

Allegato A
Deliberazione di Giunta n. 12/22
del 23.02.2022

Piano della performance 2022-2024

Pagine 66 (compresa la copertina)

Piano performance 2022

Introduzione

Il Piano della Performance è il documento di programmazione triennale previsto dall'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, come strumento per assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance.

Il Piano della Performance è parte integrante del Ciclo di Gestione della Performance di cui rappresenta uno dei principali documenti.

La redazione del Piano risponde a molteplici finalità:

- migliorare il coordinamento tra le diverse funzioni e strutture organizzative del Camera di Commercio;
- rendere più efficaci i meccanismi di comunicazione tra la Camera di Commercio ed i suoi interlocutori e all'interno della Camera stessa;
- individuare e incorporare le attese dei portatori di interesse (stakeholder);
- favorire un'effettiva conoscenza da parte di cittadini ed imprese delle attività svolte dalla Camera ed un incremento nel livello della trasparenza.

Introduzione

L'art. 6 del D.L. 9 giugno 2021, n. 80, convertito dalla L. 6 agosto 2021, ha previsto che le pubbliche amministrazioni con più di 50 dipendenti adottino entro il 31 gennaio di ogni anno il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) che assorbe al suo interno una serie di documenti tra i quali si annovera anche il Piano della Performance.

Tale termine per il 2022 è stato però prorogato al 30 aprile per permettere alle amministrazioni di adeguarsi al nuovo dettato normativo.

Tuttavia, nonostante la proroga disposta dal legislatore, si pone l'esigenza di avviare il processo di programmazione dell'attività della Camera di Commercio.

Per tale motivo, nelle schede che seguono, vengono individuati i progetti strategici ed operativi riconducibili agli Ambiti e ai Progetti strategici individuati nella Programmazione Pluriennale e nella Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2022.

L'albero della performance 2022

Nelle slide che seguono si riporta la struttura dell'albero della performance all'interno del quale, partendo dagli ambiti strategici, si definiscono gli obiettivi strategici ed i progetti strategici ed operativi a questi riconducibili.

Nell'albero della performance sono riportati anche gli obiettivi comuni al sistema camerale individuati da Unioncamere nazionale.

AMBITO STRATEGICO

**PROMOZIONE E SOSTEGNO ALLO SVILUPPO E ALLA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
E DEL SISTEMA DELLE IMPRESE**

**SEMPLIFICAZIONE
AMMINISTRATIVA ED
E-GOVERNMENT**

**OTTIMIZZAZIONE
DELLA STRUTTURA,
DELL'ORGANIZZAZIONE
E DELLE RISORSE**

OBIETTIVO STRATEGICO

**01
DIGITALIZZAZIONE**

**02
INTERNAZIONALIZZAZIONE**

**03
CULTURA E TURISMO**

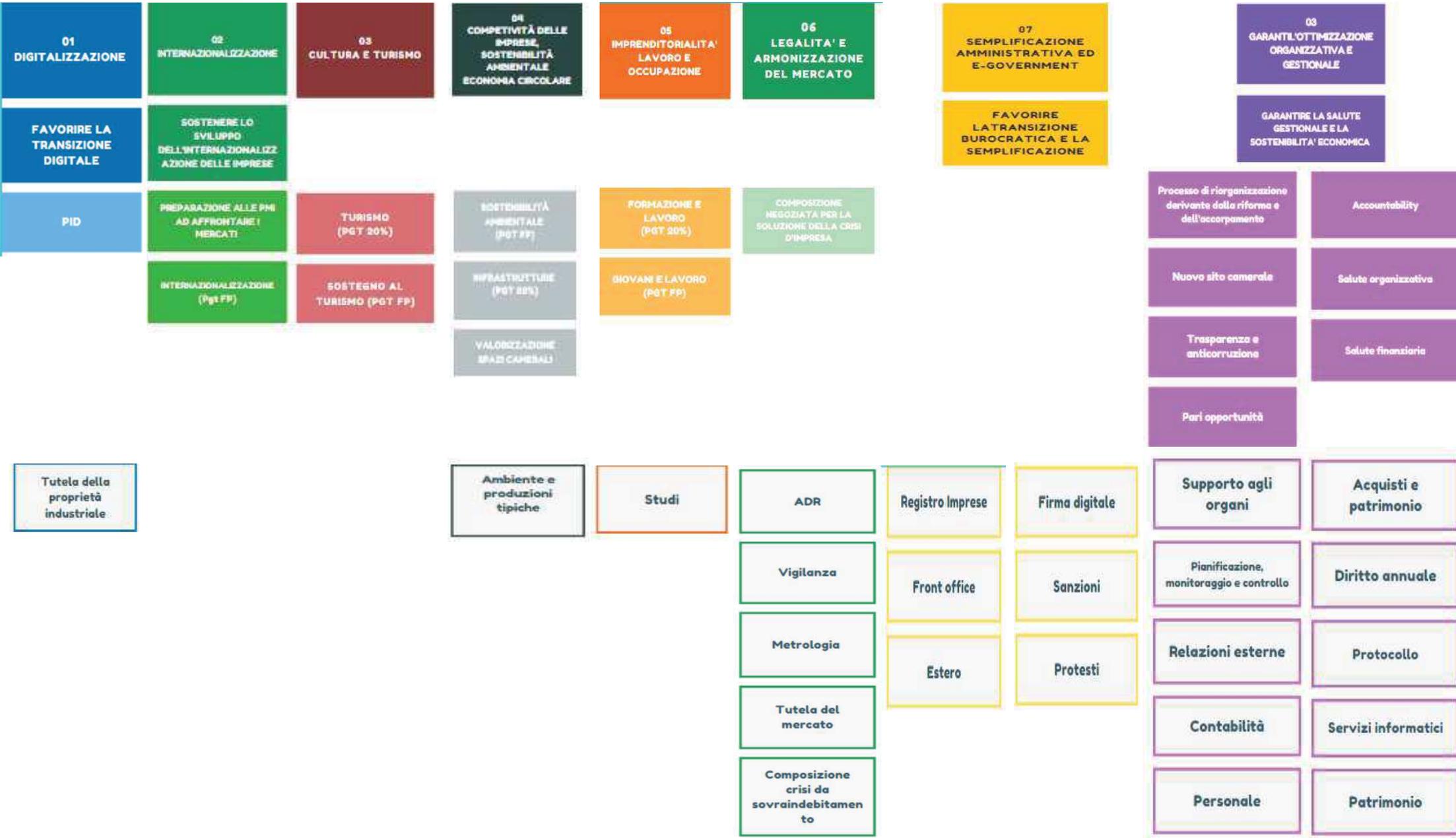
**07
SEMPLIFICAZIONE
AMMINISTRATIVA ED
E-GOVERNMENT**

**08
GARANTIRE L'OTTIMIZZAZIONE
ORGANIZZATIVA E GESTIONALE**

**04
COMPETITIVITÀ DELLE
IMPRESSE,
SOSTENIBILITÀ
AMBIENTALE
ECONOMIA CIRCOLARE**

**05
IMPRENDITORIALITÀ
LAVORO E
OCCUPAZIONE**

**06
LEGALITÀ E
ARMONIZZAZIONE
DEL MERCATO**



AMBITO STRATEGICO

**Promozione e sostegno allo sviluppo e alla competitività del territorio
e del sistema delle imprese**

Obiettivo strategico 01

Digitalizzazione, nuove tecnologie e innovazione

Codice:

Titolo:

01_01_01

Favorire la transizione digitale (*obiettivo comune di sistema*)

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 2021	Target 2022		Peso indicatori:
				>=		
Livelli di attività di valutazione della maturità digitale delle imprese Numero di self-assessment e/o assessment guidati (anche eseguiti da remoto) della maturità digitale condotti dal PID	Volume	n.	130	>=	60	25,0%
Azioni di diffusione della cultura digitale realizzate dal PID Numero di eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, formazione in streaming) organizzati nell'anno dal PID	Volume	n.	5	>=	4	25,0%
Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID Numero partecipanti ad eventi organizzati dalle CCIAA sul PID	Volume	n.	n.d.	>=	80	25,0%
Grado di coinvolgimento delle imprese in attività di assistenza per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 Numero di imprese assistite per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 nell'anno / N. imprese attive al 31/12	Efficacia	n.	0,2%	>=	0,1%	25,0%

Titolo:

01_01_02

PID - Punto Impresa Digitale

Descrizione:

In continuità rispetto ai servizi già offerti dalla Camera di Commercio nel 2021, il progetto si propone il supporto alla creazione e allo sviluppo di impresa attraverso iniziative volte a favorire l'innovazione e la digitalizzazione delle imprese stesse. Nel 2022 gli obiettivi del progetto saranno:

- Diffusione conoscenze di base su tecnologie Industria 4.0 attraverso attività di comunicazione e attività seminariale
- Mappatura della maturità digitale delle imprese e assistenza nell'avvio di processi di digitalizzazione attraverso i servizi di assessment svolti dal Digital Promoter e i servizi di mentoring svolto dai soggetti preposti nel sistema camerale

Obiettivo strategico (OS):

01_01- Digitalizzazione, nuove tecnologie ed innovazione

Risorse economiche:

335.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

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

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		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)	Volume	n.	130	≥	60	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.	5	≥	4	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.	0	≥	10	12,5%
Bando PID Numero di domande gestite su bando Pid	Volume	n.	426	≥	80	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate al Punto Impresa Digitale, espresse in FTE	Volume	n.	2,0	≤	2,0	12,5%
Efficiente gestione bando PID Numero di domande gestite su bando Pid/personale dedicato al Punto Impresa Digitale, espresso in FTE	Efficienza	n.	213	≥	40	12,5%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziata a budget	Salute economica	%	100%	≥	80%	12,5%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,4	≥	7,4	12,5%

Codice:

Titolo:

01_01_03

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:

Area di responsabilità:

Promozione e sviluppo economico

Ufficio:

Tutela della proprietà industriale

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori :
Brevetti, modelli, marchi e seguiti Numero totale di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatari	Volume	n.	519	>=	400	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.	21	>=	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	Efficienza	n.	288	>=	222	20,0%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,3	>=	7,3	20,0%

Obiettivo strategico 02

Internazionalizzazione

Codice: Titolo:

01_02_01 **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 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Livello di supporto alle imprese Numero imprese supportate per l'internazionalizzazione	Volume	n.	n.d.	>=	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.	n.d.	>=	10,0	25,0%
Grado di coinvolgimento delle imprese esportatrici N. imprese supportate / N. imprese esportatrici	Efficacia	%	n.d.	>=	15%	25,0%
Capacità di risposta dello Sportello internazionalizzazione N. quesiti risolti dallo Sportello Internazionalizzazione entro 5 GG lavorativi dalla presentazione	Efficienza	%	n.d.	>=	100%	25,0%

Codice:	Titolo:
01_02_02	Preparazione alle PMI ad affrontare i mercati internazionali (Progetto finanziato con la maggiorazione del 20% del diritto annuale)

Descrizione:

L'emergenza Covid 19 ha ridisegnato l'asse delle priorità aziendali identificando in molti casi l'internazionalizzazione come attività necessaria per una ripartenza di lungo termine. In quest'ottica si sono attivati, fin dai primi momenti della crisi, tutti i soggetti pubblici di riferimento (ICE, SACE, sistema delle camere di commercio all'estero, SIMEST) per una progettualità di lungo termine che tenesse conto delle nuove esigenze operative. Anche il sistema camerale ha voluto offrire il suo contributo alla crisi in atto destinando risorse aggiuntive e ricalibrando i progetti già avviati (Internazionalizzazione e Digitalizzazione in particolare). La Camera di Commercio di Pistoia e Prato avrà come target le imprese potenziali esportatrici appartenenti a tutti i settori, ad esclusione di quello turistico per il quale esiste un'apposita linea progettuale, che hanno necessità di avviare (o presguire) un percorso di crescita che le porti a cogliere nuove opportunità sui mercati internazionali. Verranno dunque realizzate

1. Attività di incoming
2. Attività di Scouting
3. Realizzazione di un servizio di primo orientamento

Benefici attesi:

- aumentare il numero delle imprese esportatrici
- incrementare il volume dell'export

Obiettivo strategico (OS):
01_02 - Internazionalizzazione

Risorse economiche:
208.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:
Area di responsabilità: *Promozione e sviluppo economico*
Ufficio: *Internazionalizzazione*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
				>=		
Consapevolezza delle imprese circa le opportunità offerte dai mercati internazionali e l'ampiezza delle azioni di preparazione ed accompagnamento all'estero realizzate dalle CCIAA Numero di imprese coinvolte ai fini della successiva valutazione attraverso strumenti comuni di assesment	Volume	n.	60,0	>=	60	30,0%
Consapevolezza delle imprese circa le opportunità offerte dai mercati internazionali e l'ampiezza delle azioni di preparazione ed accompagnamento all'estero realizzate dalle CCIAA Numero di imprese valutate attraverso strumenti comuni di assesment	Volume	n.	18,0	>=	10	25,0%
Imprese accompagnate alla realizzazione di iniziative all'estero Numero di imprese che hanno realizzato attività di promozione verso l'estero anche attraverso l'utilizzo di servizi digitali	Volume	n.	4,0	>=	3	20,0%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	100%	>=	80%	25,0%

Codice:

Titolo:

01_02_03

Internazionalizzazione (FP 2019-2020)

Descrizione:

Nell'attuale momento di grave emergenza sanitaria ed economica, il sistema camerale in Italia e nel mondo è più che mai impegnato a sostenere le imprese e i territori per fronteggiare questa difficilissima fase per gli scambi internazionali ed esser pronti a ripartire quando l'emergenza sarà passata. Una delle sfide principali che sta emergendo riguarda la necessità sia di definire una nuova offerta di servizi in risposta ai mutati fabbisogni delle nostre PMI, sia di utilizzare in maniera più diffusa le tecnologie digitali per continuare a erogare i servizi di accompagnamento e orientamento all'export, adattandoli alle nuove esigenze delle imprese e dei mercati internazionali. Le iniziative previste nell'ambito del progetto rispondono a due obiettivi centrali: - valorizzazione della conoscenza dei fabbisogni formativi e

- aumentare il numero delle imprese esportatrici e far crescere il volume dell'export italiano, specie nel comparto dei servizi;
- accompagnare le nostre imprese a vendere all'estero anche attraverso le piattaforme digitali.

Nell'ambito del progetto si potrà provvedere alla realizzazione di:

- attività di incoming e all'organizzazione di incontri b2b in settori da individuarsi a seguito delle attività di scouting e agli esiti degli assesment effettuati. Le attività saranno realizzate anche in collaborazione con società di sistema a livello nazionale e/o regionale, al fine di garantire l'omogeneità dei servizi resi ai diversi livelli territoriali, nonché con le Associazioni di categoria portatrici delle istanze delle imprese del territorio e veicoli di conoscenza insostituibili per la programmazione e realizzazione delle attività.

Benefici

- aumentare il numero delle imprese esportatrici
- incrementare il volume dell'export

Obiettivo strategico (OS):

01_02 - Internazionalizzazione

Risorse economiche:

40.950,00 €

Unità organizzative coinvolte:

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

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Individuazione e coinvolgimento imprese all'interno della rete di mentorship internazionale coordinata dalle CCIE, attraverso l'utilizzo di almeno un servizio offerto (webinar, mentoring o assistenza specialistica) Numero di imprese partecipanti alle iniziative di mentoring	Volume	n.	0	>=	8	33,3%
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 kick-off" personalizzati Imprese nuovamente coinvolte in attività di promozione/impres già coinvolte in precedenza	Efficacia	%	0	>=	30%	33,3%
Ampliare 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) Imprese coinvolte anno n/impres coinvolte anno in precedenza	Efficacia	%	0	>=	5%	33,3%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	0%	>=	80%	33,3%

Obiettivo strategico 03

Cultura e turismo

Codice:

Titolo:

01_03_01

Turismo (Progetto finanziato con la maggiorazione del 20% del diritto annuale)

Descrizione:

Le attività da mettere in campo nel 2022, oltre ad essere finalizzate a campagne e altre iniziative con lo scopo di attrarre turisti superando le remore indotte dalla situazione venutasi a creare a seguito del Covid-19, non dovranno tralasciare le attività rivolte alla formazione ed alla consulenza ad affrontare l'emergenza sanitaria stessa e la sua evoluzione.

I progetti da finanziare, pertanto, potranno prevedere, tra le altre, azioni di formazione base e eventuale consulenza specifica per ogni comparto turistico da affiancare ai propri consorziati/affiliati, anche mediante attività di orientamento verso soggetti che offrono detti servizi.

I suddetti progetti dovranno essere incentrati sul rafforzamento della "destinazione Italia" con un occhio anche alla riapertura dei mercati esteri.

In quanto agli strumenti per conseguire tale rafforzamento il web è oramai strumento principe della comunicazione turistica universale, perché garantisce la possibilità:

- per la destinazione turistica, di entrare nel mercato presentandosi nel modo più completo ed esaustivo possibile;
- per il turista, di reperire facilmente informazioni chiare e appropriate e di usufruire di servizi (acquisto prodotti/prenotazioni) attraverso operazioni più complesse. Il viaggiatore esprime così la sua libertà di organizzare il tempo libero, scegliendo meta e modalità di fruizione, in modo assolutamente flessibile ed economico.

Obiettivo strategico (OS):

01_03 - Cultura e turismo

Risorse economiche:

96.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Promozione e sviluppo economico*

Ufficio: *Turismo*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
				>=	1	
Capacità della Camera di partecipare alle azioni di valorizzazione dell'attrattività turistica del territorio Numero di iniziative di valorizzazione/promozione dell'offerta turistica e/o culturale del territorio	Volume	n.	2	>=	1	33,3%
Capacità di incentivare la partecipazione delle imprese alle azioni di promozione del territorio Numero di aziende coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione/qualificazione dell'offerta turistica del territorio	Volume	n.	29	>=	10	33,3%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	99%	>=	80%	33,3%

Codice:

Titolo:

01_03_02 **Sostegno del turismo (FP 2019-2020)**

Descrizione:

Obiettivo delle attività progettuali è, da un lato, quello di assistere le imprese nella gestione della crisi e della ripartenza, rafforzando il ruolo del Sistema camerale nel fornire analisi anche predittive dei territori e dell'economia del turismo e, dall'altro lato, quello di qualificare l'offerta turistica attraverso le competenze digitali e la sostenibilità, sviluppando e differenziando i prodotti offerti sul mercato, promuovendo le destinazioni turistiche e potenziando i canali di vendita attraverso gli strumenti digitali e la promozione.

Il progetto si pone l'obiettivo, in stretta collaborazione con Isnart, di implementare ulteriormente le banche dati realizzate a livello nazionale al fine di censire destinazioni turistiche, Benefici

- contribuire ad incrementare i flussi turistici (arrivi e presenze) sia nel senso di incrementare gli arrivi che di aumentare i tempi medi di permanenza.

Obiettivo strategico (OS):

01_03 - Cultura e turismo

Risorse economiche:

30.420,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Promozione e sviluppo economico*

Ufficio: *Turismo*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
				>=		
Comunicazioni agli organi camerali dei report di analisi economico-territoriale realizzati a livello regionale	Volume	n.	0	>=	2	14,3%
Realizzazione di conferenze/comunicati stampa di presentazione dei report	Volume	n.	0	>=	2	14,3%
Realizzazione di report di intervento su una destinazione turistica	Volume	n.	0	>=	1	14,3%
Organizzazione di webinar di livello regionale sulla crescita d'impresa	Volume	n.	0	>=	2	14,3%
Numero di imprese coinvolte in ciascun webinar	Volume	n.	0	>=	10	14,3%
Imprese presso le quali viene promosso e diffuso il circuito Ospitalità Italiana	Volume	n.	0	>=	20	14,3%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziato a budget	Salute economica	%	0%	>=	80%	14,3%

Obiettivo strategico 04
Competitività delle imprese,
Sostenibilità ambientale ed Economia Circolare

Codice:

Titolo:

01_04_01

Sostenibilità ambientale (FP 2019-2020)

Descrizione:

La questione ambientale è diventata prioritaria anche sul piano imprenditoriale ed in Italia molte pmi hanno già intrapreso la strada della sostenibilità. Come tracciato dal Nuovo Piano d'azione per l'Economia circolare dell'Unione Europea l'applicazione dei principi dell'economia circolare nell'insieme dell'economia dell'UE potrebbe aumentarne il PIL di un ulteriore 0,5 % entro il 2030.

Il programma previsto dal FP 2019 - 2020 intende rispondere a questa importante sfida consentendo di:

- rafforzare il know-how del sistema camerale sul complesso delle nuove norme ambientali in merito alle quali le Camere di commercio possono potenziare il proprio ruolo a supporto del processo di transizione economica delle imprese;
- supportare il sistema camerale nella realizzazione di eventi informativi alle imprese sulle nuove disposizioni normative ambientali che vedono il coinvolgimento del sistema camerale nazionale;
- avviare, al contempo, un percorso di sperimentazione di alcuni servizi innovativi valorizzando le competenze acquisite in materia di sistemi informativi ambientali tecnologicamente avanzati e l'articolato patrimonio di dati informativi economici e ambientali delle imprese.
- Consentire alle camere di commercio che hanno avviato nell'ambito del Prototipo del Fondo di perequazione 2017-2018 "Azioni per la promozione dell'Economia circolare", di proseguire le attività avviate realizzando interventi puntuali a supporto delle imprese in materia di economica.

Le Camere di Commercio possono svolgere un ruolo importante di interfaccia tra il mondo delle imprese e la Pubblica Amministrazione centrale e locale: Ministero dell'Ambiente, regioni, ARPA. La recente riforma ha infatti confermato, oltre alle competenze amministrative in materia ambientale attribuite dalla normativa, la possibilità di intraprendere azioni di supporto alle PMI per il miglioramento delle condizioni ambientali.

Proprio per questo, appare importante colmare il gap di conoscenze prima evidenziato mediante interventi di tipo formativo/informativo a carattere capillare, anche in collaborazione con Università, Enti di ricerca e con la struttura deputata alla tenuta dell'Albo Gestori Ambientali presso la Camera di Commercio di Firenze.

Benefici attesi:

- incrementare il numero di aziende che adottano un approccio green

Obiettivo strategico (OS):

01_04 - Competitività delle Imprese, Sostenibilità ambientale ed Economia circolare

Risorse economiche:

20.800,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: Tutela del Mercato e della Fede Pubblica

Ufficio: Ambiente

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori
				>=		
Azioni di promozione dell'iniziativa presso le imprese Eventi pubblici realizzati	Volume	n.	-	>=	2	12,5%
Azioni di promozione dell'iniziativa presso le imprese Imprese coinvolte nell'attività di promozione	Volume	n.	-	>=	50	12,5%
Attività di assistenza alle imprese coinvolte nella sperimentazione Numero di imprese coinvolte nella sperimentazione	Volume	n.	-	>=	10	12,5%
Aumento competenze imprese e del sistema camerale Realizzazione di giornate formative	Volume	n.	-	>=	1	12,5%
Aumento competenze imprese e del sistema camerale Numero di imprese formate	Volume	n.	-	>=	10	12,5%
Network CCIAA economia circolare Materiali pubblicati su Ecocamere	Volume	n.	-	>=	2	12,5%
Network CCIAA economia circolare Best-practice raccolte e pubblicate su Ecocamere	Volume	n.	-	>=	5	12,5%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	-	>=	80%	12,5%

Codice: Titolo:

01_04_02 **Infrastrutture (FP 2019-2020)**

Descrizione:

Un sistema infrastrutturale esteso e sicuro, assieme ad una mobilità dei passeggeri e delle merci efficiente e fluida, rappresenta un elemento prioritario per lo sviluppo economico dei territori e per la competitività delle imprese. Le dinamiche dei mercati - sia globali che locali - impongono una visione strategica sui principali nodi infrastrutturali, orientata a sfruttare la vantaggiosa posizione geografica del nostro Paese potenziandone la dotazione e l'accessibilità delle infrastrutture, al fine di rendere veloce e funzionale il transito delle merci. L'obiettivo del programma del Fondo perequativo è mettere le Camere di commercio e le Unioni regionali nelle condizioni di partecipare attivamente alla ripresa del Paese - nel post-Pandemia - fornendo analisi, ipotesi di intervento e contributi operativi allo sviluppo delle reti materiali ed immateriali.

Il programma prevede il coinvolgimento attivo di imprese e associazioni - mediante webinar e tavoli di confronto - nell'individuazione delle priorità infrastrutturali per il sistema produttivo, utilizzando un approccio "green", che favorisca soluzioni ecosostenibili anche in termini di servizi da sviluppare (MAAS Mobility-As-A-Service, nuove propulsioni, rinnovo parco veicolare). Il progetto prevede la realizzazione di una serie di attività che, partendo dal livello nazionale, si potranno poi applicare e concretizzare sui singoli territori:

- analisi e mappatura della domanda di mobilità e delle infrastrutture strategiche per la ripresa economica;
- confronto e concertazione per la definizione delle priorità e la definizione di nuove strategie di intervento e investimento;
- utilizzo dei Big Data per migliorare l'accessibilità e l'attrattività dei territori;
- sensibilizzazione delle PMI sui temi della BUL, del 5G e del digitale a favore di una crescita della cultura digitale.

Benefici attesi

- *recupero di un ruolo strategico della Camera di Commercio nella promozione dello sviluppo infrastrutturale del territori*
- *incremento della competitività delle imprese a fronte di miglioramenti del sistema infrastrutturale;*

Obiettivo strategico (OS):

01.04 - Competitività delle imprese, Sostenibilità ambientale e economia circolare

Risorse economiche:

31.850,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Promozione e sviluppo economico*

Ufficio: *Osservatorio Economico dell'Area vasta*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Confronto e concertazione per l'individuazione delle priorità territoriali Tavoli di confronto per lo sviluppo realizzati	Volume	n.	0	>=	2	12,5%
Confronto e concertazione per l'individuazione delle priorità territoriali Imprese coinvolte nei tavoli di confronto per lo sviluppo	Volume	n.	0	>=	30	12,5%
Sviluppo di un progetto territoriale strategico Realizzazione di un progetto territoriale strategico (report di analisi, indicazioni di intervento, soluzioni realizzate)	Volume	si/no	no	=	si	12,5%
Sensibilizzazione delle Pmi Eventi di sensibilizzazione realizzati	Volume	n.	0	>=	2	12,5%
Sensibilizzazione delle Pmi Imprese coinvolte negli eventi di sensibilizzazione realizzati	Volume	n.	0	>=	30	12,5%
Roadshow camerale sulle infrastrutture (su scala regionale o locale) Realizzazione evento conclusivo	Volume	si/no	no	=	si	12,5%
Roadshow camerale sulle infrastrutture (su scala regionale o locale) Imprese partecipanti all'evento conclusivo	Volume	n.	0	>=	40	12,5%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziato a budget	Salute economica	%	0%	>=	80%	12,5%

Codice:

Titolo:

01_04_03

Valorizzazione degli spazi camerali e dell'Auditorium

Descrizione:

Nel 2022 proseguirà l'attività di valorizzazione dell'Auditorium e degli spazi pubblici delle sedi camerali, sempre nel rispetto delle norme di contenimento del contagio.

Obiettivo strategico (OS):

01_04 - Competitività delle imprese, Sostenibilità ambientale e economia circolare

Risorse economiche:

8.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Segretario Generale*

Ufficio: *Relazioni esterne Ufficio Tecnico*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Attrattività eventi realizzati Numero di partecipanti ad eventi realizzati presso la sede camerale	Volume	n.	1179	>=	1.500,0	20,0%
Eventi Spazi camerali Numero di eventi realizzati e/o ospitati presso gli spazi camerali	Volume	n.	23	>=	25,0	20,0%
Eventi Auditorium Numero di eventi realizzati e/o ospitati presso l'Auditorium	Volume	n.	18	>=	20,0	20,0%
Valorizzazione degli spazi Installazione di un'opera d'arte presso gli spazi dell'Auditorium o realizzazione di altra iniziativa di valorizzazione	Efficienza	data	n.d.	=	30/11/2022	20,0%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	92%	>=	80%	20,0%

Codice:	Titolo:
01_04_04	Ambiente e produzioni tipiche

Descrizione:
La camera di commercio svolge le funzioni derivanti dalla l. in tema di ambiente come la recezione delle domande reattive Modello Univco 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_04 - Competitività delle Imprese, Sostenibilità ambientale ed Economia circolare

Risorse economiche:
1.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:	
Area di responsabilità:	<i>Tutela del Mercato e della Fede Pubblica</i>
Ufficio:	<i>Ambiente</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022	Peso indicatori	
Oleum Nostrum Numero di aziende partecipanti	Volume	n.	10	>=	10	7,7%
Sedute di assaggio N. di sedute di assaggio olii	Volume	n.	1	>=	2	7,7%
Commissione di degustazione vini Numero di sedute della Commissione	Volume	n.	0	>=	12	7,7%
Commissione di degustazione vini Numero di campioni degustati	Volume	n.	0	>=	110	7,7%
Elenco tecnici ed esperti degustatori di olii Numero di domande di iscrizione istruite	Volume	n.	100%	=	100%	7,7%
Elenco tecnici ed esperti degustatori di vini Numero di domande di iscrizione istruite	Volume	n.	100%	=	100%	7,7%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di gestione delle procedure ambientali, espresse in FTE	Volume	n.	1,2	<=	1,2	7,7%
Gestione elenco tecnici ed esperti degustatori di olii Domande di iscrizione istruite / Domande di iscrizione pervenute	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
Gestione elenco tecnici ed esperti degustatori di vini Domande di iscrizione istruite / Domande di iscrizione pervenute	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
Gestione domande Oleum Nostrum Domande gestite/domande pervenute	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
Efficiente gestione degli elenchi Numero di domande di iscrizione istruite/personale dedicato alla gestione delle procedure ambientali, espresso in FTE	Volume	n.	1,7	>=	1,7	7,7%
MUD Istanze di rimborso su diritti di segreteria gestiti / Istanze di rimborso su diritti di segreteria pervenuti	Efficienza	%	100%	=	100%	7,7%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,5	>=	7,5	7,7%

Obiettivo strategico 05

Imprenditorialità, lavoro e occupazione

Codice: Titolo:

01_05_01 **Formazione e lavoro (Progetto finanziato con la maggiorazione del 20% del diritto annuale)**

Descrizione:

Le Camere di Commercio di Pistoia e di Prato, prima, e la nuova Camera, successivamente, hanno lavorato negli ultimi anni alla costruzione di una rete fra tutti i soggetti che operano nel sistema della scuola e del passaggio al mondo del lavoro, sia a livello provinciale che nel più ampio ambito regionale partecipando ai gruppi di lavoro in seno all'Unione regionale.

A tal fine è stato sottoscritto il 18 giugno 2018 un Protocollo di intesa tra Regione Toscana e le Camere di Commercio toscane per la costituzione di una Rete Regionale per la formazione, il lavoro e l'apprendimento permanente.

Nel 2021, anche a seguito dell'accorpamento delle due camere sopra citate, è stato fatto un approfondimento e un potenziamento della rete, nella quale il nuovo ente camerale può rivestire un suo ruolo specifico.

Nell'ambito di questa nuova rete integrata si è potenziato quindi il lavoro di collaborazione che, anche per il 2022, vedrà la nuova Camera impegnata nell'organizzazione di incontri ed eventi formativi/informativi rivolti a studenti, imprese, scuole e soggetti comunque coinvolti

Tutto questo in collaborazione con:

- Ufficio scolastico provinciale
- Anpal
- Centri per l'impiego
- Scuole
- Imprese

Obiettivo strategico (OS):

01_05 - Imprenditorialità, lavoro ed occupazione

Risorse economiche:

83.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità:	Promozione e sviluppo economico
Ufficio:	Orientamento al lavoro

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
				>=		
Efficacia dell'azione camerale nel soddisfare i bisogni delle imprese Numero bandi per contributi, voucher, servizi reali erogati alle imprese nell'ambito delle azioni progettuali in tema di formazione e lavoro	Volume	n.	1	>=	1	25,0%
Impatto dell'azione progettuale camerale in termini di tipologie di azioni rese a vantaggio dei beneficiari finali Numero di azioni di supporto alla ricerca di risorse umane con competenze strategiche, azioni di formazione e certificazione delle competenze per il rilancio produttivo	Volume	n.	5,0	>=	5	25,0%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	100%	>=	80%	25,0%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,0	>=	7,0	25,0%

Codice: Titolo:

01_05_02 **Giovani e mondo del lavoro (FP 2019-2020)**

Descrizione:

Negli ultimi anni, il ruolo delle Camere di commercio sui temi dell'orientamento, dell'alternanza scuola-lavoro e dell'incontro domanda-offerta di formazione e lavoro si è progressivamente ampliato e rafforzato per effetto dei provvedimenti normativi che hanno riconosciuto al Sistema Camerale specifiche competenze e funzioni, anche in materia di orientamento al lavoro e alle professioni, certificazione delle competenze e placement. Ora, rafforzato il quadro di riferimento normativo, è necessario parallelamente rendere il ruolo delle Camere di commercio più attivo per un più stretto collegamento tra orientamento-formazione-lavoro-impresa, sviluppando nuovi servizi in favore dell'occupazione dei giovani e del loro orientamento formativo (sistema informativo Excelsior), intensificando la loro conoscenza e la frequenza degli Istituti Tecnici Superiori, promuovendo la diffusione della certificazione delle competenze acquisite nei contesti lavorativi, supportando il matching tra domanda e offerta di lavoro, rilanciando il network nazionale dei servizi per fare impresa. In questa prospettiva, l'azione necessariamente si concentra su cinque elementi chiave che si propongono di identificare la riconoscibilità del servizio camerale di orientamento al lavoro e alle professioni su tutto il territorio grazie a:

- valorizzazione della conoscenza dei fabbisogni formativi e professionali delle imprese, espressa dal sistema informativo Excelsior;
- individuazione del target primario di riferimento nei Giovani;
- adozione di tipologie di azioni condivise nell'ambito delle funzioni camerale (di Orientamento e PCTO, Placement e Certificazione), con particolare attenzione alla valorizzazione dei temi del fare impresa;
- utilizzo di piattaforme digitali come strumenti di networking intra ed extra-camerale (tavoli digitali nazionale/territoriali, portale per l'orientamento, social media);
- condivisione di uno standard di servizio assicurato su tutto il territorio.

Obiettivo strategico (OS):

01_05 - Imprenditorialità, lavoro ed occupazione

Risorse economiche:

44.720,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Promozione e sviluppo economico*

Ufficio: *Orientamento al lavoro*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Orientamento e PCTO Numero di attività realizzate	Volume	n.	3	≥	2	11,1%
Orientamento e PCTO N. scuole/istituzioni formative coinvolte	Volume	n.	10,0	≥	2	11,1%
Orientamento e PCTO N. studenti e altri partecipanti	Volume	n.	1244	≥	60	11,1%
Placement Numero di attività realizzate	Volume	n.	1	≥	2	11,1%
Placement N. scuole/istituzioni formative coinvolte	Volume	n.	1	≥	2	11,1%
Placement N. studenti e altri partecipanti	Volume	n.	50	≥	60	11,1%
Certificazione delle competenze Numero di eventi promozionali realizzati	Volume	n.	0	≥	2	11,1%
Certificazione delle competenze Numero docenti/operatori partecipanti	Volume	n.	40	≥	40	11,1%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	0%	≥	80%	11,1%

Codice:	Titolo:
01_05_03	Studi e informazione economica

Descrizione:

La Camera aderirà anche per il 2022 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:

4.500,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Promozione e sviluppo economico*

Ufficio: *Studi e informazione economica*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Studi e ricerche Numero di studi e ricerche sulla situazione economica provinciale	Volume	n.	8	≥	6	12,5%
Excelsior . Iniziative di diffusione Numero di iniziative di diffusione realizzate	Volume	n.	6	≥	6	12,5%
Excelsior . Coinvolgimento giovani Numero di giovani sotto i 25 anni coinvolti nelle iniziative di diffusione	Volume	n.	363	≥	200	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate agli studi ed alle ricerche, espresse in FTE	Volume	n.	2,0	≤	2,0	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	%	n.d.	≥	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.	4	≥	3	12,5%
Grado di utilizzo delle risorse Risorse utilizzate/risorse stanziare a budget	Salute economica	%	42%	≥	80%	12,5%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,3	≥	7,3	12,5%

Obiettivo strategico 06

Legalità e armonizzazione del mercato

Codice: Titolo:

01_06_01 **Composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa**

Descrizione:

Le difficoltà create alle imprese dall'emergenza sanitaria iniziata nei primi mesi del 2020 sono state in gran parte mitigate dai numerosi interventi di sostegno tramite i quali lo Stato, mediante regole che hanno temporaneamente modificato gli istituti del diritto societario e sostegni di tipo finanziario ed economico riconosciuti alle imprese, ha ridotto il peso della crisi sulle attività produttive. La situazione è tuttavia destinata a mutare rapidamente posto che, da un lato, gli effetti della crisi economica si protrarranno per un lasso di tempo certamente non breve e, dall'altro, gli interventi pubblici di sostegno sono destinati a esaurirsi e dunque non potranno, nel lungo periodo, contenere e risolvere i profondi mutamenti del tessuto socio-economico provocati dalle restrizioni collegate alla pandemia

In questo scenario, la composizione negoziata della crisi di impresa è un percorso riservato e stragiudiziale con il quale il legislatore intende agevolare il risanamento di quelle imprese che, pur trovandosi in condizioni di squilibrio patrimoniale o economico-finanziario tali da rendere probabile la crisi o l'insolvenza, hanno le potenzialità necessarie per restare sul mercato. In questo caso, l'imprenditore potrà chiedere al Segretario Generale della Camera di Commercio competente per territorio la nomina di un esperto indipendente al quale affidare il compito di agevolare le trattative necessarie per il risanamento dell'impresa.

Obiettivo strategico (OS):

01_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato

Risorse economiche:

3.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Segretario Generale*

Ufficio: *Affari Generali e OCRI*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022	Peso indicatori:	
Formazione Ore medie di formazione del personale addetto	Volume	n.	6	>=	4	16,7%
Eventi informativi Numero di eventi informativi realizzati anche in collaborazione con gli ordini professionali	Volume	n.	n.d.	>=	1	16,7%
Massimario di giurisprudenza Realizzazione di un massimario	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	16,7%
Gestione negoziata crisi d'impresa Definizione procedure per pubblicità misure protettive	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	16,7%
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.	n.d.	>=	12	16,7%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate alla crisi di impresa espresse in FTE	Volume	n.	0,3	<=	0,3	16,7%

Codice:

Titolo:

01_06_02

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.

Obiettivo strategico (OS):

01_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato

Risorse economiche:

Risorse
interne

Unità organizzative coinvolte:

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

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Numero di procedure di mediazione/conciliazione avviate' "Numero di mediazioni/conciliazioni"	Volume	n.	294	≥	295	10,0%
Numero di arbitrati" "Numero di arbitrati"	Volume	n.	2	≥	2	10,0%
Risorse umane dedicate Risorse dedicate all'attività di risoluzione alternativa delle controversie, espresse in FTE	Volume	n.	6,1	≤	6,1	10,0%
Tirocini Numero di tirocini effettuati	Volume	n.	129,0	≥	50	10,0%
Conclusione del procedimento Tempo conclusione procedimento mediazione dalla data di presentazione della domanda (escluso procedimenti con proroga del termine autorizzata)	Efficienza	n.	65	≤	85	10,0%
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%	10,0%
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.	0,3	≥	0,3	10,0%
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.	48,6	≥	48,8	10,0%
Livello di diffusione del servizio di Mediazione e Conciliazione Numero di mediazioni e conciliazioni x 1.000 / Numero imprese attive al 31/12	Efficacia	%	0,4%	≥	0,4%	10,0%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,2	≥	7,2	10,0%

Codice:

Titolo:

01_06_03

Vigilanza

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 sarà impegnata in un'intensa attività di vigilanza e controllo sulle imprese, soprattutto nel settore dei prodotti cinesi all'energia. Proseguirà inoltre anche l'attività sanzionatoria ai sensi della legge 681/81 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:

40.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Tutela del Mercato e della Fede Pubblica*

Ufficio: *Vigilanza e sanzioni*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Procedimenti sanzionatori Numero di ordinanze adottate	Volume	n.	585	>=	600	10,0%
Ispezioni Numero di ispezioni effettuate	Volume	n.	2	>=	6	10,0%
Controllo prodotti Numero di prodotti controllati	Volume	n.	4	>=	24	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.	2	>=	12	10,0%
Efficienza procedimento sanzionatorio Numero di ordinanze sanzionatorie adottate nell'anno/personale dedicato alla vigilanza ed alle sanzioni, espresso in FTE	Efficienza	n.	293	>=	300	10,0%
Tempestività dei provvedimenti definitivi relativi a prodotti sottoposti a sequestro Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione del verbale di sequestro e la data di adozione dell'ordinanza definitiva (confisca o archiviazione)	Efficienza	n.	6,6	<=	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	%	100%	=	100%	10,0%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,3	>=	7,3	10,0%

Codice:

Titolo:

01_06_04

Metrologia

Descrizione:

La Camera è impegnata nell'attività amministrativa, di controllo e vigilanza nel campo della terologia legale, con particolare riferimento alla tenuta del registro degli assegnatari dei titoli per metalli preziosi e alle attività di intervento tecnico sui tachigrafi.

Obiettivo strategico (OS):

01_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato

Risorse economiche:

6.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Tutela del Mercato e della Fede Pubblica*

Ufficio: *Metrologia*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori
Centri tecnici Numero di centri tecnici operanti nelle province di Pistoia e di Prato	Volume	n.	9,0	≥	9,0	12,5%
Assegnatari metalli preziosi Numero iscritti nel registro al 31/12 anno n	Volume	n.	46,0	≥	46,0	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di metrologia, espresse in FTE	Volume	n.	1,0	≤	1,0	12,5%
Istruttorie relative a istanze di rinnovo/modiche delle autorizzazioni di centro tecnico Numero di determinie di rinnovo /Numero istanze presentate	Efficienza	%	100%	=	100%	12,5%
Aggiornamento annuale registro assegnatari metalli preziosi Avvisi di rinnovo / iscritti nel registro al 30/11 anno n	Efficienza	%	100%	=	100%	12,5%
Registro assegnatari metalli preziosi: Primo sollecito per mancato pagamento Termine per invio primo sollecito per mancato pagamento nei termini	Efficienza	data	12/03/2021	≤	30/04/2022	12,5%
Tempestività rinnovi centri tecnici autorizzati Giorni medi per il rinnovo dal perfezionamento della domanda	Efficienza	n.	15	≤	25	12,5%

Codice: Titolo:

01_06_05 **Tutela del mercato**

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.

Obiettivo strategico (OS):

01_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità:	Tutela del Mercato e della Fede Pubblica
Ufficio:	Tutela del mercato e dei consumatori

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Sportello Condominio Numero di utenti	Volume	n.	18	>=	20	12,5%
Sportello Consumatori Numero di utenti	Volume	n.	35	>=	35	12,5%
Iniziative di supporto alle imprese in tema di CSR Numero di iniziative formative e seminariali	Volume	n.	5	>=	4	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di tutela del mercato, espresse in FTE	Volume	n.	1,0	<=	1,0	12,5%
Commissione per il controllo sulle clausole vessatorie Approvazione del nuovo Regolamento	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	12,5%
Tempestività Sportello Condominio Tempo medio di risposta dalla presentazione della richiesta di informazioni, espresso in giorni	Efficienza	n.	12	<=	15	12,5%
Concorsi a premio Tempo per la verbalizzazione delle operazioni di estrazione espresso in giorni	Efficienza	n.	n.d.	<=	1	12,5%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,0	>=	7,0	12,5%

Codice:	Titolo:
01_06_06	Composizione delle crisi da sovraindebitamento

Descrizione:

Presso la Camera opera l'Organismo di composizione delle Crisi da Sovraindebitamento. Nel 2022 la Camera consoliderà il servizio che rappresenta un valido aiuto per quei soggetti che non sono in grado di far fronte attualmente ai propri debiti e che non possono accedere alle ordinarie procedure concorsuali.

Obiettivo strategico (OS):

01_06 - Legalità ed Armonizzazione del mercato

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

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

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate	Volume	n.	5,0	>=	5,0	16,7%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di tutela del mercato, espresse in FTE	Volume	n.	0,3	<=	0,3	16,7%
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.	16,7	>=	16,7	16,7%
Tempo medio nomina gestore della crisi Numero medio di giorni dalla richiesta di nomina di un gestore per procedure di competenza	Efficienza	n.	n.d.	<=	25,0	16,7%
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	Efficienza	%	100%	=	100%	16,7%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	6,9	>=	6,9	16,7%

AMBITO STRATEGICO

Semplificazione amministrativa ed e-government

Obiettivo strategico 07

L'e-government per la competitività delle imprese

Codice:

Titolo:

02_01_01

Favorire la transizione burocratica e la semplificazione (obiettivo comune di sistema)

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 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Livello di utilizzo del portale impresainun giorno.gov Numero delle pratiche inviate attraverso il portale impresainungiorno.gov	Volume	n.	n.d.	>=	n.d.	n.d.
Grado di adesione al Cassetto digitale Numero di imprese aderenti Cassetto digitale / N. imprese attive al 31/12	Efficacia	%	22,4%	>=	25,0%	25,0%
Grado di rilascio strumenti digitali alle imprese N. strumenti digitali rilasciati alle imprese / N. imprese attive al 31/12	Efficacia	n.	7,1%	>=	7,1%	25,0%
Grado di coinvolgimento dei comuni nel SUAP Numero di Comuni aderenti al SUAP Camerale / N. totale Comuni aderenti al SUAP	Efficacia	n.	n.d.	>=	n.d.	n.d.

Codice:	Titolo:
02_01_02	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 2021	Target 2022*		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.	49.202	>=	50.000	7,7%
Registro Imprese su Cassetto Digitale Numero documenti RI	Volume	n.	39.429	>=	45.000	7,7%
Sospensioni Numero di pratiche RI sospese	Volume	n.	12.723	<=	12.723	7,7%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate alle relazioni esterne, espresse in FTE	Volume	n.	14,0	<=	14,0	7,7%
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	%	74%	>=	74%	7,7%
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese.	Efficienza	n.	7,8	<=	7,8	7,7%
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.	3.526	>=	3.584	7,7%
Domicilio digitale Avvio procedura	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	7,7%
Domicilio digitale Formazione del personale	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	7,7%
Grado di adesione al Cassetto digitale Numero di imprese aderenti Cassetto digitale / N. imprese registrate (solo sedi) al 31/12	Efficacia	%	22,39%	>=	25,00%	7,7%
Nuove adesioni al Cassetto digitale Percentuale nuove adesioni	Efficacia	%	7,65%	>=	8,00%	7,7%
Tasso di sospensione delle pratiche RI Pratiche con almeno una sospensione/totali pratiche gestite	Qualità	%	37%	<=	37%	7,7%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	8	>=	8,0	7,7%

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

Codice:

Titolo:

02_01_03

Front office

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:

Area di responsabilità: Anagrafe e semplificazione

Ufficio: Sportelli polifunzionali (PO) e Leggi speciali accertamenti e sanzioni (PT)

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Attività di sportello Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello	Volume	n.	5.842	<=	5.842	11,1%
Registro Imprese - Percentuale visure on line Numero di visure on line in rapporto al numero di imprese registrate al 31/12	Volume	%	53,9%	>=	55%	11,1%
Bollatura e vidimazione Numero di Richieste di bollatura/vidimazione libri evase.	Volume	n.	11.434	>=	11.500	11,1%
Bollatura e vidimazione Numero di pagine vidimate (compresi formulari e registri carico/scarico)	Volume	n.	1.146.020	>=	1.146.100	11,1%
Informazioni Numero di informazioni rilasciate via mail	Volume	n.	11.895	>=	11.895	11,1%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di front office, espresse in FTE	Volume	n.	3,5	<=	3,5	11,1%
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.	4.908	>=	4.927	11,1%
Tempestività vidimazione registri e libri Tempi di restituzione registri e libri vidimati, espresso in giorni	Efficienza	n.	6,5	<=	6,5	11,1%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	8	>=	8,0	11,1%

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

Codice:

Titolo:

02_01_04

Certificazioni per l'estero

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 del:

- 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:

Area di responsabilità:

Anagrafe e semplificazione

Ufficio:

Sportelli polifunzionali (PO) e Commercio estero e Protesti (PT)

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022*		Peso indicatori:
				>=	<=	
Numero documenti a valere per l'estero Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/convalidati	Volume	n.	8.858	>=	8.900	16,7%
N. Carnet ATA rilasciati/convalidati N. Carnet ATA rilasciati/convalidati	Volume	n.	40	>=	40	16,7%
Certificati d'origine Percentuale di certificati stampati in azienda	Volume	%	35,9%	>=	35,9%	16,7%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di certificazione per l'estero, espresse in FTE	Volume	n.	2,6	<=	2,6	16,7%
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/ FtE dedicate all'attività di certificazioni per l'estero espresse in FTE	Efficienza	n.	3.462	>=	3.478,6	16,7%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,4	>=	7,4	16,7%

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

Codice:	Titolo:
02_01_05	Firma digitale e carte tachigrafiche

Descrizione:

La Camera si prefigge di consolidare il servizio di rilascio dei dispositivi digitali, in un'ottica di supportare le 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 digitale: il titolare di cariche in imprese, il professionista o il privato cittadino. Il certificato di firma può essere rilasciato su smart card o su dispositivo USB (Token).

La carta tachigrafica è 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 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Dispositivi per la firma digitale Numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale	Volume	n.	8.377	>=	8.400	14,3%
Carte tachigrafiche Numero di rilasci e rinnovi delle carte tachigrafiche	Volume	n.	1.542	>=	1.550	14,3%
Risorse umane dedicate Risorse dedicate al rilascio di dispositivi di firma digitale e al rilascio delle carte tachigrafiche, espresse in FTE	Volume	n.	3,9	<=	3,9	14,3%
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio e rinnovo dispositivi firma digitale e delle carte tachigrafiche 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.	8.769	<=	8.794	14,3%
Dispositivi per la firma digitale Attivazione Servizio riconoscimento da remoto	Efficienza	data	n.d.	<=	28/02/2022	14,3%
Carte tachigrafiche Attivazione Servizio Taci	Efficienza	data	n.d.	<=	31/03/2022	14,3%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,8	>=	7,8	14,3%

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

In sede di programmazione operativa il pannello degli indicatori sarà suddiviso tra gli uffici coerentemente alle funzioni attribuite. Conseguentemente si opererà anche la ripartizione del target.

Codice:

Titolo:

02_01_06

Sanzioni RI e REA

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:

Area di responsabilità:

Anagrafe e semplificazione

Ufficio:

Leggi speciali - accertamenti e sanzioni (PT) e Registro Imprese e REA - Albi e Ruoli (PO)

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022*		Peso indicatori:
Procedimento sanzionatorio Numero verbali di accertamento sanzioni RI REA e AA (escluse le sanzioni per l'attribuzione del domicilio digitale)	Volume	n.	1566	>=	1.600	20,0%
Procedimento sanzionatorio Numero verbali di accertamento sanzioni RI REA e AA notificati via PEC	Volume	n.	695	>=	710	20,0%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate al procedimento sanzionatorio, espresse in FTE	Volume	n.	2,3	<=	2,3	20,0%
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.	996	<=	1.018	20,0%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,4	>=	7,4	20,0%

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

Codice:	Titolo:
02_01_07	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 2021	Target 2022*		Peso indicatori
Pratiche protesti Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase	Volume	n.	39	>=	40	16,7%
Visure Numero di visure protesti	Volume	n.	365	>=	365	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 protestie /personale dedicato ai protesti, espresse in FTE	Efficienza	n.	525	<=	526	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.	4,6	<=	4,6	16,7%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,1	>=	7,5	16,7%

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

AMBITO STRATEGICO

Ottimizzazione della struttura, dell'organizzazione e delle risorse

Obiettivo strategico 08

L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Codice:

Titolo:

03_01_01	Garantire la salute gestionale e la sostenibilità economica dell'ente (obiettivo comune di sistema)
-----------------	--

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 2021	Target 2022		Peso indicatori:
				>=		
Indice equilibrio strutturale (Proventi strutturali - Oneri strutturali) / Proventi strutturali	Volume	n.	-6,34%	>=	-6,0%	25,0%
Indice di struttura primario Patrimonio netto / Immobilizzazioni	Volume	n.	140%	>=	140%	25,0%
% 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	Efficacia	%	69,26%	>=	69,5%	25,0%
Capacità di generare proventi Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo /	Efficienza	%	5,5%	>=	4,0%	25,0%

Codice:

Titolo:

03_01_02

Processo di riorganizzazione derivante dalla riforma e dell'accorpamento

Descrizione:

Nel 2022 continuerà il percorso, intrapreso all'indomani dell'accorpamento, teso all'integrazione delle due realtà preesistenti. Anche nel 2022, 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.

Obiettivo strategico (OS):

03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità:	Obiettivo trasversale
Ufficio:	Obiettivo trasversale

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori
Aggiornamento dei regolamenti in ottica di integrazione Numero di regolamenti aggiornati/Numero regolamenti individuati	Volume	%	n.d.	=	100%	9,1%
Indagine di benessere organizzativo Dipendenti che rispondono al questionario/numero di dipendenti coinvolti	Volume	%	40%	>=	50%	9,1%
Intranet Aggiornamento della nuova intranet	Efficienza	si/no	si	=	si	9,1%
Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Aggiornamento ed approvazione del SMVP	Efficienza	si/no	si	=	si	9,1%
Sito Internet Istituzionale Implementazione del nuovo sito istituzionale	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	9,1%
Contrattazione integrativa Sottoscrizione contratti integrativi	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	9,1%
Programma di formazione Predisposizione del programma di formazione	Efficienza	data	n.d.	<=	31.03.2022	9,1%
Comunicazione interna Comunicazioni di servizio	Efficienza	%	18	>=	18	9,1%
Piano integrato di attività e organizzazione Predisposizione del documento	Efficienza	%	n.d.	=	si	9,1%
Orario di lavoro Definizione del nuovo orario di lavoro	Efficienza	si/no	n.d.	=	si	9,1%
Customer satisfaction Valore medio di ente	Qualità	n.	7,9	>=	7,9	9,1%

Codice: Titolo:

03_01_03 **Sito camerale**

Descrizione:

Per migliorare la comunicazione verso l'utenza, nel 2022 verrà completata la progettazione del sito camerale mediante l'unificazione dei siti delle precedenti Camera di Commercio di Pistoia e Prato.

Obiettivo strategico (OS):

03_01 - L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

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

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
E - writing Realizzazione linee guida	Efficienza	data	n.d.	<=	30/06/2022	14,3%
Gestione dei contenuti Formazione per la gestione dei contenuti	Efficienza	data	n.d.	<=	30/06/2022	14,3%
Architettura dell'informazione Definizione dell'architettura del sito	Efficienza	data	n.d.	<=	30/09/2022	14,3%
Progettazione home page Definizione struttura ad albero	Efficienza	data	n.d.	<=	30/09/2022	14,3%
Comitato di redazione Numero di riunioni	Efficienza	numero	n.d.	>=	5	14,3%
Realizzazione dei contenuti del nuovo sito Sezioni del sito alimentate dai redattori degli uffici con contenuti/sezioni del sito	Efficienza	%	n.d.	=	100%	14,3%
Conclusione della realizzazione del nuovo sito Riversamento contenuti dei siti delle due precedenti camere	Efficienza	data	n.d.	<=	31/12/2022	14,3%

Codice:

Titolo:

03_01_04

Trasparenza e anticorruzione

Descrizione:

La trasparenza forma parte integrante del sistema di gestione della performance ed è imposta dalla normativa vigente come strumento per consentire la partecipazione ed il controllo sull'operato dell'amministrazione da parte della collettività. Il tema è del resto strettamente collegato anche a quello della prevenzione della corruzione.

Obiettivo strategico (OS):

03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità:	Responsabile Prevenzione Corruzione Trasparenza
Ufficio:	Obiettivo Trasversale

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Giornata della Trasparenza Realizzazione Giornata della Trasparenza	Efficienza	data	24-nov-21	<=	30.11.2022	10,0%
Codice di comportamento Verifica annuale sull'attuazione	Efficienza	si/no	si	=	si	10,0%
Formazione su anticorruzione Ore di formazione del personale	Efficienza	n.	4	≥	3	10,0%
Formazione specialistica su anticorruzione Ore di formazione dei componenti la TASK FORCE	Efficienza	si/no	si	≥	si	10,0%
Misure organizzative in materia di trasparenza Monitoraggi effettuati	Efficienza	n.	2	≥	2	10,0%
Tempi dei procedimenti Monitoraggi effettuati	Efficienza	n.	2	≥	2	10,0%
Monitoraggio dei rapporti Individuazione dei rapporti aventi maggior valore economico	Efficienza	n.	1	≥	1	10,0%
Customer satisfaction Realizzazione indagine	Efficienza	si/no	si	=	si	10,0%
Indagine di clima interno Realizzazione indagine	Efficienza	si/no	si	=	si	10,0%
Grado di trasparenza dell'amministrazione Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	Indicatore Funzione Pubblica	n.	2,8	≥	2	10,0%

Codice: Titolo:

03_01_05	Pari opportunità
-----------------	-------------------------

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.

Obiettivo strategico (OS):

03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

Risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità:	Obiettivo trasversale
Ufficio:	Obiettivo trasversale

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022	Peso indicatori:	
Distribuzione della dirigenza per genere Numero di dirigenti donna/totale dei dirigenti (calcolato sul personale transitato nell'anno)	Volume	%	33%	≥	33%	14,3%
Distribuzione del personale per genere Numero di dipendenti donna/totale dei dipendenti (calcolato sul personale transitato nell'anno)	Volume	n.	67%	≥	67%	14,3%
Indagine di clima interno Valore medio riportato nella sezione "Le discriminazioni"	Volume	n.	5,9	≥	5,9	14,3%
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	%	60%	≥	60%	14,3%
Formazione del personale Realizzazione di interventi formativi sul benessere organizzativo	Volume	n.	0	≥	1	14,3%
Benessere organizzativo Diffusione dei risultati (mail,incontri etc)	Volume	n.	1	≥	1	14,3%
CUG Trasmissione informazioni al CUG	Efficienza	data	08/03/2021	≤	28/02/2022	14,3%

Codice:

Titolo:

03_01_06

Accountability

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 degli di fiducia" e questo concetto è stato formalizzato anche all'interno del GDPR in tema di trattamento di dati personali. La reponsabilità 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.

Obiettivo strategico (OS):

03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità:	Obiettivo trasversale
Ufficio:	Obiettivo trasversale

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Privacy - Registro dei trattamenti Aggiornamento registri	Efficienza	data	27/12/2021	<=	31/12/2022	10,0%
Privacy - reponsabili del trattamento Predisposizione di modelli contrattuali per la nomina di responsabili del trattamento	Efficienza	n.	n.d.	<=	30/06/2022	10,0%
Privacy - formazione del personale Organizzazione di un corso per il personale (docenza interna)	Efficienza	n.	1	>=	1	10,0%
Privacy - audit interno Audit interno e relazione al responsabile del trattamento	Efficienza	si/no	si	=	si	10,0%
Privacy - partecipazione ai GdL DPO presso Unioncamere Numero di riunioni alle quali si partecipa/numero complessivo di riunioni	Efficienza	%	100%	>=	75%	10,0%
Privacy - misure di sicurezza Formazione agli incaricati del trattamento sulle misure minime di sicurezza	Efficienza	n.	n.d.	>=	1	10,0%
Revisione ordinaria partecipazioni pubbliche (art. 20 TUSP) Predisposizione Relazione tecnica ai fini dell'adozione del piano	Efficienza	data	06/12/2021	<=	15/12/2022	10,0%
Registro dei titolari effettivi (antiriciclaggio) Definizione della procedura per la gestione delle opposizioni all'accesso	Efficienza	data	n.d.	<=	31/12/2022	10,0%
Antiriciclaggio - formazione del personale Realizzazione di un interventi formativi	Efficienza	n.	n.d.	>=	1	10,0%
Antiriciclaggio - relazione annuale Trasmissione della relazione del GSA al RPCT	Efficienza	n.	n.d.	<=	30/11/2022	10,0%

Codice:	Titolo:					
03_01_07	Salute organizzativa					
Descrizione:						
La Camera di Commercio pone in essere costantemente iniziative finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo e all'accrescimento della professionalità del proprio personale dipendente e della dirigenza. 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.						
Obiettivo strategico (OS):						
03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale						
Risorse economiche:						
risorse interne						
Unità organizzative coinvolte:						
Area di responsabilità: <i>Obiettivo trasversale</i>						
Ufficio: <i>Obiettivo trasversale</i>						
Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori
Dimensionamento del personale Copertura della dotazione organica	Volume	%	86%	>=	86%	7,1%
Età media del personale Somma età / totale personale	Volume	n.	54	<=	55	7,1%
Anzianità media di servizio del personale somma anzianità/totale personale	Volume	n.	23	>=	24	7,1%
Esperienza del personale Numero dipendenti con >10 anni nella PA/totale del personale	Volume	%	98%	>=	98%	7,1%
Incidenza dipendenti laureati Numero di dipendenti laureati/totale personale	Efficienza	%	34%	>=	34%	7,1%
Part time Grado di copertura posti a part time	Efficienza	%	34%	>=	34%	7,1%
Spesa pro capite per la formazione per dipendente Spese di formazione/personale	Efficienza	n.	46,8	>=	45,2	7,1%
Formazione del personale Numero partecipanti effettivi all'evento formativi / numero destinatari dell'intervento	Efficienza	%	99%	>=	99%	7,1%
Soddisfazione per interventi formativi Livello medio di soddisfazione per interventi formativi	Efficienza	n.	n.d.	>=	4	7,1%
Grado di aggiornamento del personale Numero dipendenti che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione / totale personale	Efficienza	%	99%	>=	99%	7,1%
Assenteismo malattie brevi Giorni di assenza per malattie / totale dipendenti di ruolo (esclusa dirigenza)	Efficienza	n.	3	<=	3	7,1%
Qualità dei luoghi di lavoro Numero di infortuni sul luogo di lavoro (esclusi quelli in itinere)	Efficienza	n.	0	=	0	7,1%
Tasso di assenza Tasso di assenza del personale anno n/anno n-1	Efficienza	%	n.d.	<=	1%	7,1%
Stress da lavoro correlato Valore indicatore di sintesi	Qualità	n.	22,62	<=	58	7,1%

Codice:

Titolo:

03_01_08

Salute finanziaria

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.

Obiettivo strategico (OS):

03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

risorse interne

Unità organizzative coinvolte:

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

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori
Valore aggiunto dalla Camera Valore aggiunto Globale Lordo	Efficacia	n.	n.d.	>=	6.000.000	9,1%
Livello trasformazione ricavi in valore aggiunto Valore aggiunto globale distribuito al sistema economico produttivo	Efficacia	n.	n.d.	>=	4.500.000	9,1%
Valore della produzione 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.	8.934.921	>=	8.921.000	9,1%
Costi di struttura costi del personale + costi di funzionamento	Efficienza	n.	7.560.009	>=	7.780.000	9,1%
Costi di funzionamento servizi-anagrafico certificativi e servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore (funzione C) Costi di funzionamento (diretti e indiretti) servizi anagrafico-certificativi e servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Efficienza	n.	ND	>=	881.000	9,1%
Costi di funzionamento servizi di promozione e sviluppo dell'economia (funzione D) Costi di funzionamento (diretti e indiretti) servizi di promozione e sviluppo dell'economia	Efficienza	n.	ND	>=	161.000,0	9,1%
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)	Efficacia	n.	5,53%	>=	4,00%	9,1%
Indice di equilibrio strutturale (proventi strutturali-oneri strutturali)/proventi strutturali	Efficienza	%	-6,34%	>=	-6%	9,1%
Indice di struttura primario patrimonio netto/Immobilizzazioni	Efficienza	%	140%	>=	140%	9,1%
Solidità finanziaria Patrimonio netto/passivo totale	Efficienza	%	410%	>=	410%	9,1%
Indebitamento debiti di finanziamento	Efficienza	n.	0	=	0	9,1%

Codice:

Titolo:

03_01_09

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:

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

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Numero totale di delibere degli organi collegiali della CCIAA (Giunta e Consiglio camerale) Numero di delibere assunte dagli organi camerali	Volume	n.	156	>=	130	12,5%
Numero totale di determinazioni dirigenziali Numero di determinazioni assunte dai dirigenti camerali	Volume	n.	480	>=	450	12,5%
Numero totale di sedute degli organi camerali Numero di riunioni di Giunta e Consiglio	Volume	n.	26	>=	18	12,5%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di supporto agli organi, espresse in FTE	Volume	n.	3	<=	3	12,5%
Tempestività pubblicazione deliberazioni albo on line Giorni medi intercorrenti tra la data dell'atto e la pubblicazione	Efficienza	n.	0,76	<=	1	12,5%
Tempestività pubblicazioni determinazioni dirigenziali Giorni medi intercorrenti tra la data dell'atto e la pubblicazione	Efficienza	n.	0,03	<=	1	12,5%
Volume di attività gestito dal personale Numero totale di atti/personale dedicato al servizio	Efficienza	n.	222	>=	200,0	12,5%
Qualità del servizio di pubblicazione atti Numero rettifiche/atti pubblicati	Qualità	%	0,9%	<=	1%	12,5%

Codice:

Titolo:

03_01_10

Pianificazione, monitoraggio e controllo

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:

Area di responsabilità: *Segretario Generale*

Ufficio: *Controllo di gestione*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Reportistica dirigenti Predisposizione report su utilizzo budget per i dirigenti	Volume	n.	11	>=	12	10,0%
Reportistica organi Report predisposti su utilizzo budget e monitoraggio attività per Giunta e Consiglio	Volume	n.	2	>=	6	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	25/06/2021	<=	30/06/2022	10,0%
Piano della Performance Realizzazione del Piano della Performance	Efficienza	data	27/01/2021	<=	31/03/2022	10,0%
Indagine di clima interno	Efficienza	data	03/11/2021	<=	31/10/2022	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.	14	>=	19	10,0%

Codice: Titolo:

03_01_11 **Comunicazione**

Descrizione:

Anche nel 2022 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-marketin tramite la piattaforma CRM, la newsletter ed i podcast.

Obiettivo strategico (OS):

03_01- L'ottimizzazione organizzativa e gestionale

Risorse economiche:

12.000,00 €

Unità organizzative coinvolte:

Area di responsabilità: *Segretario Generale*

Ufficio: *Relazioni esterne*

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022	Peso indicatori:
Gestione social network Numero di post pubblicati sui social network	Volume	n.	591	>= 600,0	14,3%
CRM Numero di utenti raggiunti tramite sistemi di tipo CRM	Volume	n.	12744	>= 13.250,0	14,3%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate alle relazioni esterne, espresse in FTE	Volume	n.	2,0	<= 2,0	14,3%
Efficacia della comunicazione tramite social network Numero complessivo di followers della Camera di Commercio	Efficacia	n.	6044	>= 6.100,0	14,3%
Realizzazione Customer satisfaction Realizzazione indagine di customer satisfaction	Efficienza	data	si	= si	14,3%
Volume di attività gestito dal personale Numero totale post su social network/personale dedicato al servizio	Efficienza	n.	296	>= 300	14,3%
Relazioni con l'utenza Tempi di risposta ai reclami	Efficienza	n.	7	<= 15	14,3%

Codice:

03_01_12

Titolo:

Gestione della contabilità

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:

Area di responsabilità: Risorse ed organizzazione

Ufficio: Ragioneria

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Certificazioni fiscali Numero certificazioni fiscali inviate	Volume	n.	270	>=	270	8,3%
Fatture attive Numero di fatture attive registrate	Volume	n.	1.309	>=	1.310	8,3%
Fatture passive Numero di fatture passive	Volume	n.	847	>=	850	8,3%
Scritture contabili Numero di scritture contabili registrate	Volume	n.	17.500	<=	17.500	8,3%
Numero di mandati e reversali Numero di mandati e reversali dell'anno	Volume	n.	2.563	>=	2.565	8,3%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate alla contabilità, espresse in FTE	Volume	n.	3,4	<=	3,4	8,3%
Efficienza gestione mandati e reversali Indica il volume medio di ""eventi"" contabili gestiti/FTE dedicate	Efficienza	n.	754	>=	754	8,3%
Rispetto delle scadenze Adempimenti nei termini/totali e adempimenti	Qualità	%	98%	=	100%	8,3%
Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture Indica il ritardo medio della Camera di commercio per il pagamento delle fatture passive espresso in giorni	Qualità	n.	-19,82	<=	-19,85	8,3%
Pagamento fatture entro 30gg Indica il rispetto della Camera di commercio al pagamento delle fatture passive entro 30gg (fatture pagate nell'anno/fatture pagate entro 30gg)	Qualità	n.	95,34%	>=	95,50%	8,3%
Tempo medio di riscossione Indica in gg i tempi medi per la regolarizzazione delle contabili provvisorie di entrata in Tesoreria	Qualità	n.	47,38	<=	47,00	8,3%
Richieste certificazioni PCC Indica numero di certificazioni richieste su PCC	Qualità	n.	0	=	0	8,3%

Codice: 03_01_13	Titolo: Gestione del personale
----------------------------	--

Descrizione:
Nel 2022 dovrà quindi 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:	Area di responsabilità: <i>Risorse ed organizzazione</i>
	Ufficio: <i>Risorse umane</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022		Peso indicatori:
Buoni pasto Numero di buoni pasto distribuiti	Volume	n.	6246	>=	6.250	7,1%
Gestione previdenziale Numero di posizioni previdenziali aggiornate	Volume	n.	15	>=	16	7,1%
Gestione posizioni economiche retributive Numero totale di posizioni economiche retributive elaborate	Volume	n.	1.186	>=	1.150	7,1%
Formazione del personale Ore di formazione in house (corsi gestiti internamente)	Volume	n.	n.d.	>=	7,0	7,1%
Risorse umane dedicate Risorse dedicate all'attività di gestione delle risorse umane, espresse in FTE	Volume	n.	3,2	<=	3,2	7,1%
Armonizzazione dell'applicativo per gli interventi formativi Impostazione del nuovo programma	Efficienza	data	n.d.	<=	31/01/2022	7,1%
Predisposizione del programma di formazione Impostazione del programma per il 2022	Efficienza	data	n.d.	<=	31/03/2022	7,1%
Armonizzazione del sistema di rilevazione delle presenze Impostazione del nuovo programma	Efficienza	data	n.d.	<=	31/12/2022	7,1%
Efficienza della gestione economica del personale Posizioni economiche retributive elaborate/FTE dedicate alla gestione delle risorse umane	Efficienza	n.	371	>=	359,375	7,1%
Efficienza della gestione previdenziale del personale Posizioni previdenziali elaborate/FTE dedicate alla gestione delle risorse umane	Efficienza	n.	5	>=	5	7,1%
Efficienza della formazione del personale Ore di formazione in house (corsi gestiti internamente)/FTE dedicate alla gestione delle risorse umane	Efficienza	n.	n.d.	>=	2,2	7,1%
Gestione economica del personale Rettifiche su cedolini/totale cedolini	Qualità	%	0%	<=	1%	7,1%
Tempo medio invio tracciato Buoni Pasto Elettronici a Provveditorato Media giorni di trasmissione del tracciato da fine mese precedente	Qualità	gg	n.d.	<=	8,00	7,1%
Posizioni TFR 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_14

Acquisti, patrimonio e servizi di sede

Descrizione:

Nel 2022 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 2022, 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 2021	Target 2022		Peso indicatori:
CIG Numero di CIG richiesti	Volume	n.	73	>=	75	8,3%
Minute spese Numero di buoni minute spese	Volume	n.	149	<=	150	8,3%
Procedure di approvvigionamento Numero di ordinativi di economato	Volume	n.	113	>=	115	8,3%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività (compresi servizi ausiliari), espresse in FTE	Volume	n.	11,4	<=	11,4	8,3%
Efficienza procedure di acquisto Numero di ordinativi di economato/personale (escluso quello dedicato ai servizi ausiliari) espresso in FTE	Efficienza	n.	15,3	>=	15,6	8,3%
Affidamenti in house Società in house/totale dei fornitori	Efficienza	%	n.d.	>=	4%	8,3%
Razionalizzazione archivi Riduzione spazi in affitto (espresso in mq)	Efficienza	%	n.d.	>=	65%	8,3%
Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti Incidenza degli acquisti CONSIP	Indicatori DFP	%	22,1%	>=	22,1%	8,3%
Spesa per energia elettrica al metro quadro Spesa per energia elettrica/mq camerali	Indicatori DFP	€	2,3	<=	2,3	8,3%
Indice di rotazione dei fornitori Nuovi fornitori/totale fornitori	Qualità	%	n.d.	>=	10%	8,3%
Qualità dei rapporti con i fornitori Ricorsi/totale fornitori	Qualità	%	0%	<=	1%	8,3%
Informatizzazione Registro Contratti Numero di contratti informatizzati/Numero totale contratti stipulati nell'anno	Qualità	%	n.d.	>=	80%	8,3%

Codice: **03_01_15** Titolo: **Diritto annuale**

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 2021	Target 2022		Peso indicatori:
				>=	<=	
Diritto annuale Numero soggetti tenuti al pagamento dei diritto annuale	Volume	n.	71.905	>=	72.000	8,3%
Gestione dei ravvedimenti Numero di ravvedimenti riscossi	Volume	n.	3.400	>=	3.400	8,3%
Gestione dei solleciti Numero di solleciti per omessi pagamenti inviati	Volume	n.	3	>=	3	8,3%
Gestione delle insinuazioni fallimentari Numero di insinuazioni fallimentari	Volume	n.	138	>=	150	8,3%
Gestione delle posizioni iscritte a ruolo Numero di posizioni ruolo diritto annuale emessi nell'anno	Volume	n.	24.453	>=	24.460	8,3%
Gestione solleciti Numero di REA raggiunte dal primo sollecito	Volume	n.	12.543	>=	12.550	8,3%
Sgravi in autotutela Numero di sgravi in autotutela realizzati (su ruolo dell'anno)	Volume	n.	n.d.	<=	30	8,3%
Risorse umane dedicate Risorse dedicate all'attività di gestione del diritto annuale, espresse in FTE	Volume	n.	4,2	<=	4,2	8,3%
Efficienza gestione diritto annuale Numero soggetti tenuti al pagamento dei diritto annuale/FTE dedicate all'attività di gestione del diritto annuale	Efficienza	n.	17.120	>=	17.143	8,3%
Efficienza gestione procedura di sollecito Numero di REA raggiunte dal primo sollecito/FTE dedicate all'attività di gestione del diritto annuale	Efficienza	n.	2.986	>=	2.988	8,3%
Efficacia procedura di sollecito Imprese sollecitate che hanno pagato al 31.12/impresе raggiunte dal sollecito	Efficacia	%	14,5%	>=	14,5%	8,3%
% 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	Salute economica	%	69,2%	>=	69,5%	8,3%
Sgravi in autotutela Sgravi in autotutela/posizioni iscritte a ruolo	Qualità	%	n.d.	<=	0,12%	8,3%
Customer satisfaction Giudizio medio di soddisfazione ottenuto nella rilevazione di customer di ente	Qualità	n.	7,7	>=	7,7	8,3%

Codice: 03_01_16	Titolo: Gestione documentale
----------------------------	--

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 2022 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:	
Area di responsabilità:	<i>Risorse ed organizzazione</i>
Ufficio:	<i>Protocollo informatico</i>

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022	Peso indicatori:
Numero totale di documenti protocollati in entrata (solo protocollo generale) Numero totale di documenti protocollati in entrata (solo protocollo generale)	Volume	n.	33.201	≥ 33.250	10,0%
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.	1.665	≥ 1.500	10,0%
Numero totale protocolli in uscita firmati digitalmente Numero totale dei protocolli in uscita firmati digitalmente	Volume	n.	9.503	≥ 9.600	10,0%
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.	7.321	≥ 6.500	10,0%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di gestione documentale, espresse in FTE	Volume	n.	2,5	≤ 2,5	10,0%
Gedoc Predisposizione nuovo organigramma	Efficienza	data	n.d.	≤ 30/04/2022	10,0%
Gestione documentale Aggiornamento manuale di gestione documentale	Efficienza	data	n.d.	≤ 30/09/2022	10,0%
Formazione Realizzazione intervento formativo per il personale sul sistema di gestione documentale	Efficienza	data	n.d.	≤ 31/10/2022	10,0%
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.	13.280	≥ 13.300	10,0%
Gestione della protocollazione Numero medio di giorni per la protocollazione della corrispondenza in entrata	Efficienza	n.	1,4	≤ 2	10,0%

Codice:

Titolo:

03_01_17

Servizi informatici

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:

Area di responsabilità: Risorse ed organizzazione

Ufficio: Supporto e sviluppo informatico

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022	Peso indicatori:
Sito Internet Istituzionale Aggiornamenti del sito istituzionale	Volume	n.	706	>= 750	11,1%
Amministrazione Trasparente Aggiornamenti della sezione del sito internet	Volume	n.	123	>= 125	11,1%
Intranet Aggiornamenti della intranet camerale	Volume	n.	102	>= 150	11,1%
Risorse umane dedicate Esprime le risorse dedicate all'attività di pianificazione programmazione e controllo, espresse in FTE	Volume	n.	3	<= 2,5	11,1%
Aggiornamenti del parco macchine Macchine sostituite/macchine acquistate (escluse le macchine di riserva)	Efficienza	%	n.d.	>= 100%	11,1%
Tempestività degli interventi di assistenza Numero di giorni per la chiusura dell'intervento di assistenza richiesto	Efficienza	n.	1,7	<= 3	11,1%
Tempestività degli aggiornamenti Numero di giorni per la pubblicazione degli aggiornamenti del sito internet	Efficienza	n.	0,7	<= 2	11,1%
Efficiente gestione dei servizi informatici Numero totale di aggiornamenti (intranet e sito camerale)/FTE dedicate al servizio	Efficienza	n.	323	>= 360	11,1%
Consultazione del portale istituzionale N. di accessi unici assoluto/Numero di giorni annui standard	Indicatore Funzione Pubblica	n.	355.367	>= 400.000	11,1%

Codice: 03_01_18	Titolo: 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 2022 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:

Area di responsabilità:	Risorse e organizzazione
Ufficio:	Tecnico

Indicatori	Tipologia	UdM	Stato 2021	Target 2022	Peso indicatori:
Spazi camerali Metri quadri gestiti di proprietà	Volume	n.	39.077	>= 39.077	9,1%
Manutenzione periodica Interventi di manutenzione periodica gestiti	Volume	n.	205	>= 205	9,1%
Contratti stipulati Contratti stipulati per la gestione del patrimonio immobiliare	Volume	n.	22	>= 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.	1	>= 3	9,1%
Risorse umane dedicate Risorse dedicate all'attività di gestione del patrimonio immobiliare, espresse in FTE	Volume	n.	2,9	<= 2,9	9,1%
Gestione spazi camerali Metri quadri camerali/personale dedicato al servizio, espresso in FTE	Efficienza	n.	13.527	>= 13.527	9,1%
Gestione degli interventi di manutenzione periodica Interventi di manutenzione periodica gestiti/personale dedicato al servizio, espresso in FTE	Efficienza	n.	71	>= 71	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%

Il CCNL Funzioni Locali del 21.05.2018 prevede che possano essere destinate apposite risorse “per il conseguimento di obiettivi dell’ente, anche di mantenimento, definiti nel piano della performance o in analoghi strumenti di programmazione della gestione, al fine di sostenere i correlati oneri dei trattamenti accessori del personale [...]” (art.67 comma 5 lett. b).

La norma contrattuale collega la possibilità di incrementare le risorse sul fondo per il conseguimento di obiettivi di ente e trova il suo fondamento normativo nell’art. 3 comma 3 del D. Lgs. 75/2017 in cui si afferma che specifiche risorse possono essere destinate per l’attivazione dei servizi o di processi di riorganizzazione e il relativo mantenimento.

Il Preventivo 2022, approvato con Delibera di Consiglio n. 23/21 del 23.12.2021 ha destinato € 72.000 al conseguimento di obiettivi di ente, anche di mantenimento, definiti nel piano performance o in altri analoghi strumenti di programmazione della gestione ed € 57.000 per il conseguimento di obiettivi legati ai processi di riorganizzazione e di fusione derivanti dalla riforma delle camere di commercio D.Lgs. 219/2016.

La somma di € 72.000 sarà pertanto ripartita in parti uguali tra gli obiettivi:

- Digitalizzazione, nuove tecnologie ed innovazione
- Internazionalizzazione
- Cultura e turismo
- Competitività delle imprese, Sostenibilità ambientale ed Economia circolare
- Imprenditorialità, lavoro ed occupazione
- Legalità ed Armonizzazione del mercato
- L’e-government per la competitività delle imprese

Obiettivi riconducibili agli ambiti strategici “Promozione e sostegno allo sviluppo e alla competitività del territorio e del sistema delle imprese” e “Semplificazione amministrativa ed e-government”.

Nel 2022, per la prima volta, sono stati ricondotti ai vari obiettivi strategici anche gli obiettivi comuni di sistema individuati dall’Unioncamere nazionale.

Nel 2022 continuerà inoltre il percorso, intrapreso all'indomani dell'accorpamento, teso all'integrazione delle due realtà preesistenti. Il modello organizzativo dovrà quindi 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, 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.

Considerate le difficoltà connesse al completamento del processo di accorpamento si ritiene inoltre imprescindibile che la struttura eroghi i servizi nel modo più efficiente possibile, salvaguardando gli standard di qualità e senza disagi per l'utenza. A tal fine l'efficienza dei servizi interni, tesi a supportare l'intero processo di integrazione, verrà monitorata attraverso le schede riconducibili all'ambito strategico "Ottimizzazione della struttura, dell'organizzazione e delle risorse".

L'importo di € 57.000 sarà di conseguenza destinato all'obiettivo strategico "L'ottimizzazione organizzativa e gestionale" (Ambito strategico Ottimizzazione della struttura, dell'organizzazione e delle risorse), relativo al complesso processo di riorganizzazione conseguente all'accorpamento della Camera di Pistoia-Prato.

L'effettiva quantificazione delle risorse verrà fatta a consuntivo sulla base della percentuale di raggiungimento degli obiettivi con la verifica dei risultati conseguiti al momento dell'approvazione della Relazione Performance da parte della Giunta camerale e con la sua successiva validazione da parte dell'Organismo Indipendente di valutazione.
come risultante dalla Relazione sulla Performance 2022.

Di Seguito si riporta, in forma tabellare, l'assegnazione degli obiettivi alle Aree organizzative.

Area di Responsabilità	Obiettivo
Segretario Generale	<i>Favorire la transizione digitale (obiettivo comune di sistema)</i>
	<i>Favorire la transizione burocratica e la semplificazione (obiettivo comune di sistema)</i>
	<i>Sostenere lo sviluppo dell'internazionalizzazione delle imprese (obiettivo comune di sistema)</i>
	<i>Garantire la salute gestionale e la sostenibilità economica dell'ente (obiettivo comune di sistema)</i>
	<i>Sito camerale</i>
	<i>Composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa</i>
	<i>Valorizzazione degli spazi camerale e dell'Auditorium</i>
	<i>Supporto agli organi istituzionali</i>
	<i>Pianificazione, monitoraggio e controllo</i>
	<i>Comunicazione</i>
Risorse ed organizzazione	<i>Gestione del personale</i>
	<i>Gestione della contabilità</i>
	<i>Diritto annuale</i>
	<i>Acquisti, patrimonio e servizi di sede</i>
	<i>Gestione del patrimonio immobiliare</i>
	<i>Gestione documentale</i>
	<i>Servizi informatici</i>

Area di Responsabilità	Obiettivo
Anagrafe e semplificazione	<i>Registro Imprese</i>
	<i>Front Office</i>
	<i>Certificazioni per l'estero</i>
	<i>Firma digitale e carte tachigrafiche</i>
	<i>Sanzioni RI e REA</i>
	<i>Protesti</i>
Promozione e sviluppo economico	<i>PID - Punto Impresa digitale</i>
	<i>Tutela della proprietà industriale</i>
	<i>Formazione e lavoro (Progetto finanziato con la maggiorazione del 20% del diritto annuale)</i>
	<i>Giovani e mondo del lavoro (FP 2019-2020)</i>
	<i>Preparazione alle PMI ad affrontare i mercati internazionali (Progetto finanziato con la maggiorazione del 20% del diritto annuale)</i>
	<i>Internazionalizzazione (FP 2019-2020)</i>
	<i>Infrastrutture (FP 2019-2020)</i>
	<i>Turismo (Progetto finanziato con la maggiorazione del 20% del diritto annuale)</i>
	<i>Sostegno del turismo (FP 2019-2020)</i>
	<i>Studi e informazione economica</i>

Area di Responsabilità	Obiettivo
<p>Tutela del mercato e legalità</p>	<i>La Risoluzione alternativa delle controversie</i>
	<i>Ambiente e produzioni tipiche</i>
	<i>Sostenibilità ambientale (FP 2019-2020)</i>
	<i>Vigilanza</i>
	<i>Metrologia</i>
	<i>Tutela del mercato</i>
	<i>Composizione delle crisi da sovraindebitamento</i>
<p>Trasversale</p>	<i>Processo di riorganizzazione derivante dalla riforma e dell'accorpamento</i>
	<i>Trasparenza e anticorruzione</i>
	<i>Pari opportunità</i>
	<i>Accountability</i>
	<i>Salute organizzativa</i>
	<i>Salute finanziaria</i>