessivi di ente.

Codice: Titolo:

<b>02_01_OP02</b>	<b>Front office</b>
-------------------	---------------------

Descrizione:

Le visure e i certificati sono documenti rilasciati dallo sportello Registro Imprese su richiesta dell'utente; contengono informazioni sulle imprese iscritte presso le Camere di Commercio di tutto il territorio nazionale. Oltre che allo sportello, è possibile richiedere tali documenti anche attraverso specifici servizi web.

Obiettivo strategico (OS):

02\_01 - L'e-government per la competitività delle imprese

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Anagrafe e semplificazione</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Sportelli polifunzionali (PO) e Leggi speciali accertamenti e sanzioni (PT)</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022		Target 2023*	Peso indicatori:
Attività di sportello Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello	Volume	n.	5.825	<=	5.825	10,0%
Registro Imprese - Percentuale visure on line Numero di visure on line in rapporto al numero di imprese registrate al 31/12	Volume	%	51,9%	>=	51,9%	10,0%
Bollatura e vidimazione Numero di Richieste di bollatura/vidimazione libri evase.	Volume	n.	8.820	>=	8.000	10,0%
Bollatura e vidimazione Numero di pagine vidimate (compresi formulari e registri carico/scarico)	Volume	n.	1.037.548	>=	950.000	10,0%
Informazioni Numero di informazioni rilasciate via mail	Volume	n.	11.111	>=	11.000	10,0%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di front office, espresse in FTE	Volume	n.	3	<=	3	10,0%
Volume medio di attività gestito dal personale addetto allo sportello (front office) Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Richieste di bollatura/vidimazione libri evase/ personale dedicato all'attività di front office, espresso in FTE	Efficienza	n.	4.282	>=	4.042	10,0%
Tempestività vidimazione registri e libri Tempi di restituzione registri e libri vidimati, espresso in giorni	Efficienza	n.	6,0	<=	6,0	10,0%
Bollatura e vidimazione Realizzazione di una guida per gli utenti	Qualità	data	n.d.	<=	31/12/2023	10,0%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	8,3	>=	8,3	10,0%

\*I target indicati nella scheda si riferiscono ai valori complessivi di ente.

Codice: Titolo:

<b>02_01_OP03</b>	<b>Certificazioni per l'estero</b>
-------------------	------------------------------------

Descrizione:

L'attività amministrativa svolta nel settore del commercio estero si concretizza soprattutto nel rilascio di una serie di certificati indispensabili per coloro che operano con l'estero. Si tratta

- Certificato d'origine consistente in un documento che attesta, unicamente per le merci destinate al mercato estero, la nazione o le nazioni nelle quali dette merci sono state fabbricate, ovvero la nazione in cui la merce suddetta ha subito l'ultima trasformazione sostanziale;
- Visto di congruità dei prezzi è un servizio di natura certificativa che consiste in una attestazione della dichiarazione rilasciata dall'interessato sulla congruità dei prezzi contenuti nelle fatture commerciali;
- Numero meccanografico si tratta di un codice identificativo necessario per le ditte che svolgono abitualmente attività commerciale con l'estero ed è finalizzato ad ottenere una rilevazione statistica delle operazioni di commercio estero.
- Servizi Carnet ATA, documenti doganali che vengono rilasciati per l'esportazione temporanea di campioni commerciali, strumenti professionali, e merci destinate ad esposizioni, fiere, congressi o manifestazioni similari nei paesi Extracomunitari che hanno aderito alla convenzione ATA.

Obiettivo strategico (OS):

02_01 - L'e-government per la competitività delle imprese
---

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Anagrafe e semplificazione</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Sportelli polifunzionali (PO) e Commercio estero e Protesti (PT)</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022		Target 2023*	Peso indicatori:
Numero documenti a valere per l'estero Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/convalidati (certificati di origine, copie, visti e autentiche)	Volume	n.	11.179	≥	11.100	11,1%
N. Carnet ATA rilasciati/convalidati N. Carnet ATA rilasciati/convalidati	Volume	n.	35	≥	35	11,1%
N. certificati stampati in azienda N. certificati stampati in azienda	Volume	n.	3.619	≥	3.619	11,1%
Certificati d'origine Percentuale di certificati stampati in azienda	Volume	%	45,8%	≥	45,8%	11,1%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di certificazione per l'estero, espresse in FTE	Volume	n.	2,6	≤	2,6	11,1%
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l'estero Numero di documenti a valere per l'estero e Carnet ATA rilasciati o convalidati/ Risorse dedicate all'attività di certificazioni per l'estero espresse in FTE	Efficienza	n.	4.363	≥	4.333	11,1%
Digitalizzazione Carnet ATA Avvio rilascio con modalità digitale tramite Cert'O	Efficienza	si/no	n.d.	=	sì	11,1%
Certificati d'origine Adesione Network CII	qualità	data	n.d.	≤	30/04/2023	11,1%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,8	≥	7,8	11,1%

Codice:

Titolo:

**02\_01\_OP04**

**Firma digitale e carte tachigrafiche**

Descrizione:

La Camera si prefigge di consolidare il servizio di rilascio dei dispositivi digitali, in un'ottica di supporto alle imprese nel processo di digitalizzazione, anche con l'avvio della nuova funzione di riconoscimento da remoto per il rilascio della firma digitale e la sperimentazione della piattaforma telematica TACI per i soggetti intermediari.

La firma digitale è l'equivalente informatico della tradizionale firma apposta su carta: la sua funzione è infatti quella di attestare la validità, la veridicità e la paternità di un documento.

La procedura informatica utilizzata per la firma digitale si basa su un sistema di codifica crittografica a chiavi asimmetriche (pubblica e privata) che consente la sottoscrizione di un documento informatico, la verifica, da parte del destinatario, dell'identità del firmatario, la sicurezza della provenienza del documento, la certezza dell'integrità del documento. La Camera di Commercio, nella sua attività di rilascio di CNS e firma digitale, si appoggia alla nuova CA InfoCamere. Chiunque, purché in possesso del codice fiscale, può ottenere la firma. La carta tachigrafica è invece il dispositivo che interagisce con il cronotachigrafo digitale e permette di individuare il soggetto che opera e conservare i dati relativi alle operazioni svolte.

Il cronotachigrafo digitale è obbligatorio su tutti i veicoli immatricolati dal 1.5.2006 adibiti al trasporto su strada di merci (di portata superiore alle 3,5 tonnellate a pieno carico) e di persone (capienza superiore a 9 posti compreso il conducente) operanti sul territorio di uno Stato membro dell'Unione Europea. In Italia il rilascio delle carte tachigrafiche spetta alle Camere di Commercio (D.M. 31 ottobre 2003, n. 361).

Obiettivo strategico (OS):

02\_01 - L'e-government per la competitività delle imprese

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità:**

*Anagrafe e semplificazione*

**Ufficio:**

*Registro imprese e REA (PT), Commercio estero e protesti e Sportelli polifunzionali (PO)*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Peso indicatori:
<b>Dispositivi per la firma digitale</b> Numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale (escluso rilasci da remoto)	Volume	n.	6.958	>= 6.960	14,3%
<b>Carte tachigrafiche</b> Numero di rilasci e rinnovi delle carte tachigrafiche	Volume	n.	1.538	>= 1.538	14,3%
<b>Risorse umane dedicate</b> Risorse dedicate al rilascio di dispositivi di firma digitale e al rilascio delle carte tachigrafiche, espresse in FTE	Volume	n.	5,7	<= 5,7	14,3%
<b>Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio e rinnovo dispositivi firma digitale e delle carte tachigrafiche</b> numero di richieste di rilascio o rinnovo di dispositivi per la firma digitale e carte tachigrafiche/personale dedicato al rilascio dei dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche, espresse in FTE	Efficienza	n.	1.482	<= 1.483	14,3%
<b>Dispositivi per la firma digitale</b> Giorni dalla richiesta alla consegna in caso di postcard	Efficienza	n.	n.d.	<= 10	14,3%
<b>Dispositivi per la firma digitale</b> Dispositivi emessi su sportello on line/ Dispositivi emessi	Efficienza	%	8,7%	>= 8,7%	14,3%
<b>Customer satisfaction</b> Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,9	>= 7,9	14,3%

*I target indicati nella scheda si riferiscono ai valori complessivi di ente.*

Codice: Titolo:

<b>02_01_OP05</b>	<b>Sanzioni RI e REA</b>
-------------------	--------------------------

Descrizione:

Le domande di iscrizione al Registro Imprese e le denunce al R.E.A. devono essere presentate, di norma, entro 30 giorni dalla data dell'atto da iscrivere o dell'evento da comunicare, o comunque, nei termini diversi stabiliti dalla legge. La ritardata o omessa comunicazione al Registro Imprese e al REA prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa nei confronti di tutte le persone obbligate alla comunicazione. Per l'applicazione delle sanzioni valgono le procedure previste dalla legge n. 689/1981.

Obiettivo strategico (OS):

02\_01 - L'e-government per la competitività delle imprese

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Anagrafe e semplificazione</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Leggi speciali - accertamenti e sanzioni (PT) e Registro Imprese e REA - Albi e Ruoli (PO)</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Stato 2022	Target 2023*	Peso indicatori:
Procedimento sanzionatorio Numero verbali di accertamento sanzioni RI REA e AA (escluse le sanzioni per l'attribuzione del domicilio digitale)	Volume	n.	1675	>=	1.400	16,7%
Procedimento sanzionatorio Numero verbali di accertamento sanzioni RI REA e AA notificati via PEC	Volume	n.	870	>=	900	16,7%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate al procedimento sanzionatorio, espresse in FTE	Volume	n.	2,27	<=	2,3	16,7%
Domicilio digitale Sanzioni per attribuzione d'ufficio	Volume	n.	n.d.	>=	1500	16,7%
Volume medio di attività gestito dal personale al procedimento sanzionatorio Numero verbali di accertamento sanzioni /personale dedicato al procedimento sanzionatorio, espresso in FTE	Efficienza	n.	738	<=	617	16,7%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7	>=	7,0	16,7%

*I target indicati nella scheda si riferiscono ai valori complessivi di ente.*

Codice:

Titolo:

02\_01\_OP06

Protesti

Descrizione:

La funzione del Registro è quella di fornire informazioni sull'affidabilità finanziaria e commerciale dei soggetti e degli operatori economici, assicurando completezza, organicità e tempestività dell'informazione su tutto il territorio nazionale. Il protesto è oggetto di pubblicità allo scopo di tutelare chiunque abbia rapporti economici con il protestato. Entro 10 giorni dalla trasmissione dell'elenco, Le Camere di Commercio curano la pubblicazione dei protesti mediante l'omonimo Registro (Registro Protesti): tale Registro, esclusivamente informatico, è accessibile al pubblico per la consultazione, sia presso la Camera di Commercio che online (servizio Registro Imprese/Telemaco su web).

La conoscenza dei protesti accresce il livello di certezza e trasparenza dei rapporti commerciali e l'affidabilità di un'impresa o di una persona. La notizia di ciascun protesto levato è conservata nel Registro Protesti per 5 anni dalla sua pubblicazione oppure fino alla sua eventuale cancellazione, intercorsa a seguito di presentazione della relativa istanza (ad es. per intervenuto pagamento, illegittimità o errore). A cancellazione definitiva dal Registro dei dati relativi al protesto, quest'ultimo si considera, a tutti gli effetti, come mai avvenuto.

Obiettivo strategico (OS):

02\_01 - L'e-government per la competitività delle imprese

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità:

Anagrafe e semplificazione

Ufficio:

Commercio estero e protesti (PT) e Sportelli Polifunzionali (PO)

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023*		Peso indicatori
Pratiche protesti Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase	Volume	n.	43	>=	43	16,7%
Visure Numero di visure e certificati protesti	Volume	n.	135	>=	135	16,7%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di cancellazione, sospensione rilascio visure protesti, espresse in FTE	Volume	n.	0,8	<=	0,8	16,7%
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione dei protesti Numero di visure protesti /personale dedicato ai protesti, espresse in FTE	Efficienza	n.	351	<=	169	16,7%
Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n" Indica il numero di giorni medi per l'evasione delle istanze di cancellazione/sospensione protesti	Efficienza	n.	3,62	<=	6,0	16,7%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	6,9	>=	6,9	16,7%

I target indicati nella scheda si riferiscono ai valori complessivi di ente.

Codice:

Titolo:

**03\_01\_OP01**

**Supporto agli organi istituzionali**

Descrizione:

La funzione di Supporto agli organi istituzionali include l'attività di assistenza al Consiglio, alla Giunta al Presidente ad al Segretario Generale. Ulteriori attività consistono nella tenuta dell'Albo camerale e nella gestione dei contatti con le associazioni di categoria e con gli altri stakeholder del territorio.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Segreteria Generale</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
				>=	<=	
Numero totale di delibere degli organi collegiali della CCIAA (Giunta e Consiglio camerale) Numero di delibere assunte dagli organi camerale	Volume	n.	132	>=	130	10,0%
Numero totale di determinazioni presidenziali Numero totale di determinazioni presidenziali	Volume	n.	13	<=	15	10,0%
Numero totale di determinazioni dirigenziali Numero di determinazioni assunte dai dirigenti camerale	Volume	n.	448	>=	450	10,0%
Numero totale di sedute degli organi camerale Numero di riunioni di Giunta e Consiglio	Volume	n.	19	>=	18	10,0%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di supporto agli organi, espresse in FTE	Volume	n.	2,5	<=	2,5	10,0%
Tempestività pubblicazione deliberazioni albo on line Giorni medi intercorrenti tra la data dell'atto e la pubblicazione	Efficienza	n.	0,77	<=	1	10,0%
Tempestività pubblicazioni determinazioni dirigenziali Giorni medi intercorrenti tra la data dell'atto e la pubblicazione	Efficienza	n.	0,03	<=	1	10,0%
Tempestività pubblicazioni determinazioni presidenziali Giorni medi intercorrenti tra la data dell'atto e la pubblicazione	Efficienza	n.	0	<=	1	10,0%
Volume di attività gestito dal personale Numero totale di atti/personale dedicato al servizio	Efficienza	n.	237	>=	238	10,0%
Qualità del servizio di pubblicazione atti Numero rettifiche/atti pubblicati	Qualità	%	0,60%	<=	1,0%	10,0%

Codice: Titolo:

<b>03_01_OP02</b>	<b>Pianificazione, monitoraggio e controllo</b>
-------------------	---

Descrizione:

Il modello organizzativo deve essere costantemente monitorato per verificarne l'adeguatezza in termini di risorse e processi efficienti ed efficaci. A tal fine uno strumento fondamentale è rappresentato dalla gestione coordinata delle varie fasi del ciclo della performance, con particolare attenzione alla misurazione e alla valutazione della stessa.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Segretario Generale</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Controllo di gestione</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
Reportistica dirigenti Predisposizione report su utilizzo budget per i dirigenti	Volume	n.	12	>=	12	10,0%
Reportistica organi Report predisposti su utilizzo budget e monitoraggio attività per Giunta e Consiglio	Volume	n.	12	>=	12	10,0%
Risorse umane dedicate Risorse dedicate all'attività di pianificazione programmazione e controllo, espresse in FTE	Volume	n.	1	<=	1	10,0%
Grado di valutazione individuale Numero di schede di valutazione individuale predisposte/personale sottoposto a valutazione	Efficienza	%	100%	=	100%	10,0%
Pareto Valorizzazione del pannello di indicatori "Pareto"	Efficienza	si/no	si	=	si	10,0%
Relazione sulla performance Validazione della Relazione sulla performance	Efficienza	si/no	20/06/2022	<=	30/06/2023	10,0%
Piano della Performance Predisposizione delle sezioni Valore Pubblico e Performance all'interno del PIAO	Efficienza	data	n.d.	<=	31/01/2023	10,0%
Indagine di clima interno Realizzazione indagine sul benessere organizzativo dei dipendenti	Efficienza	data	19/10/2022	<=	31/10/2023	10,0%
Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Aggiornamento ed approvazione del SMVP	Efficienza	si/no	si	=	si	10,0%
Volume di attività gestito dal personale Numero totale di report predisposti/personale dedicato al servizio	Efficienza	n.	24	>=	24	10,0%

Codice: Titolo:

<b>03_01_OP03</b>	<b>Comunicazione</b>
-------------------	----------------------

Descrizione:

Anche nel 2023 sarà fondamentale l'attività di comunicazione per sfruttare le potenzialità offerte dai nuovi strumenti di comunicazione per fornire un'informazione più integrata. Gli strumenti che verranno utilizzati saranno quindi il web, i canali social, l'e-marketing tramite la piattaforma CRM, la newsletter ed i podcast.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

15.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità:** *Segretario Generale*

**Ufficio:** *Relazioni esterne*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Peso indicatori:
Gestione social network Numero di post pubblicati sui social network	Volume	n.	691	>= 600	12,5%
CRM Numero di utenti raggiunti tramite sistemi di tipo CRM	Volume	n.	14.174	>= 14.600	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate alle relazioni esterne, espresse in FTE	Volume	n.	1,3	<= 1,3	12,5%
Efficacia della comunicazione tramite social network Numero complessivo di followers della Camera di commercio	Efficacia	n.	6.653	>= 6.550	12,5%
Realizzazione Customer satisfaction Realizzazione indagine di customer satisfaction	Efficienza	data	si	= si	12,5%
Volume di attività gestito dal personale Numero totale post su social network/personale dedicato al servizio	Efficienza	n.	532	>= 462	12,5%
Relazioni con l'utenza Tempi di risposta ai reclami	Efficienza	n.	6	<= 15	12,5%
livello di attività di informazione degli utenti Numero complessivo delle newsletter camerali	Volume	n.	23	>= 12	12,5%

Codice:	Titolo:
<b>03_01_OP04</b>	<b>Gestione della contabilità</b>

Descrizione:

La gestione della contabilità si occupa del coordinamento e della gestione dell'attività finanziaria e contabile della Camera di Commercio. Le fasi principali di tale attività possono essere sintetizzate come segue:

- 1) attività di programmazione e previsione;
- 2) attività di gestione del bilancio;
- 3) attività di rendicontazione.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Risorse ed organizzazione</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Ragioneria</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
<b>Certificazioni fiscali</b> Numero certificazioni fiscali inviate	Volume	n.	270	>=	245	7,7%
<b>Fatture attive</b> Numero di fatture attive registrate	Volume	n.	1.601	>=	1.500	7,7%
<b>Fatture passive</b> Numero di fatture passive	Volume	n.	860	>=	860	7,7%
<b>Scritture contabili</b> Numero di scritture contabili registrate	Volume	n.	17.600	>=	17.500	7,7%
<b>Numero di mandati e reversali</b> Numero di mandati e reversali dell'anno	Volume	n.	2.453	>=	2.500	7,7%
<b>Risorse umane dedicate</b> Esprime le risorse dedicate alla contabilità, espresse in FTE	Volume	n.	3,4	<=	2,8	7,7%
<b>Efficienza gestione mandati e reversali</b> Indica il volume medio di "eventi" contabili gestiti/FTE dedicate	Efficienza	n.	721	>=	888	7,7%
<b>Rispetto delle scadenze</b> Adempimenti nei termini/totale adempimenti	Qualità	%	99%	=	100,00%	7,7%
<b>Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture</b> Indica il ritardo medio della Camera di commercio per il pagamento delle fatture passive espresso in giorni	Qualità	n.	-20,45	<=	-19,85	7,7%
<b>Pagamento fatture entro 30gg</b> Indica il rispetto della Camera di commercio al pagamento delle fatture passive entro 30gg (fatture pagate nell'anno/fatture pagate entro 30gg)	Qualità	n.	96,40%	>=	95,70%	7,7%
<b>Tempo medio di riscossione</b> Indica in gg i tempi medi per la regolarizzazione delle contabili provvisorie di entrata in Tesoreria	Qualità	n.	41,76	<=	46,00	7,7%
<b>Richieste certificazioni PCC</b> Indica numero di certificazioni richieste su PCC	Qualità	n.	0	=	0	7,7%
<b>Revisione crediti/debiti</b> Realizzazione report su revisione	Qualità	data	n.d.	<=	30/04/2023	7,7%

Codice:

Titolo:

03\_01\_OP05

Gestione del personale

Descrizione:

Nel 2023 dovrà proseguire la valorizzazione del personale mediante adeguata attività di formazione così come la gestione degli adempimenti relativi alla gestione economica ed alla gestione delle pratiche previdenziali.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Risorse ed organizzazione</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Risorse umane</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
<b>Buoni pasto</b> Numero di buoni pasto distribuiti	Volume	n.	6.836	>=	6.500	7,1%
<b>Gestione previdenziale</b> Numero di posizioni previdenziali aggiornate	Volume	n.	16	>=	16	7,1%
<b>Gestione posizioni economiche retributive</b> Numero totale di posizioni economiche retributive elaborate	Volume	n.	1.168	>=	1.135	7,1%
<b>Formazione del personale</b> Ore di formazione in house (corsi gestiti internamente)	Volume	n.	n.d.	>=	15	7,1%
<b>Risorse umane dedicate</b> Risorse dedicate all'attività di gestione delle risorse umane, espresse in FTE	Volume	n.	2,7	<=	2,7	7,1%
<b>Programma formazione</b> Predisposizione della specifica sezione del PIAO 2023	Efficienza	data	30/03/2022	<=	31/01/2023	7,1%
<b>Armonizzazione del sistema di rilevazione delle presenze</b> Impostazione del nuovo programma	Efficienza	data	n.d.	<=	01/06/2023	7,1%
<b>Efficienza della gestione economica del personale</b> Posizioni economiche retributive elaborate/FTE dedicate alla gestione delle risorse umane	Efficienza	n.	433	>=	420	7,1%
<b>Efficienza della gestione previdenziale del personale</b> Posizioni previdenziali elaborate/FTE dedicate alla gestione delle risorse umane	Efficienza	n.	6	>=	6	7,1%
<b>Efficienza della formazione del personale</b> Ore di formazione in house (corsi gestiti internamente)/FTE dedicate alla gestione delle risorse umane	Efficienza	n.	n.d.	>=	6	7,1%
<b>Gestione economica del personale</b> Rettifiche su cedolini/totale cedolini	Qualità	%	0%	<=	1%	7,1%
<b>Tempo medio invio tracciato Buoni Pasto Elettronici a Provveditorato</b> Media giorni di trasmissione del tracciato da fine mese precedente	Qualità	gg	8	<=	8	7,1%
<b>Rispetto delle scadenze</b> Adempimenti nei termini/totale adempimenti	Qualità	%	n.d.	=	100%	7,1%
<b>Posizioni TFR</b> Posizioni IFR/TFR dipendenti in E e in U definite/Numero dipendenti mobilità E/U	Efficienza	%	n.d.	>=	20%	7,1%

Codice: Titolo:

**03\_01\_OP06** **Acquisti, patrimonio e servizi di sede**

Descrizione:

Nel 2023 sarà necessario procedere all'acquisizione di beni e servizi mediante procedure di approvvigionamento in economia ed ad evidenza pubblica. Dovranno essere assicurati i rapporti con i fornitori, la gestione della cassa interna, la gestione del magazzino, la manutenzione dei beni mobili e delle apparecchiature in dotazione alla Camera di Commercio, oltre alla gestione dei servizi ausiliari (portierato e servizio di posta ). In ottica di razionalizzazione la Camera di Pistoia-Prato continuerà, anche nel 2023, il processo di razionalizzazione degli immobili in locazione, in termini di razionalizzazione dei costi e fruibilità degli stessi.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità:** *Risorse ed organizzazione*

**Ufficio:** *Provveditorato e Ufficio Tecnico*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
CIG Numero di CIG richiesti	Volume	n.	81	>=	75	7,1%
Minute spese Numero di buoni minute spese	Volume	n.	96	<=	150	7,1%
Procedure di approvvigionamento Numero di ordinativi di economato	Volume	n.	136	>=	115	7,1%
Procedure di approvvigionamento Numero di contratti	Volume	n.	138	>=	100	7,1%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività (compresi servizi ausiliari), espresse in FTE	Volume	n.	8,0	<=	8,0	7,1%
Efficienza procedure di acquisto Numero di ordinativi di economato/personale (escluso quello dedicato ai servizi ausiliari) espresso in FTE	Efficienza	n.	34,0	>=	14,4	7,1%
Affidamenti in house Società in house/totale dei fornitori	Efficienza	%	6%	>=	4%	7,1%
Razionalizzazione archivi PT Termine per la conclusione della razionalizzazione	Efficienza	data	n.d.	<=	31/12/2023	7,1%
Razionalizzazione spazi PO Termine per la conclusione della razionalizzazione	Efficienza	data	n.d.		31/12/2023	7,1%
Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti N. contratti Consip+RT+MEPA/Totale contratti	Efficienza	%	0,22%	>=	0,20%	7,1%
Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti per l'acquisto di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o il mercato elettronico (lordo iva)/Pagamenti per acquisto di beni e servizi	Indicatori DFP	%	n.d.	>=	22%	7,1%
Spesa per energia elettrica al metro quadro Spesa per energia elettrica/mq camerali	Indicatori DFP	€	3,7	<=	3,5	7,1%
Indice di rotazione dei fornitori -Numero nuovi fornitori contratti/numero fornitori contratti ultimi 3 anni	Qualità	%	60%	>=	10%	7,1%
Qualità dei rapporti con i fornitori Ricorsi/totale fornitori	Qualità	%	0%	<=	0%	7,1%
Informatizzazione Magazzino Numero schede su programma di contabilità/Numero totale schede di magazzino	Qualità	%	n.d.	>=	100%	7,1%

Codice: <b>03_01_OP07</b>	Titolo: <b>Diritto annuale</b>
------------------------------	-----------------------------------

Descrizione:

Il diritto annuale è il tributo che ogni impresa iscritta al Registro Imprese è tenuta a versare alla Camera di Commercio di competenza territoriale. All'ente sono anche riconosciute funzioni di accertamento ed irrogazione di sanzioni. Per agevolare l'utenza la Camera svolge attività di informazione all'utenza sulle modalità e termini di versamento.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

**Area di responsabilità:** *Risorse ed organizzazione*

**Ufficio:** *Diritto annuale*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
<b>Diritto annuale</b> Numero soggetti tenuti al pagamento dei diritto annuale	Volume	n.	71.231	>=	71.231	6,25%
<b>Gestione dei ravvedimenti</b> Numero di ravvedimenti riscossi	Volume	n.	4.948	>=	3.800	6,25%
<b>Gestione dei solleciti</b> Numero di solleciti per omessi pagamenti inviati	Volume	n.	3	>=	4	6,25%
<b>Gestione delle insinuazioni di ammissione al passivo per procedure crisi di impresa</b> Numero di domande	Volume	n.	133	>=	133	6,25%
<b>Contenziosi</b> Ricorsi presentati in Commissione/Giudice di pace	Volume	n.	9	<=	12	6,25%
<b>Gestione delle posizioni iscritte a ruolo</b> Numero di posizioni ruolo diritto annuale emessi nell'anno	Volume	n.	25.714	>=	24.460	6,25%
<b>Gestione solleciti</b> Numero di REA raggiunte dal primo sollecito	Volume	n.	13.564	>=	12.550	6,25%
<b>Sgravi in autotutela</b> Numero di sgravi in autotutela realizzati (su ruolo dell'anno)	Volume	n.	7	<=	25	6,25%
<b>Risorse umane dedicate</b> Risorse dedicate all'attività di gestione del diritto annuale, espresse in FTE	Volume	n.	4,2	<=	4,2	6,25%
<b>Ruolo ordinario</b> Termine emissione ruolo	Efficienza	data	n.d.	<=	31/10/2023	6,25%
<b>Efficienza gestione diritto annuale</b> Numero soggetti tenuti al pagamento dei diritto annuale/FTE dedicate all'attività di gestione del diritto annuale	Efficienza	n.	16.960	>=	16.960	6,25%
<b>Efficienza gestione procedura di sollecito</b> Numero di REA raggiunte dal primo sollecito/FTE dedicate all'attività di gestione del diritto annuale	Efficienza	n.	3.230	>=	2.988	6,25%
<b>Efficacia procedura di sollecito</b> Imprese sollecitate che hanno pagato al 31.12/impresе raggiunte dal sollecito	Efficacia	%	16,74%	>=	14,5%	6,25%
<b>% di incasso del Diritto annuale</b> Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni / Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni	Salute economica	%	69,65%	>=	70%	6,25%
<b>Sgravi in autotutela</b> Sgravi in autotutela/posizioni iscritte a ruolo	Qualità	%	0,03%	<=	0,10%	6,25%
<b>Customer satisfaction</b> Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,9	>=	7,9	6,25%

Codice:

Titolo:

03\_01\_OP08

Gestione del patrimonio immobiliare

Descrizione:

La Camera dispone di un cospicuo patrimonio immobiliare composto oltre che dalle sedi e dall'Auditorium auditorium anche degli ex magazzini generali di Prato, dal Vivaio di Villanova e da un terreno in Viale Montegrappa a Prato.

L'obiettivo per il 2023 sarà quindi la realizzazione degli interventi manutentivi necessari ed il supporto agli organi nella definizione di strategie di ottimizzazione.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Risorse e organizzazione</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Tecnico</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
				>=	<=	
Spazi camerali Metri quadri gestiti di proprietà	Volume	n.	39.077	>=	58.477	9,1%
Manutenzione periodica Interventi di manutenzione periodica gestiti	Volume	n.	221	>=	206	9,1%
Contratti stipulati Contratti stipulati per la gestione del patrimonio immobiliare	Volume	n.	23	>=	22	9,1%
Procedure d'urgenza Numero di procedure d'urgenza	Volume	n.	0	=	0	9,1%
Ricorsi Numero di ricorsi presentati da fornitori	Volume	n.	0	=	0	9,1%
Reportistica agli organi Predisposizione di report/informative sul patrimonio per gli organi	Volume	n.	3	>=	3	9,1%
Risorse umane dedicate Risorse dedicate all'attività di gestione del patrimonio immobiliare, espresse in FTE	Volume	n.	2,2	<=	2,2	9,1%
Gestione spazi camerali Metri quadri camerali/personale dedicato al servizio, espresso in FTE	Efficienza	n.	17.762	>=	26.580	9,1%
Gestione degli interventi di manutenzione periodica Interventi di manutenzione periodica gestiti/personale dedicato al servizio, espresso in FTE	Efficienza	n.	100	>=	94	9,1%
Incidenza delle procedure di urgenza Numero procedure di urgenza/contratti stipulati	Efficienza	%	0%	=	0%	9,1%
Qualità delle relazioni Numero di ricorsi/contratti stipulati	Qualità	%	0%	=	0%	9,1%

Codice: Titolo:

<b>03_01_OP_09</b>	<b>Gestione documentale</b>
--------------------	-----------------------------

Descrizione:

Il ricorso a metodologie informatiche di gestione dei flussi documentali rappresenta un importante fattore di efficienza e di modernizzazione dell'amministrazione. Per tale motivo anche nel 2023 verranno implementate tali modalità anche grazie all'adozione del nuovo Manuale di Gestione Documentale per la Camera di Commercio di Pistoia e Prato.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01 - L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Risorse ed organizzazione</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Protocollo informatico</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023		Peso indicatori:
				>=	<=	
Numero totale di documenti protocollati in entrata (solo protocollo generale) Numero totale di documenti protocollati in entrata (solo protocollo generale)	Volume	n.	31.449	>=	30.000	12,5%
Numero totale di documenti cartacei acquisiti in entrata con attestazione di conformità Numero totale di documenti cartacei acquisiti in entrata con attestazione di conformità	Volume	n.	1.520	>=	1.200	12,5%
Numero totale protocolli in uscita Numero totale dei protocolli in uscita	Volume	n.	17.705	>=	16.000	12,5%
Numero totale protocolli in uscita da firmati digitalmente Numero totale dei protocolli in uscita firmati digitalmente	Volume	n.	9.603	>=	8.000	12,5%
Numero totale dei fascicoli controllati, censiti ed inseriti nel repertorio generale del fascicoli dell'Ente Numero totale dei fascicoli controllati, censiti ed inseriti nel repertorio generale del fascicoli dell'Ente	Volume	n.	11.316	>=	7.500	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di gestione documentale, espresse in FTE	Volume	n.	2,3	<=	2,3	12,5%
Volume medio di attività gestito dal personale addetto al protocollo in entrata Numero di documenti protocollati in entrata /personale dedicato alla gestione documentale, espresso in FTE	Efficienza	n.	13.673	>=	13.043	12,5%
Gestione della protocollazione Numero medio di giorni per la protocollazione della corrispondenza in entrata	Efficienza	n.	1,4	<=	1,5	12,5%

Codice: Titolo:

<b>03_01_OP_10</b>	<b>Servizi informatici</b>
--------------------	----------------------------

Descrizione:

Una PA moderna efficiente necessita di strumenti sempre aggiornati. Per questo, a beneficio dell'utenza esterna, si procederà al costante aggiornamento del sito camerale, mentre, a beneficio dell'utenza interna, verrà implementata sempre di più la intranet camerale.

Obiettivo strategico (OS):

03\_01 - L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

<b>Area di responsabilità:</b>	<b>Risorse ed organizzazione</b>
<b>Ufficio:</b>	<b>Supporto e sviluppo informatico</b>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2022	Target 2023	Peso indicatori:
Sito Internet Istituzionale Aggiornamenti del sito istituzionale	Volume	n.	n.d.	>= 750	11,1%
Amministrazione Trasparente Aggiornamenti della sezione del sito internet	Volume	n.	n.d.	>= 125	11,1%
Intranet Aggiornamenti della intranet camerale	Volume	n.	n.d.	>= 150	11,1%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate ai servizi informatici, espresse in FTE	Volume	n.	2,5	<= 2,5	11,1%
Aggiornamenti del parco macchine Macchine sostituite/macchine acquistate (escluse le macchine di riserva)	Efficienza	%	100%	= 100%	11,1%
Tempestività degli interventi di assistenza Numero di giorni per la chiusura dell'intervento di assistenza richiesto	Efficienza	n.	n.d.	<= 3	11,1%
Tempestività degli aggiornamenti Numero di giorni per la pubblicazione degli aggiornamenti del sito internet	Efficienza	n.	n.d.	<= 2	11,1%
Efficiente gestione dei servizi informatici Numero totale di aggiornamenti (intranet e sito camerale)/FTE dedicate al servizio	Efficienza	n.	n.d.	>= 350	11,1%
Consultazione del portale istituzionale N. di accessi unici assoluto/Numero di giorni annui standard	Indicatore Funzione Pubblica	n.	n.d.	>= 400.000	11,1%