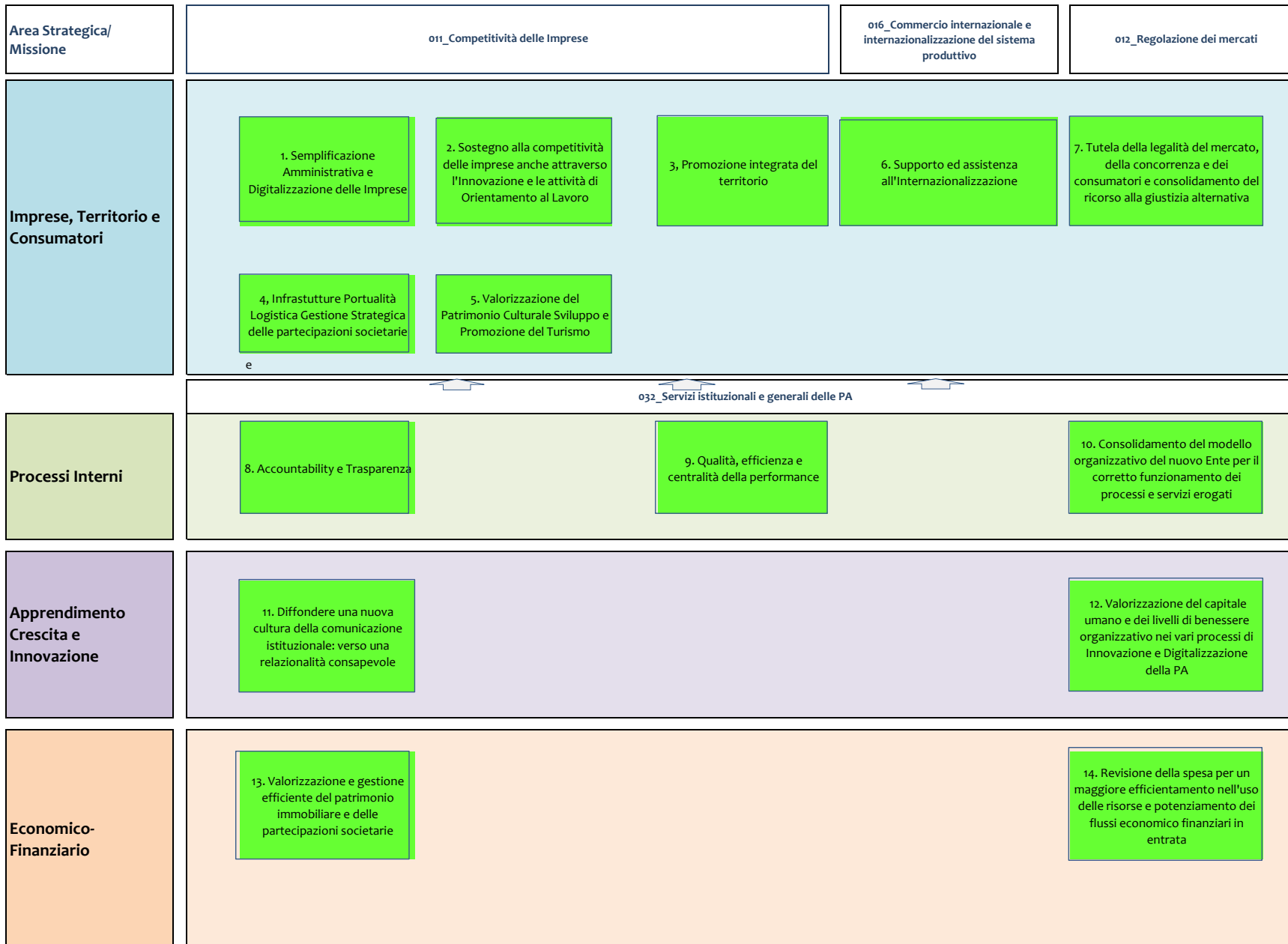


All.1.1 D GC n 60 del 9/6/2020



CRUSCOTTO STRATEGICO										
IMPRESE TERRITORIO CONSUMATORI										
<b>011_Compettività delle Imprese</b>										
<b>1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Valore al 30/06/2019</b>	<b>SAL 30/06/2019</b>	<b>Valore al 31/12/2019</b>	<b>SAL 31/12/2019</b>	<b>2020</b>	
n°fascicoli d'impresa creati/n°fascicoli d'impresa ricevuti (dall'avvio del SUAP tramite Comunica)		100%	100%	100%	0	0%	0,00%	100,00%	100%	
n° comunicazioni non digitali (ad esclusione soggetti sprovvisti di PEC e atti giudiziari e notifiche) / n° comunicazioni in uscita		< 20%	< 10%	< 10%	0	0%	2,55%	100,00%	0%	
pratiche evase entro 5 giorni anno x/media pratiche (GR+LI) evase entro 5 giorni nell'anno x-2		1	1	1	0,96	96%	0,96	96,26%	1	
						32%		98,75%		
<b>2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Valore al 30/06/2019</b>	<b>SAL 30/06/2019</b>	<b>Valore al 31/12/2019</b>	<b>SAL 31/12/2019</b>	<b>2020</b>	
n° progetti approvati/n° progetti presentati		5	10%	10%	Annuale	0%	25,00%	100,00%	10%	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 97 del 26 luglio 2018
n° stakeholders coinvolti nei Programmi europei ammessi a finanziamento anno x/n° stakeholders coinvolte nei Programmi europei ammessi a finanziamento x-1		Anno di rilevazione	Anno di rilevazione	≥1	4,75	100%	6,00	100,00%	≥1	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 7 del 31 gennaio 2019
n° di scuole coinvolte in iniziative di educazione all'autoimprenditorialità ed orientamento alle professioni (anno x)/n° di scuole coinvolte in iniziative di educazione all'autoimprenditorialità ed orientamento alle professioni (anno x-1)		Anno di rilevazione	Anno di rilevazione	≥1	5,00	100%	1,00	100,00%	≥1	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 7 del 31 gennaio 2019
n.azioni per la diffusione delle iniziative legate all'alternanza scuola lavoro (anno x)/n.azioni per la diffusione delle iniziative legate all'alternanza scuola lavoro (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1					≥1	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
n° stage organizzati dalla camera in tema di alternanza scuola lavoro(anno x)/n° stage organizzati dalla camera in tema di alternanza scuola lavoro(anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1					≥1	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
n° percorsi per NEET (anno x)/n° percorsi per NEET (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1					≥1	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
n. azioni di diffusione sul tema industria 4.0 (annox)/n. azioni di diffusione sul tema industria 4.0 (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	2	100%	2,57	100,00%	≥1	
						75%		100,00%		

3.Promozione integrata del territorio	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	
n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x/n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	0,6	57%	1	100,00%	≥1	
n° iniziative legate al turismo sostenute anno x/n° iniziative legate al turismo sostenute anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1					≥1	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
						57%		100,00%		
4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	
Gestione delle misure di razionalizzazione delle partecipazioni camerali deliberate dalla Camera di Commercio_N. procedure di razionalizzazione/fusione/cessione/messa in liquidazione avviate / N. misure di razionalizzazione deliberate		≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	100%	100%	100,00%	100,00%	≥ 90%	
						100%		100,00%		
5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	
n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale annox /n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale annox-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	0,8	80%	1,00	100,00%	≥1	
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte dei destinatari di iniziative in materia di patrimonio culturale				≥ 80%	0	0%	100,00%	100,00%	≥ 85%	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
Biblioteca storica/giuridica: n° accessi anno x/n° accessi anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	>1	1,06	100%	1,10	100,00%	>1	
Grado di soddisfacimento degli utenti che accedono alla Biblioteca Storica/giuridica: valore medio rilevato (3= buono)		≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	In corso	0%	3,88	100,00%	≥ 3,5	
						45%		100,00%		

016_ Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo										
6. Supporto ed assistenza all'Internazionalizzazione	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	
n° iniziative internazionali divulgate		10	≥1	≥1					≥1	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte dei destinatari di iniziative in materia d'internazionalizzazione				≥= 80%	100%	100%	100%	100,00%	≥= 85%	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
n° seminari formativi/informativi, in ambito internazionale, a sostegno delle imprese anno x/n° seminari formativi/informativi, in ambito internazionale, a sostegno delle imprese anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	1,5	100%	2	100,00%	≥1	
						100%		100,00%		
012_Regolazione dei mercati										
7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	
N°contratti con clausola compromissoria a favore Camera Arbitrale stipulati anno x/N°contratti con clausola compromissoria stipulati anno x-1		Anno rilevazione	>1	>1	0,86	85,15%	1,07	100,00%	>1	
Percentuale di attuazione degli obiettivi della Convenzione UC-MISE nell'ambito della sicurezza e vigilanza prodotti		Anno rilevazione	≥= 75%	≥= 80%					≥= 80%	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
Definizione del Piano Ispettivo Metrologia legale 2019 in conformità al Decreto 21 aprile 2017, n. 93 a conclusione del periodo transitorio previsto dall'art. 18		Anno rilevazione	31/12/2018	31/12/2019	In corso	0%	11/12/2019	100,00%	31/12/2020	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 97 del 26 luglio 2018
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte degli utenti del Servizio di primo orientamento in materia di proprietà industriale		Anno rilevazione	≥= 80%	≥= 80%	100,00%	100%	100%	100,00%	≥= 85%	
Valutazione media mediante customer satisfaction da parte degli utenti Autorità pubblica controllo filiera vitivinicola a D.O.			≥= 3	≥= 3	In corso	0%	4,33	100,00%	≥= 3,5	
Valutazione media mediante customer satisfaction da parte dei partecipanti alla formazione professionale		Anno rilevazione	≥= 3	≥= 3					≥= 3,5	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 27 del 26 luglio 2018
						46%		100,00%		
				SAL IMPRESE TERRITORIO CONSUMATORI		65%		99,82%		

## PROCESSI INTERNI

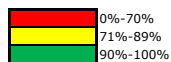
## 032\_Servizi istituzionali e generali delle PA

8. Accountability e Trasparenza	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020
Indice % di adeguatezza rilevato sulla piattaforma Magellano PA (Bussola trasparenza_Livello di adeguamento del sito istituzionale)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100%
						100%		100,00%	
9. Qualità, efficienza e centralità della performance	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020
N. atti deliberativi gestiti nel rispetto dei termini imposti dalla normativa e dalle disposizioni interne / N. totale degli atti deliberativi		≥ 90%	93%	95%	100%	100%	100%	100,00%	95%
Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno x al netto della sospensione		< 2	1,45	1,45	1,5	97%	1,5	96,67%	1,45
Percentuale di pratiche telematiche e con protocollazione automatica evase entro 5 gg		98%	99%	98%	96%	98%	97,2%	99,18%	98%
Tempo medio di sospensione delle pratiche telematiche da parte del servizio R.I.		<5	<5	4,6	4,8	96%	4,9	93,88%	4,5
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche da parte del servizio R.I.		<6	<6	5	6	79,37%	6,4	78,13%	5
Tempestività dei pagamenti: tempi medi di lavorazione delle fatture passive		25	20	20	14	100%	12,25	100,00%	18
Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni		80%	85%	85%	96%	100%	96,87%	100,00%	90%
N° obiettivi soggetti a modifica in itinere / n° obiettivi programmati ex ante		< 20%	< 20%	< 18%	0%	100%	5,38%	100,00%	< 18%
Indicatore sintetico esprimente il grado medio di soddisfazione rilevata da indagini di customer satisfaction da parte dei diversi servizi camerali NOTA: valor medio rilevato dal valore consuntivo trasmesso da ciascun servizio della CCIAA che, operante in front office, rileva la qualità percepita tramite customer		≥ a medio	≥ a medio	≥ a medio	In corso	0%	3,62	100,00%	≥ a medio
Tempestività dei pagamenti (ID Benchmarking 563- Σ gg intercorrenti tra la data di mandato di pagamento e la data di scadenza della fattura / Σ importi pagati nel periodo di riferimento - dati 2016 LI+GR+MT)		x ≤ x-1	x ≤ x-1	x ≤ x-1	0,6456	100%	0,63	100,00%	x ≤ x-1
						87%		96,79%	
10.Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020
Efficacia del nuovo modello organizzativo ( Personale appartenente alla funzione istituzionale B "Servizi di supporto" / Personale dell'Ente espresso in unità equivalenti		x ≤ x-1	x < x-2	x < x-3	In corso	0%	0,91	100,00%	x < x-4
Qualità nella gestione e condivisione delle informazioni (Documenti fascicolati / Documenti protocollati)		> 90%	> 92%	> 94%	98%	100%	99,48%	100,00%	> 96%
						50%		100,00%	
						79%		98,93%	
					SAL PROCESSI INTERNI				

Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 7 del 31 gennaio 2019

APPENDIMENTO CRESCITA INNOVAZIONE										
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
Livello di soddisfazione espresso dall'utenza sezione sito (trasversale)		> 3,0	> 3,5	> 3,5	3,85	100%	3,72	100,00%	> 3,5	
N° accessi al sito anno x/N° accessi al sito anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	>1	0,74	73%	1,12	100,00%	>1	
Social Network FB: N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x/N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x-1		Anno di rilevazione	>1	>1,2	1,07	89,17%	1,38	100,00%	>1,5	
Comunicazione politico/istituzionale: N° di uscite stampa e TV anno x / N° eventi attuati		100%	100%	100%	657%	100%	1084,62%	100,00%	100%	
						91%		100,00%		
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di Innovazione e Digitalizzazione della PA	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
Ore medie di formazione del personale a tempo indeterminato anno x/Ore medie di formazione del personale a tempo indeterminato anno x-1		Anno di rilevazione	>1	≥1	0,86	86%	1,10	100,00%	≥1	
Livello di benessere organizzativo anno x/Livello di benessere organizzativo anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	Annuale	0%	0,88	87,64%	≥1	
						43%		93,82%		
						67%		96,91%		

ECONOMICO FINANZIARIO										
13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	
Efficacia del piano di dismissione immobiliare: n° immobili dismessi / n° immobili inclusi nel piano		Anno di rilevazione	25%							Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 7 del 31 gennaio 2019
Grado di realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili destinati alla resa diretta di servizi: Lavori realizzati / Lavori programmati		90%	80%	80%	68%	76%	95%	100,00%	80%	
Efficacia del piano per l'ottimizzazione dei ricavi immobiliari: n° immobili messi a reddito / n° immobili inclusi nel piano		25%	50%	75%	80%	100%	80%	100,00%	100%	
						88%		100,00%		
14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata	2016	2017	2018	2019	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	2020	
Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale x / Dovuto per Diritto Annuale x		73%	73%	71%	5%	7%	68,25%	96,13%	71%	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n.7 del 31 gennaio 2019
Riduzione incidenza costi per consumi intermedi su totale proventi : (costi / proventi anno x) / (costi / proventi anno x-1)		<1	<1	<1	5,41	0%	1,01	98,02%	<1	
Percentuale di riscossione spontanea relativamente al diritto annuale dovuto (efficacia delle azioni di sollecito attivate dall'Ente) - rif. Progetto Benchmarking, cluster Toscana, rilevazioni su anno x-1 (dati 2016 LI+GR+MT): Indicatore 395 (Riscossioni spontanee DA + Riscossioni spontanee DA anno x-1 per anno di cassa n / Totale diritto dovuto)		scostamento max 0,02 da media cluster	scostamento max 0,01 da media cluster	≥ media cluster					≥ media cluster	Eliminato in sede di rolling annuale 2018
Riscossione dei crediti non tributari (Crediti anni precedenti a bilancio anno x / Crediti anni precedenti a bilancio anno x-1)		Anno di rilevazione	<1	<1	0,85	100%	1,32	75,00%	<1	
						36%		89,72%		
SAL PROSPETTIVA ECONOMICO FINANZIARIO						62%		94,86%		
						30/06/2019		31/12/2019		
SAL CRUSCOTTO STRATEGICO						67,91%		98,51%		



SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE

4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano di progetto per il monitoraggio delle società partecipate	Stato di attuazione del piano di progetto al 31/12/2019	100%	14%	Segreteria Generale	SG	X	X	100,00%	100%	100%	100%	14%

5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale Sviluppo e Promozione del Turismo

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Sviluppo nuovi itinerari turistico culturali attraverso strumenti web e social	Sviluppo di nuovi itinerari culturali	2	10%	Segreteria Generale	SG	X	X	2	100%	6,00	100%	10%
Piano di progetto per la valorizzazione del patrimonio bibliografico	Stato di attuazione del piano di progetto al 31/12/2019	100%	13%	Segreteria Generale	SG	X	X	100,00%	100%	100%	100%	13%

7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Realizzazione di eventi e/o campagne informative sul territorio	Almeno una iniziativa pubblica per evidenziare un tipo di abusivismo e promuovere la legalità	1	11%	Segreteria Generale/Regolazione Mercato	SG/III	X	X	1	100%	1,00	100%	11,00%

8. Accountability e Trasparenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100,00%	100%	3,00%
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100%	100%	3,00%



9. Qualità, efficienza e centralità della performance												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100,00%	100%	3,00%
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X		3,175		3,88		
10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	94,33%	100%	88,76%	94,42%	2,83%
Integrazione del sistema di gestione delibere e determinazioni dell'Ente nell'unico gestore documentale	Stato di attuazione del piano di progetto	100%	0%	Segreteria Generale	SG	X	X	RICHIESTA ASSESTAM.	0%	obiettivo annullato a seguito assestamento		0%
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100%	100%	5,00%
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano per una comunicazione istituzionale efficace	Stato di attuazione del piano di progetto	100%	14%	Segreteria Generale	SG	X	X	100,00%	100%	100%	100%	14,00%
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X		0%	31/12/2019	100%	2,00%
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100,00%	100%	3,00%
Piano per una comunicazione interna efficace	Stato di attuazione del piano di progetto	100%	8%	Segreteria Generale	SG	X	X	100,00%	100%	100%	100%	8,00%

12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	40,00%	44%	100%	100%	2,00%
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	5	100%	18	100%	2,00%
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100%	100%	2,00%
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X		0%	31/12/2019	100%	2,00%
			100%						80%		99,67%	99,83%
									0%-70%			
									71%-89%			
									90%-100%			

SERVIZIO STAFF

**8. Accountability e Trasparenza**

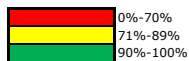
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
	N° segnalazioni illeciti	0%		Staff	SG	X		0%	100%	0%	100%	0%

**9. Qualità, efficienza e centralità della performance**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Efficienza nella gestione degli adempimenti	Indicatore sintetico del rispetto dei tempi procedurali: gestione cartellini presenze, gestione stipendi e correlati adempimenti fiscali; aggiornamento fascicoli personali; reportistica obiettivi	Rispetto tempistica (Vedi allegato)	15%	Staff	SG	X	X	100%	100%	100%	100%	15%
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X		3,33				0%
Ottimizzazione della gestione del trattamento di fine servizio del personale in mobilità (in entrata ed in uscita)	Gestione trattamento fine servizio del personale in mobilità (in entrata ed in uscita)	31/12/2019	10%	Staff	SG	X	X	30/06/2019	100%	31/12/2019	100%	10%

10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	97,40%	100%	99,64%	100%	3%
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	5%
Adempimenti in tema di Privacy: implementazione metodologia di valutazione del rischio di violazione dei dati personali	Messa a regime delle procedure	30/06/2019	5%	Controllo Gestione/Staff	SG	X	X	24/06/2019	100%		100%	5%
Aggiornamento SMVP	Introduzione di una nuove metodologie di valutazione	30/06/2019	10%	Staff	SG	X	X	26/03/2019	100%		100%	10%
Miglioramento qualità adempimenti in tema di gestione delle risorse umane per rinnovo CCNL FL	Stato di attuazione piano di progetto	100%	10%	Staff	SG	X	X	100%	100%	100%	100%	10%
	Manuale per la corretta gestione degli adempimenti in tema di orario di lavoro	30/06/2019	10%	Staff	SG	X	X	28/06/2019	100%		100%	10%
	Formazione ai dipendenti sulle novità del CCNL FL	31/12/2019	5%	Staff	SG	X	X	0	0%	19/11/2019	100%	5%

11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	30/06/2019	100%	31/12/2019	100%	2%
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Invio di Newsletter ai dipendenti sulle principali novità in tema di gestione rr.uu. e performance	N°newsletter/N°novità	100%	5%	Staff	SG	X	X	100%	100%	100%	100%	5%
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	83,33%	92,59%	100,00%	100,00%	2%
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	8	100%	18	100%	2%
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100,00%	100%	2%
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X		0%	31/12/2019	100%	2%
			100,00%						89%			



# UFFICIO LEGALE

## 7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Organizzazione eventi, incontri per la diffusione arbitrato	Eventi per sottoscrizione convenzioni con Associazioni ed Enti	3	10%	Legale	SG	X	X		0%	3	100%	10%
Convegni, tavoli scientifici, incontri nella biblioteca	Organizzazione di tavoli scientifici per promuovere clausole compromissorie	2	15%	Legale	SG	X	X	5	100%	6	100%	15%
Programmare forme sviluppo camera arbitrale marittima	Stipula convenzione con associazioni di categoria in ambito marittimo	31/12/2019	20%	Legale	SG	X	X	0	0%	28/08/2019	100%	20%

## 8. Accountability e Trasparenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%

## 9. Qualità, efficienza e centralità della performance

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Efficienza nella gestione degli adempimenti	Indicatore sintetico del rispetto dei tempi procedurali nella gestione degli arbitrati e del contenzioso	Rispetto della tempistica (Vedi allegato)	10%	Legale	SG	X	X	100%	100%	100%	100%	10%
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X		3,39				

## 10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	99%	100%	3%
Supporto legale all'attività dell'Ente	N° pareri rilasciati a supporto dell'attività dell'Ente/ n° pareri richiesti	100%	5%	Legale	SG	X	X	100%	100%	100%	100%	5%
	N° cause concluse/N°cause gestite nell'anno	100%	5%	Legale	SG	X	X	56%	56%	100%	100%	5%
	N° contratti gestiti / n° contratti richiesti	100%	5%	Legale	SG	X	X	100%	100%	100%	100%	5%
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	5%

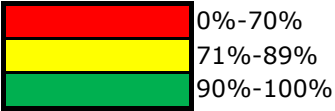
## 11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	30/06/2019	100%	consiglio arbitrale 26/07/2019 - cciaa FI 26/07/2019 - ass. ind. 9/4/19 - Spedimar 28/8/19	100%	2%
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%



12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	0%	0%	100%	100%	2%
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	2,00	65%	100%	100%	2%
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	2%
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	0	0%	31/12/2019	100%	2%
			100%						72%		100%	100,00%



## UFFICIO CONTROLLO GESTIONE

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Peso
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	0	100%	3%
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	0	100%	3%

**9. Qualità, efficienza e centralità della performance**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Peso
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X		100%	3%
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Coordinamento rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	31/12/2019	10,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	08/04/2019	100%	10%
	Analisi dei risultati di customer	31/12/2019	5,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	08/04/2019	100%	5%
	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X				
Monitoraggio indicatori portafoglio servizi (in Allegato I processi individuati)	Monitoraggio indicatori portafoglio servizi (panel di almeno 30 indicatori )	31/12/2019	8,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	in fase di realizzazione	100%	8%
Monitoraggio costi vs Infocamere: previsione 2020	Costi vs Infocamere: previsione 2020	31/12/2019	4,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	da realizzare	100%	4%
Potenziamento della metodologia di rilevazione dei costi dei processi in ottica di miglioramento della qualità dei servizi e di razionalizzazione dei processi	Rilevazione Sistema Integrato CCIAA (dati CCIAA e Aziende Speciali)	31/12/2019	8,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	in fase di realizzazione	100%	8%
	Riepilogo risultati di benchmarking Sistema Integrato CCIAA	31/12/2019	4,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	in fase di realizzazione	100%	4%

**10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Peso
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	3%
Revisione dei processi interni: Ottimizzazione procedimenti gestione della spesa Contabilità 2.0	Gestione dei pagamenti: Monitoraggio fasi procedura di spesa	31/12/2019	7,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	in fase di realizzazione	100%	7%
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	5%
Adempimenti in tema di Privacy: implementazione metodologia di valutazione del rischio di violazione dei dati personali	Messa a regime delle procedure	30/06/2019	10,00%	Controllo Gestione/Staff	SG	X	X	24/06/2019	100%	10%

**11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Peso
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	30/06/2019	100%	2%
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X		100%	3%

**12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Peso
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	17%	100%	2,00%
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	4	100%	2%
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	2%
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc.	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X		100%	2%

**13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Peso
Controllo periodico di gestione al fine di ottimizzare gli investimenti	Analisi bilanci imprese gruppo Camerale	31/12/2019	7,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	in fase di realizzazione	100%	7%
Monitoraggio mensile attività Aziende Speciali	Rendicontazione mensile ore lavorate mediante rilevazione KRONOS estesa alle Aziende Speciali	31/12/2019	7,00%	Controllo Gestione	SG	X	X	01/02/2019	100%	7%
100%									100,00%	100,00%



SERVIZIO GESTIONE RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%

**9. Qualità, efficienza e centralità della performance**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Ottimizzazione delle performances operative del servizio GG.RR.FF.PP.	Percentuale di realizzazione degli obiettivi/standard di servizio (Vedi allegato)	90%	16%	Servizio GG.RR.FF.PP.	I	X	X	91%	100%	100%	100%	16%
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X		2,53		3,22		

**10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	93%	99%	100%	100%	3%
Implementazione del nuovo sistema informatico integrato di gestione contabilità	Test e attivazione dei moduli Contabilità, Ciclo attivo, Ciclo passivo, Inventario, Cassa e aggiornamento dei flussi procedurali	31/12/2019	10%	Servizio G.RR.FF.PP	I	X	X	Richiesta variazione già anticipata al prof cavallini in fase avvio lean organization	0%	31/12/2019	100%	10%

Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	5%
-------------------	--	------	----	-------------	-------------	---	---	------	------	------	------	----

11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X		0%	31/12/2019	100%	2%
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	5%	6%	100%	100%	2%
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	4	100%	32,00	100%	2%
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	80%	89%	93%	100%	2%
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X		0%	31/12/2019	100%	2%

13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Attuazione del Piano di razionalizzazione degli immobili camerali	Percentuale di realizzazione delle azioni programmate (azioni realizzate / azioni programmate)	90,00%	10%	Servizio G.RR.FF.PP	I	X	X	100%	100%	100%	100%	10%
Realizzazione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati	Percentuale di realizzazione degli interventi programmati (interventi realizzati / interventi programmati)	80,00%	11%	Servizio G.RR.FF.PP	I	X	X	68%	85,00%	95,17%	100%	11%
14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	16,00%	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Azioni per il recupero dei crediti da Diritto Annuale e dei crediti commerciali	Percentuale di realizzazione delle azioni programmate (azioni realizzate / azioni programmate)	90,00%	16%	Servizio G.RR.FF.PP	I	X	X	40%	44,44%	100,00%	100%	16%
Riduzione del numero di procedimenti di acquisto svolti senza confronto concorrenziale / indagine di mercato	Numero procedimenti anno n / Numero procedimenti anno n-1	< 1	7%	Servizio G.RR.FF.PP	I	X	X	0,525	100%	0,74	100%	7%
			100%						72%			

**SERVIZIO INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE**

**1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	Owner
Valorizzazione dei servizi innovativi digitali del sistema camerale	Incremento rilascio SPID, cassetto digitale (n. anno x/n. anno x-1)	>1	8%	Servizio Innovazione Digitalizzazione	I	X	X	0,59	54%	1,1	100%	8%	Facchi
	Rilascio servizio Libri digitali	40	2%	Servizio Innovazione Digitalizzazione	I	X	X	3	8%			0%	Facchi
	Utilizzo risorse Bando voucher contributi Impresa 4.0 - Anno 2019	90%	2%	Servizio Innovazione Digitalizzazione	I	X	X			100%	100%	2%	Facchi
Consolidamento e ampliamento attività del Punto Impresa Digitale	Percentuale di realizzazione del progetto "P.I.D. Maggiorazione D.A." (interventi realizzati / interventi richiesti e programmati)	100%	25%	Servizio Innovazione Digitalizzazione	I	X	X	100%	100%	100%	100%	25%	Facchi

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	Owner
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%	Tutte le Po
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%	Tutte le Po

**9. Qualità, efficienza e centralità della performance**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	Owner
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%	Tutte le Po
Consolidamento della transizione al digitale	Percentuale di realizzazione degli obiettivi/standard di servizio (Vedi allegato)	90%	20%	Servizio Innovazione Digitalizzazione	I	X	X	80%	89%	100%	100%	20%	Facchi
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X		2,99		3,44			Tutte le Po



10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati													
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	Owner
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	95%	100%	99,77%	100%	3%	Tutte le Po
Presidiare e condividere le regole organizzative per la gestione delle informazioni anche attraverso specifici interventi formativi e di tutoring	Percentuale uffici/servizi coinvolti in specifici interventi di formazione/tutoring sulla fascicolazione	70%	15%	Servizio Innovazione Digitalizzazione	I	X	X	10%	14%	100%	100%	15%	Facchi
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	5%	Tutte le Po
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole													
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	Owner
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	30/06/2019	100%	31/12/2019	100%	2%	Tutte le Po
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	200%	100%	3%	Tutte le Po
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA													
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	Owner
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	33%	37%	100%	100%	2%	Tutte le Po
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	3	99,67%	27	100%	2%	Tutte le Po
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	86%	95,24%	100,00%	100%	2%	Tutte le Po
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	0,00	0%	31/12/2019	100%	2%	Tutte le Po
			100%						75%			100,00%	100,00%

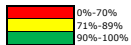


## SERVIZI ANAGRAFICO CERTIFICATIVI

## 1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Coordinamento con rete telematica regionale, provinciale, comunale per l'avvio del SUAP	Partecipazione incontri con responsabili rete/sportello	2	5%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	1	50,00%	2	100%	5,00%
Gestione delle pratiche "fascicolo d'impresa"	Dall'avvio della procedura in documenti inviati da PA e/o utenza ed inseriti nel <b>cassetto digitale</b> /n. doc. inviati per il <b>cassetto digitale</b>	100%	5%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	0	0%	0	100%	5,00%
Eliminazione di anomalie di posizioni nel Registro Imprese tramite l'utilizzo del cruscotto Registro Imprese per fornire informazioni corrette alle Imprese	N. pec invalide proposte a Giudice RI per cancellazione entro il 31/12/2019/N. pec invalide individuate dal 1/4/2019 al 31/7/2019	100%	8%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	0	0%	100,00%	100%	8,00%
	Verifica dinamica imprese di agente di commercio al 31/12/2019: n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	20%	7%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	FALSO	0%	100%	100%	7,00%
	Verifica dinamica imprese di mediazione marittima al 31/12/2019: n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	100%	7%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	0	0%	100%	100%	7,00%
	Verifica dinamica imprese di spedizionieri al 31/12/2019: n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	100%	7%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	0	0%	100%	100%	7,00%
	Verifica posizioni ruolo periti esperti (da revisione anno 2004)	100%	4%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	feb-19	0	0%	100%	100%	4,00%
Modalità operative per dare attuazione al codice della crisi d'impresa	Individuazione imprese operative soggette a obbligo dell'organo di controllo ai sensi art. 379 del codice della crisi d'impresa (al 31/12/2019)	50%	4%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	0	0%	100%	100%	4,00%
Assistenza nella predisposizione delle pratiche inerenti i contratti di rete	Contratti di rete costituiti con modello standard ai sensi del DM 122/2014: n. iscrizioni effettuate nei termini di legge/n. domande di consulenza ed iscrizione pervenute	100%	5%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	100,00%	100%	100%	100%	5,00%
Assistenza nella predisposizione degli atti costitutivi delle start-up innovative	Start-up innovative costituite ai sensi art. 24 e art. 25: n. iscrizioni effettuate nei termini di legge/n. domande di consulenza ed iscrizione pervenute	100%	8%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	100,00%	100%	100%	100%	8,00%
8. Accountability e Trasparenza												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3,00%
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3,00%

9. Qualità, efficienza e centralità della performance												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3,00%
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X				3,395		
Rispetto dei tempi procedurali: celerità nell'assistenza all'utenza esterna inerente il Registro Imprese	N. pratiche telematiche evase entro 5 gg./n. pratiche telematiche pervenute	98%	10%	Servizi anagrafico certificativi	II	X	X	96%	98%	97%	99%	9,92%
10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	99,6%	100%	100%	100%	3,00%
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,0%	100%	100%	100%	5,00%
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,0%	100%	100%	100%	2,00%
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3,00%
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	55,6%	62%	100%	100%	2,00%
	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	5,00	100%	12	100%	2,00%
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	52,6%	58,5%	83,3%	93%	1,85%
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2019	2%	Trasversale	Trasversale	X	X	0	0%	31/12/2019	100%	2,00%
								100%	58%	99,63%		99,77%



**SERVIZIO PROMOZIONE**

**2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Ampliare la ricaduta sul territorio dell'alternanza scuola lavoro	n. azioni/stage di orientamento e alternanza per gli studenti	>=6	6,00%	Promozione	III	X	X	12	100%	8	100%	6%
Favorire la diffusione e conoscenza sensibilizzare nel sistema imprenditoriale del RASL - registro alternanza scuola lavoro	Tempo medio d'istruttoria per la concessione	<= 40gg	8,00%	Promozione	III	X	X	23,4	100%	26,57	100%	8%
Favorire l'impatto territoriale delle opportunità derivanti dalle tecnologie digitali	Tempo medio d'istruttoria per la concessione	<=40gg	8,00%	Promozione	III	X	X	38,08	100%	33,79	100%	8%

**3. Promozione integrata del territorio**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Ampliare l'impatto territoriale del Distretto rurale attraverso lo sviluppo di nuove progettualità	Presentazione di progettualità su avvisi pubblici di finanziamento	>=1	10,00%	Promozione	III	X	X	in corso	0%	1,00	100%	10%
Efficienza ed efficacia nella gestione del progetto EU Success per le azioni finalizzate al rafforzamento delle filiere blue e green	Percentuale di realizzazione piano di attività previsto	>=80%	10,00%	Promozione	III	X	X	75%	94%	100%	100%	10%

**5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale Sviluppo e Promozione del Turismo**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Ampliare la ricaduta sul territorio attraverso azioni di rafforzamento della filiera delle imprese turistiche	Realizzazione educational tour per imprese del comparto crocieristico	30/07/2019	10,00%	Promozione	III	X	X	18-20/3/2019	100%	18-20/3/2019	100%	10%
Efficienza di attuazione nella gestione del bando per la concessione di contributi per la realizzazione di azioni di promozione commerciale all'Isola d'elba	Tempo medio d'istruttoria per la concessione	<= 40gg	8,00%	Promozione	III	X	X	29	100%	29	100%	8%

## 6. Supporto ed assistenza all'internazionalizzazione

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Favorire l'impatto territoriale del progetto EU Passage	Realizzazione seminario di diffusione alle imprese sulle opportunità derivanti dal piano di azioni transfrontaliero	31/12/2019	10,00%	Promozione	III	X	X		0%	10-12/9/2019	100%	10%

## 7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%

## 9. Qualità, efficienza e centralità della performance

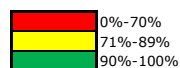
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X				3,72		

**10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	95%	100%	100%	100%	3%
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	5%

<b>11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole</b>			
--	--	--	--

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	in corso	0%	31/12/2019	100%	2%
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	3%
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	38%	42%	100%	100%	2%
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	4	100%	12	100%	2%
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	2%
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2019	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X		0%	31/12/2019	100%	2%
			100%						76%		100,00%	100,00%





SERVIZIO REGOLAZIONE MERCATO

**7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Realizzazione di eventi e/o campagne informative sul territorio	Almeno una iniziativa pubblica per evidenziare un tipo di abusivismo e promuovere la legalità	1	2,00%	Segreteria Generale/Regolazione Mercato	SG/III	X	X	1	100%	2	100%	2%
Efficacia dell'azione di tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa	Percentuale di realizzazione del piano di miglioramento dei servizi articolato su un set di indicatori	>=80%	34,00%	Regolazione Mercato	III	X	X	100,00%	100%	100,00%	100%	34%

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100%	100%	3%
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100%	100%	3%

**9. Qualità, efficienza e centralità della performance**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100,00%	100%	3%
Efficienza dell'azione di tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa	Percentuale di realizzazione del piano di miglioramento dei servizi articolato su un set di indicatori	80%	34,00%	Regolazione del Mercato	III	X	X	53,85%	67,31%	92,86%	100%	34%
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥1		Trasversale	Trasversale	X				3,72		



10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	99,18%	100%	99,34%	100%	3%
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	5,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100%	100%	100%	100%	5%
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole												
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2019	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	0	0%	31/12/2019	100%	2%
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°eventi realizzati	100%	3,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	100,00%	100%	100,00%	100%	3%

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività	Valore al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	76%	85%	94%	100%	2%
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	13	100%	30	100%	2%
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	91,67%	100,00%	100,00%	100%	2%
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2019	2,00%	Trasversale	Trasversale	X	X	In corso	0,00%	31/12/2019	100%	2%
			100%						82%		100,00%	100,00%



OBIETTIVI 2019 SG									
Imprese Territorio Consumatori									
	7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa								
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	
15	Istituzione dell'Organismo che assiste il debitore sulla composizione della crisi d'impresa	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100%	83,33%	83,33%	12,50	
5	Diffusione della cultura dell'arbitrato	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100%	100%	100,00%	5,00	
Processi Interni									
	9. Qualità, efficienza e centralità della performance								
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	
40	Capacità di realizzare gli obiettivi programmati	Stato di attuazione obiettivi di Ente (Indicatore sintetico performance organizzativa)	80%	68%	85%	98,51%	100,00%	40,00	
0		Stato di attuazione obiettivi di Area (Indicatore sintetico performance di Area)						0	
	10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati								
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	
5	Lean Organization	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	5,00	
Appendimento Crescita Innovazione									
	11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole								
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso	
5	Potenziamento della comunicazione istituzionale	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100%	100%	100,00%	5,00	
70									67,50



OBIETTIVI 2019 DIR AII								
Imprese Territorio Consumatori								
	1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese							
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
5	Attuazione del codice della crisi d'impresa	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	0,00%	0%	100,00%	100,00%	5,00
Processi Interni								
	9. Qualità, efficienza e centralità della performance							
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
10	Capacità di realizzare gli obiettivi programmati	Stato di attuazione obiettivi di Ente (Indicatore sintetico performance organizzativa)	80%	68%	85%	98,51%	100,00%	10,00
40		Stato di attuazione obiettivi di Area (Indicatore sintetico performance di Area)	90%	52%	57%	99,77%	100,00%	40,00
	10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati							
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
5	Lean Organization	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	5,00
5	Consolidamento del modello organizzativo RI	Superamento criticità rilevabili nella gestione RI: stato di attuazione del Piano di progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100%	66,67%	66,67%	3,33
Apprendimento Crescita Innovazione								
	11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole							
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	SAL 31/12/2019	Peso
5	Potenziamento della comunicazione istituzionale	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,000%	5,00
70								68,33

OBIETTIVI 2019 DIR AIII								
Imprese Territorio Consumatori								
	2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro							
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	Sal 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	Sal 31/12/2019	Peso
5	Gestione progetti incrementi 20%	Stato di attuazione piano di progetto (31/12/2019)	90%	80%	89%	100,00%	100,00%	5,00
7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa								
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	Sal 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	Sal 31/12/2019	Peso
5	Ampliare il ruolo che l'ente camerale svolge nell'ambito della regolazione del mercato e tutela del consumatore	Realizzazione del Piano di progetto Regolazione del mercato (31/12/2019)	90%	75%	83%	100,00%	100,00%	5,00
Processi Interni								
	9. Qualità, efficienza e centralità della performance							
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	Sal 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	Sal 31/12/2019	Peso
10	Capacità di realizzare gli obiettivi programmati	Stato di attuazione obiettivi di Ente (Indicatore sintetico performance organizzativa)	80%	68%	85%	98,51%	100,00%	10,00
40		Stato di attuazione obiettivi di Area (Indicatore sintetico performance di Area)	90%	79%	88%	100,00%	100,00%	40,00
10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati								
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	Sal 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	Sal 31/12/2019	Peso
5	Lean Organization	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	5,00
Apprendimento Crescita Innovazione								
	11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole							
Peso	Azione	Indicatori	Target	Valore ottenuto al 30/06/2019	Sal 30/06/2019	Valore ottenuto al 31/12/2019	Sal 31/12/2019	Peso
5	Potenziamento della comunicazione istituzionale	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2019	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	5,00
70								70,00

SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE

**11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Piano per una comunicazione istituzionale efficace	Stato di attuazione del piano di progetto Istituzione dell'OCRI	100%	50%	SG	X	X	100%	100%
Piano per una comunicazione istituzionale efficace	Stato di attuazione del piano di progetto SiSprint	100%	50%	SG	X	X	100%	100%
			100%					100%

SERVIZIO STAFF

**10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Lean Organization:	Monitoraggio tempi di attuazione del progetto	100%	50%	SG	X	X	100%	100%
Predisposizione del PTFP	Stato di attuazione piano di progetto	100%	50%	SG	X	X	100%	100%
			<b>100%</b>					<b>100%</b>

**SERVIZIO GESTIONE RR.FF.PP.**

**10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati**

<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Peso</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>	<b>Valore al 31/12/2019</b>	<b>SAL 31/12/2019</b>
Proposta di rideterminazione compensi commissioni camerali	Proposta di rideterminazione compensi commissioni camerali	15/12/2019	50%	I	X	X	15/12/2019	100%
Proposta aggiornamento regolamenti: Utilizzo sale; Cassa economale; Riscossione entrate tramite sportelli camerali	Proposta aggiornamento regolamenti: Utilizzo sale; Cassa economale; Riscossione entrate tramite sportelli camerali	15/12/2019	50%	I	X	X	15/12/2019	100%
			<b>100%</b>					<b>100%</b>



SERVIZIO INNOVAZIONE DIGITALIZZAZIONE

**1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Azioni di promozione dell'utilizzo token wireless - dispositivi firma digitale anche mediante riorganizzazione attività di sportello	Realizzazione piano di progetto	31/12/2019	50%	I	X	X	31/12/2019	100%

**10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Qualificazione archivi protocollo informativo nel nuovo titolare	Analisi e risoluzione problematiche	31/12/2019	50%	I	X	X	31/12/2019	100%
			100%					100%

SERVIZI ANAGRAFICO CERTIFICATIVI

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Avvio del SUAP	Piano di progetto: predisposizione del modello organizzativo sulle due province	100%	50%	II	X	X	100%	100%
Revisione Guida sui raccomandatori marittimi	Revisione Guida sui raccomandatori marittimi	31/12/2019	50%	II	X	X	31/12/2019	100%
			100%					100%

**SERVIZIO PROMOZIONE E SVILUPPO ECONOMICO**

**3. Promozione integrata del territorio**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Efficacia nell'attuazione dei progetti europei	Definizione del piano di attività anche su base triennale dei progetti europei ammessi a finanziamento	31/12/2019	50,00%	III	X	X	18/12/2019	100%

**9. Qualità, efficienza e centralità della performance**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Ottimizzazione e semplificazione delle procedure di concessione contributi	Predisposizione bozza di revisione del Regolamento per gli interventi economici camerali a sostegno dell'economia locale	30/11/2019	50,00%	III	X	X	28/10/2019	100%
			100,00%					100%

SERVIZIO REGOLAZIONE MERCATO E TUTELA CONSUMATORE

**7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Funzionamento dell'Autorità pubblica controllo vini alla luce dei recenti cambiamenti normativi	Definizione ed attuazione del nuovo procedimento di nomina del Presidente e Vice Presidente delle Commissioni di degustazione vini Dop	31/12/2019	50,00%	III	X	X	16/11/2019	100%

**9. Qualità, efficienza e centralità della performance**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività	Valore al 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Ottimizzazione e semplificazione dell'operatività dell'OCCS	Definizione di linee guida per i gestori della crisi	31/12/2019	50,00%	III	X	X	19/12/2019	100%
			100,00%					100%

## Azienda Speciale - Centro Studi e Servizi

### 2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Valore 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Assistenza tecnica – efficacia dello Sportello Punto Impresa	Numero di utenti fisici e web	>= 120	84	70%	186	100%
Assistenza tecnica – efficienza dello Sportello Punto Impresa	Tempo medio di risposta ai quesiti	<= 12gg	1,10	100%	2,03	100%
Assistenza tecnica – rispondenza alle esigenze dei destinatari dello Sportello Punto Impresa	Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction	>= 80%	100,00%	100%	100%	100%
Formazione - rispondenza alle esigenze dei destinatari	Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction	>= 80%	92,14%	100%	96,08%	100%
Formazione - impatto territoriale	Numero medio di destinatari coinvolti su iniziative realizzate	>= 10	15	100%	15	100%

### 3. Promozione integrata del territorio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Valore 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Analisi socio economiche territoriali e partecipazione ai tavoli di lavoro sugli Osservatori economici	Redazione di studi, ricerche e/o rapporti	>= 9	6	67%	12	100%
	Numero di richieste evase/Numero richieste pervenute	>= 80%	100%	100%	100%	100%

### 7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Valore 30/06/2019	SAL 30/06/2019	Valore 31/12/2019	SAL 31/12/2019
Procedure di mediazione e conciliazione - efficienza del servizio	Durata media dei procedimenti conclusi	<= 70gg	60,33	100%	55,67	100%
Procedure di mediazione e conciliazione - efficacia del servizio	Numero di procedimenti depositati	>= 120	98	82%	160	100%
Procedure di mediazione e conciliazione - rispondenza alle esigenze degli utenti	Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction	>= 80%	85,58%	100%	96,06%	100%
				92%		100%

