



## CRUSCOTTO STRATEGICO

### 011\_Compettività delle Imprese

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
n° fascicoli d'impresa creati/n° fascicoli d'impresa ricevuti (dall'avvio del SUAP tramite Comunica)		100%	100%	100%	100%	100%	S.Anagrafico Certificativo	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
n° comunicazioni non digitali (ad esclusione soggetti sprovvisti di PEC e atti giudiziari e notifiche) / n° comunicazioni in uscita		< 20%	< 10%	< 10%	0%	0%	S.Innovazione Digitalizzazione	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
pratiche evase entro 5 giorni anno x/media pratiche (GR+L1) evase entro 5 giorni nell'anno x-2		1	1	1	1	1	S.Anagrafico Certificativo	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
n° progetti approvati/n° progetti presentati		5	10%	10%	10%	10%	S.promozione Sviluppo Economico	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 97 del 26 luglio 2018	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
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	≥1	≥1	S.promozione Sviluppo Economico	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
n° di scuole coinvolte in iniziative di educazione all'autoimpegnitorialità ed orientamento alle professioni (anno x)/n° di scuole coinvolte in iniziative di educazione all'autoimpegnitorialità ed orientamento alle professioni (anno x-1)		Anno di rilevazione	Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	S.promozione Sviluppo Economico	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 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		S.promozione Sviluppo Economico	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 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		S.promozione Sviluppo Economico	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019	
n° percorsi per NEET (anno x)/n° percorsi per NEET (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1		S.promozione Sviluppo Economico	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 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	≥1	≥1	S.promozione Sviluppo Economico e Servizio Innovazione e Digitalizzazione	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	

3. Promozione integrata del territorio	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
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	≥1	≥1	S.promozione Sviluppo Economico	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
n° iniziative legate al turismo sostenute anno x/n° iniziative legate al turismo sostenute anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1		S.promozione Sviluppo Economico	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019	
4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
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%	≥ 90%	95%	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale anno x / n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	≥1	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte dei destinatari di iniziative in ambito turistico - culturale				≥ 80%	≥ 85%	≥ 85%	S.promozione Sviluppo Economico	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Biblioteca storica/giuridica: n° accessi anno x/n° accessi anno x-1		Anno di rilevazione	≥ 1	> 1	> 1	> 1	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
Grado di soddisfazione degli utenti che accedono alla Biblioteca Storica/giuridica: valore medio rilevato (3= buono)		≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	

016_ Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo									
6. Supporto ed assistenza all'Internazionalizzazione	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
n° iniziative internazionali divulgate		10	≥1	≥1	≥1		S.promozione Sviluppo Economico	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta del 31 gennaio 2019	
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte dei destinatari di iniziative in materia d'internazionalizzazione				≥ 80%	≥ 85%	≥ 85%	S.promozione Sviluppo Economico	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta del 31 gennaio 2019	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 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	≥1	S.promozione Sviluppo Economico	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
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	2020	2021	Owner		
Ricognizione della presenza di clausole compromissorie a favore della camera di commercio nelle società iscritte dalla costituzione del nuovo ente camerale: n°statuti di società iscritte al R.I. 2016 - 2019 con clausole compromissorie/N° statuti soc. iscritte al R.I. 2016 - 2019					100%	100%	Legale	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
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	>1		Legale	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
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. 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	31/12/2020	31/12/2021	S.Regolazione Mercato Tutela Consumatore	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 97 del 26 luglio 2018	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte degli utenti del Servizio di primo orientamento in materia di proprietà industriale		Anno rilevazione	≥ 80%	≥ 80%	≥ 85%	≥ 85%	S.Regolazione Mercato Tutela Consumatore	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
Valutazione media mediante customer satisfaction da parte degli utenti Autorità pubblica controllo filiera vitivinicola a D.O.			≥ 3	≥ 3	≥ 3,5	≥ 3,5	S.Regolazione Mercato Tutela Consumatore	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
Valutazione media mediante customer satisfaction da parte dei partecipanti alla formazione professionale		Anno rilevazione	≥ 3	≥ 3	≥ 3,5		S.Regolazione Mercato Tutela Consumatore	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 27 del 26 luglio 2018	

032\_Servizi istituzionali e generali delle PA

8. Accountability e Trasparenza	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner	
Indice % di adeguatezza rilevato sulla piattaforma Magellano PA (Bussola trasparenza_Livello di adeguamento del sito istituzionale)		100%	100%	100%	100%	100%	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
9. Qualità, efficienza e centralità della performance	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner	
N. atti deliberativi gestiti nel rispetto dei termini imposti dalla normativa e dalle disposizioni interne / N. totale degli atti deliberativi		≥ 90%	93%	95%	95%	95%	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno x al netto della sospensione		< 2	1,45	1,45	1,45	1,45	S Anagrafico Certificativo	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Percentuale di pratiche telematiche e con protocollazione automatica evase entro 5 gg		98%	99%	98%	98%	98%	S Anagrafico Certificativo	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019
Tempo medio di sospensione delle pratiche telematiche da parte del servizio R.I.		<5	<5	4,6	4,5	4,5	S Anagrafico Certificativo	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Tempo medio di lavorazione delle pratiche RI		<6	<6	5	5	5	S Anagrafico Certificativo	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Tempestività dei pagamenti: tempi medi di lavorazione delle fatture passive		25	20	20	19	18	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni		80%	85%	85%	90%	90%	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019

N° obiettivi soggetti a modifica in itinere / n° obiettivi programmati ex ante		< 20%	< 20%	< 18%	< 18%	< 18%	S. Staff	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Indicatore sintetico esprime 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	≥ a medio	≥ a medio	S. Staff	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Indicatore annuale di tempestività dei pagamenti art. 33 D.Lgs 33/2013 e art. 9 DPCM 22/09/2014 (Σ, per ciascuna fattura per transazione commerciale, dei gg intercorrenti tra scadenza e pagamento moltiplicata per l'importo dovuto, rapportata alla Σ degli importi pagati nel periodo - esprime il ritardo medio di pagamento ponderato in base all'importo delle fatture)					ITP < -10	ITP < -15	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Inserito in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
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	x ≤ x-1		S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
<b>10.Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Owner</b>	
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	x < x-4	x < x-4	S. Staff	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Qualità nella gestione e condivisione delle informazioni (Documenti fascicolati / Documenti protocollati)		> 90%	> 92%	> 94%	> 96%	> 96%	S.Innovazione Digitalizzazione	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
<b>11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Owner</b>	
Livello di soddisfazione espresso dall'utenza sezione sito (trasversale)		> 3,0	> 3,5	> 3,5	> 3,5	> 3,5	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019
N° accessi al sito anno x/N° accessi al sito anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	>1	>1	>1	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
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	>1,2	>1,2	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Comunicazione politico/istituzionale: N° di uscite stampa e TV anno x / N° eventi attuati		100%	100%	100%	100%	100%	S.Segreteria Generale	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
								Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019

12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di Innovazione e Digitalizzazione della PA	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
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	≥1	≥1	S. Staff	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Livello di benessere organizzativo anno x/Livello di benessere organizzativo anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	≥1	S.Staff	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
Efficacia del piano di dismissione immobiliare: n° immobili dismessi / n° immobili inclusi nel piano		Anno di rilevazione	25%				S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 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%	80%	100%	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
Efficacia del piano per l'ottimizzazione dei ricavi immobiliari: n° immobili messi a reddito / n° immobili inclusi nel piano		25%	50%	75%	85%	100%	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Owner		
Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale x / Dovuto per Diritto Annuale x		73%	73%	71%	69%	70%	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. del 31 gennaio 2019	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019
Riduzione incidenza costi per consumi intermedi su totale proventi : (costi / proventi anno x) / (costi / proventi anno x-1)		<1	<1	<1	<1	<1	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	
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		S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	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	<1	<1	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 129 del 2 Dicembre 2019	

Imprese Territorio e Consumatori

011 Competitività delle Imprese						
Obiettivi strategici	Programmi di intervento	Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area
1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese	Continuare, attraverso il superamento delle difficoltà tecniche/informatiche che si frappongono, il dialogo tra la rete dei SUAP ed il sistema camerale toscano; realizzazione di un unico punto di accesso telematico per l'utenza e creazione e alimentazione del fascicolo d'impresa	Coordinamento con rete telematica regionale e comunale	Partecipazione incontri con responsabili SUAP/sportello	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
		Gestione unificata pratica Comunica Registro Imprese e pratica SUAP	Pratiche Comunica Registro Imprese pervenute inerenti le attività di commercio ingresso, imprese di pulizie, auriparatori, facchinaggio integrate con pratiche S.C.I.A. pervenute al SUAP	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
		Formazione ed informazione	Incontri di formazione interni/esterni	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
	Interventi di miglioramento della qualità delle informazioni contenute nel Registro Imprese	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 31/12/2020/N. pec invalide individuate dal 1/4/2020 al 31/7/2020	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
			Continuazione verifica dinamica di agente di commercio al 31.12.2020: n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	50%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
		Modalità operative per dare attuazione al codice della crisi di impresa	Revisione Ruolo Periti ed Esperti al 31.12.2020 : n. posizioni revisionate/n. posizioni soggette a revisione	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
			Istruttoria posizioni società soggette a obbligo dell'organo di controllo ai sensi art. 379 del codice della crisi di impresa e eventuale segnalazione al tribunale al 31/12/2020: n. società esaminate /n. società da segnalare	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
	Consolidamento della centralità del Registro delle imprese come strumento per la conoscenza e la trasparenza del mercato; assistenza agli imprenditori per la costituzione di forme societarie innovative	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%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
		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%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II
	Servizi digitali per le imprese (Industria 4.0; Punto Impresa Digitale - PID)	Valorizzazione dei servizi innovativi digitali del sistema camerale	Incremento rilascio SPID, cassetto digitale, token usb (n. anno x/n. anno x-1)	> 1	Servizio Innovazione e Digitalizzazione	AREA I
			Consolidamento e ampliamento attività del Punto Impresa Digitale- PID	Percentuale di realizzazione del progetto "P.I.D. Maggiorazione D.A." (Interventi realizzati / interventi richiesti e programmati)	100%	Servizio Innovazione e Digitalizzazione
		Favorire la digitalizzazione delle imprese anche attraverso la promozione dell'utilizzo dello strumento di pagamento PagoPA	Grado di utilizzo risorse Bando voucher contributi Impresa 4.0 - Anno 2020	90%	AREA I	
			Azioni di informazione in occasione delle comunicazioni massive alle imprese sul DA	31/12/2020	Servizio Innovazione e Digitalizzazione Servizio Gestione RRF.FFP.	AREA I
			Formazione del personale interno interessato	30/06/2020		AREA I
	Promozione dello strumento con evidenza all'interno del sito camerale	30/06/2020	AREA I			

Imprese Territorio e Consumatori

2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro	Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento	Favorire il coinvolgimento degli istituti scolastici e la loro interazione con il sistema delle imprese	n. incontri informativi e di sensibilizzazione	>=4	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
	L'economia circolare per uno sviluppo sostenibile ed innovativo	Azioni per la diffusione e la sensibilizzazione sul tema dell'economia circolare ed i suoi aspetti correlati	Definizione di un piano d'azione per la gestione dei rifiuti nelle aree portuali	30/09/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
	Creazione e sviluppo d'impresa	Supportare ed assistere gli imprenditori e gli aspiranti nel loro percorsi di crescita e di creazione	Emanazione bando per l'autoimprenditorialità progetto Success	30/06/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
	Protocollo Alleanze formative	Creazione di alleanze formative nell'ambito della filiera marittima, nautica, portuale e della logistica	Collaborazione con il sistema universitario toscano e con centri di eccellenza delle filiere interessate	31/12/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
3. Promozione integrata del territorio	Distretto rurale della Toscana del Sud	Efficienza del supporto nelle attività di governance e gestione del Distretto	Produzione e trasmissione verbali a partire dalla data di riferimento dell'Assemblea	<= 30gg	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
	Blue and green economy quale valore per il territorio	Azioni finalizzate al rafforzamento della filiera blue e green economy ed ai suoi aspetti trasversali	Numero minimo di operatori coinvolti progetto EasyLog	>=10	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie	Monitoraggio situazione delle singole società partecipate e azioni dirette a realizzare quanto stabilito nel piano di ricognizione	Piano di progetto per il monitoraggio delle società partecipate	Stato di attuazione del piano di progetto al 31/12/2020	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE
5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale Sviluppo e Promozione del Turismo	La cultura come patrimonio del territorio	Azioni per la valorizzazione turistica del patrimonio culturale e per lo sviluppo delle imprese del settore	Emanazione bando per la valorizzazione turistica	30/06/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
	Turismo e Turismi per lo sviluppo	Azioni e progettualità dedicate alla valorizzazione turistica ed allo sviluppo territoriale	N. iniziative-azioni per le imprese del settore	>=3	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
	Azioni dirette a stabilire una collaborazione proficua e una interazione costante con altri soggetti pubblici e privati per la valorizzazione del territorio	Sperimentazione di percorsi turistico culturali sul territorio	Sviluppo di due percorsi culturali con soggetti istituzionali	2	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE
	Valorizzazione del patrimonio bibliografico camerale	Iniziative dirette a far conoscere il patrimonio bibliografico e archivistico della CCIAA	Stato di attuazione del piano di progetto	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE

Imprese Territorio e Consumatori

016.Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo						
6. Supporto ed assistenza all'internazionalizzazione	L'internazionalizzazione d'impresa come percorso di crescita imprenditoriale	Assistenza alle imprese per l'avvio o il rafforzamento della presenza all'estero	n° iniziative per l'internazionalizzazione d'impresa	>=3	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
	Informare per esportare	Azioni di sensibilizzazione ed informazione delle imprese sulle tematiche per il commercio estero	Tematiche seminariali anno x/Tematiche seminariali anno x-1	>=1	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III
012.Regolazione dei mercati						
7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa	Diffusione dell'Arbitrato	Organizzare eventi / incontri per la diffusione arbitrato	incontri con imprese o professionisti per la diffusione dell'arbitrato	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
		Progettare forme di diffusione della biblioteca	incontri con ordine avvocati e studenti per la promozione	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
		Programmare sviluppo camera arbitrale marittima	rinnovo elenco arbitri sezione marittima	31/12/2020	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
		Aggiornamento costante dello Statuto Regolamento	revisione del regolamento	31/12/2020	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
		Programmare sviluppo arbitrato	incontri con rappresentanti enti pubblici	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
	Vigilanza del mercato	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%	Regolazione Mercato	AREA III
	Tutela della legalità e della fede pubblica					
	Controllo e Certificazione prodotti agroalimentari					
	Composizione della Crisi da sovraindebitamento					
	OCRI	Avvio dell'operatività dell'Organismo	Piano di progetto: adempimenti diretti al funzionamento del costituendo Organismo	31/12/2020	Ufficio Organismo di Composizione della Crisi d'Impresa/Servizio Regolazione del Mercato	AREA SEGRETERIA GENERALE/AREA III

Processi Interni

032_Servizi istituzionali e generali delle PA						
Obiettivi strategici	Programma di intervento	Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area
8. Accountability e Trasparenza	Piena trasparenza e diffusione della cultura della legalità anche in ottica di prevenzione della corruzione	Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale
		Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale
		Utilizzo ottimale del sistema informativo Pubblicamera	Piano di progetto: approfondimenti sul sistema informativo Pubblicamera: regole di utilizzo, possibile implementazione. Incontri di formazione	30/06/2020	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE
		Diffusione delle misure per prevenire i fenomeni corruttivi	Adozione del codice di comportamento	31/12/2020	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE
		Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale
9. Qualità, efficienza e centralità della performance	Ottimizzazione della gestione orientata alla performance in termini gestionali ed organizzativi	Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale
			Rispetto della tempistica (set indicatori di efficienza nella gestione dei cartellini mensili delle presenze, stipendi, fascicoli, Kronos, obiettivi)	100%	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE
		Adozione del nuovo software di gestione delle presenze	Adozione del nuovo software di gestione delle presenze	31/12/2020	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE
		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%	Regolazione del Mercato	AREA III
		Gestione Ciclo Performance	Sperimentazione nuovo applicativo informatico in vista del prossimo programma di mandato	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE
		Rilevazione customer camerali servizi esterni/interni	Implementazione metodologia di rilevazione servizi interni/esterni	31/05/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE
			Livello medio rilevato per servizio	≥ Medio	Trasversale	Trasversale
		Svolgimento procedure concorsuali in attuazione PTFP	Rispetto della tempistica nella gestione delle procedure concorsuali: conclusione delle procedure	6 mesi dallo svolgimento prova scritta	Servizi di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE
Ottimizzazione delle performances operative dei servizi interni e di supporto	Percentuale di realizzazione degli obiettivi/standard di servizio (vedi allegato)	80%	Servizio Gestione RR,FF,PP.	AREA I		

Processi Interni

	<i>Efficienza nella gestione degli adempimenti</i>	<i>Indicatori sintetico del rispetto dei tempi procedurali nella gestione degli arbitrati e del contenziosi</i>	Rispetto della tempistica	31/12/2020	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
	<i>Sviluppo della cultura della performance integrata con la dimensione economico finanziaria della gestione</i>	<i>Integrazione anche temporale del ciclo di programmazione e rendicontazione economico finanziaria con il ciclo di gestione della performance.</i>	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Servizio di Staff Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA SEGRETERIA GENERALE AREA I
<b>10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati</b>	<i>Ottimizzazione della gestione documentale</i>	<i>Gestione documentale</i>	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale
	<i>Conseguire gli obiettivi di efficientamento alla base del processo di riforma dell'ordinamento delle Camere di Commercio</i>	<i>Lean Organization</i>	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale
		<i>Consolidamento della transizione al digitale</i>	Percentuale di realizzazione degli obiettivi/standard di servizio Servizio Innovazione e Digitalizzazione (vedi allegato)	80%	Servizio Innovazione e Digitalizzazione	AREA I
	<i>Supporto legale all'attività dell'ente</i>	<i>Supporto legale all'attività dell'ente</i>	N°pareri rilasciati a supporto dell'attività dell'Ente/n°pareri richiesti	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
		<i>Supporto legale all'attività dell'ente</i>	N° cause gestite / n° cause pendenti nell'anno	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
		<i>Supporto legale all'attività dell'ente</i>	N° contratti gestiti /N° contratti richiesti	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE
	<i>Revisione delle disposizioni regolamentari relative alla gestione patrimoniale e finanziaria delle camere di commercio</i>	<i>Attuazione del nuovo Regolamento di contabilità</i>	Analisi e ricognizione elementi rilevanti ai fini di processi o procedure operative	< 1 mese da approvazione decreto	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I
			Condivisione delle novità normative con amministratori e struttura anche mediante specifici interventi informativi o formativi	< 3 mesi da approvazione decreto	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I
		Implementazione interventi secondo tempistica di esecutività prevista: piano di progetto	100%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	

032\_Servizi istituzionali e generali delle PA

Obiettivi strategici	Programma di intervento	Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area
	Potenziamento comunicazione istituzionale	Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale
			N° comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N° attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale
			Revisione e aggiornamento dell'indirizzario unico	31/12/2020	Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE
			Adeguamento al nuovo brand camerale e apposizione su segnaletica delle due sedi: piano di progetto	100%	Segreteria Generale/S.G.RR.FF	AREA SEGRETERIA GENERALE/AREA I
			Sperimentazione di un momento "open day" su un singolo servizio per incrementare il rapporto diretto con gli utenti al fine di una maggiore fidelizzazione	1 open day	Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE
	Aggiornamento tempestivo delle informazioni inerenti le novità normative del Registro Imprese	Tempistica dell'aggiornamento: pubblicazione sul sito di informazioni, istruzioni per garantire la massima condivisione e informazioni da parte dell'utenza Registro Imprese	Publicazione sul sito di informazioni, istruzioni etc. entro 2 giorni dalla intervenuta novità normativa	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	
	Potenziamento flussi comunicativi interni	Aggiornamento tempestivo sulle novità in tema di gestione risorse umane	N° novità intema di gestione risorse umane intervenute/N° novità intema di gestione risorse umane gestite	100%	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE

12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di Innovazione e Digitalizzazione della PA	Formazione specifica, sviluppo e trasmissione verticale, orizzontale e trasversale del know-how	Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale
		Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale
			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%	Trasversale	Trasversale
			Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale
	Benessere organizzativo e pari opportunità	Migliorare il clima interno	Monitoraggio stato attuazione Piano Triennale Azioni Positive	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE
			Monitoraggio stato attuazione Piano Triennale Telelavoro	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE
			Attuazione strumenti per la rilevazione del clima interno	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE

**032\_Servizi istituzionali e generali delle PA**

Obiettivi strategici	Programma di intervento	Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area
<b>13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie</b>	<i>Attuazione del Piano di razionalizzazione degli immobili di proprietà della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno</i>	<i>Attuazione del Piano di razionalizzazione degli immobili camerale</i>	Percentuale di realizzazione delle azioni programmate (azioni realizzate / azioni programmate)	85%	<i>Servizio Gestione RR.FF.PP.</i>	<i>AREA I</i>
	<i>Realizzazione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati</i>	<i>Realizzazione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati</i>	Percentuale di realizzazione degli interventi programmati (interventi realizzati / interventi programmati)	80%	<i>Servizio Gestione RR.FF.PP.</i>	<i>AREA I</i>
	<i>Valutazione dei riflessi della gestione delle partecipate sul bilancio camerale</i>	<i>Analisi contabile delle società con partecipazione camerale maggiormente significativa a supporto delle decisioni degli organi competenti per gli atti fondamentali di programmazione e rendicontazione</i>	<i>individuazione delle partecipate soggette a monitoraggio e impostazione della metodologia di analisi</i>	31/03/2020	<i>Servizio Gestione RR.FF.PP.</i>	<i>AREA I</i>
			Analisi contabile in funzione della predisposizione dei documenti: Consuntivo 2019, Aggiornamento Preventivo economico 2020, Preventivo economico 2021	100%	<i>Servizio Gestione RR.FF.PP.</i>	<i>AREA I</i>
<b>14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata</b>	<i>Riduzione del numero di procedimenti di acquisto svolti senza confronto concorrenziale/indagine di mercato</i>	<i>Riduzione del numero di procedimenti di acquisto svolti senza confronto concorrenziale/indagine di mercato</i>	N. acquisti senza confronto o indagine / N. acquisti	<i>anno n &lt; anno n-1</i>	<i>Servizio Gestione RR.FF.PP.</i>	<i>AREA I</i>
		<i>Formazione albi/elenchi di fornitori per snellimento procedure e per favorire rotazione</i>	Albo/elenco istituito per almeno una tipologia di servizio/categoria merceologica	<i>n. 1</i>	<i>Servizio Gestione RR.FF.PP.</i>	<i>AREA I</i>
	<i>Azioni per il recupero dei crediti da Diritto Annuale e dei crediti commerciali</i>	<i>Azioni per il recupero dei crediti da Diritto Annuale e dei crediti commerciali</i>	Percentuale di realizzazione delle azioni programmate (azioni realizzate / azioni programmate)	80%	<i>Servizio Gestione RR.FF.PP.</i>	<i>AREA I</i>
	<i>Revisione delle disposizioni regolamentari relative alla riscossione del diritto annuale</i>	<i>Monitoraggio delle fasi di approvazione del decreto e adeguamento delle procedure interne</i>	Tempestività nell'adeguamento delle procedure interne	<i>&lt; 2 mesi da approvazione</i>	<i>Servizio Gestione RR.FF.PP.</i>	<i>AREA I</i>

OBIETTIVI 2020 SG				
<b>Imprese Territorio Consumatori</b>				
7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
10	Istituzione dell'Organismo che assiste il debitore sulla composizione della crisi d'impresa	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	10
<b>Processi Interni</b>				
9. Qualità, efficienza e centralità della performance				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
40	Capacità di realizzare gli obiettivi programmati	Stato di attuazione obiettivi di Ente (Indicatore sintetico performance organizzativa)	80%	40
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	Peso
5	Lean Organization	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	5
10	Razionalizzazione degli organismi di supporto alle attività camerali	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	10
<b>Apprendimento Crescita Innovazione</b>				
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
5	Potenziamento della comunicazione istituzionale	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	5
70				70

OBIETTIVI 2020 DIR AI				
9. Qualità, efficienza e centralità della performance				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
10	Capacità di realizzare gli obiettivi programmati	Stato di attuazione obiettivi di Ente (Indicatore sintetico performance organizzativa)	80%	10
40		Stato di attuazione obiettivi di Area (Indicatore sintetico performance di Area)	90%	40
10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
5	Lean Organization	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	5
10	Razionalizzazione degli organismi di supporto alle attività camerali	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	10
Apprendimento Crescita Innovazione				
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
5	Potenziamento della comunicazione istituzionale	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	5
70				70

OBIETTIVI 2020 DIR AII				
Imprese Territorio Consumatori				
1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
10	Attuazione del codice della crisi d'impresa	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	10
Processi Interni				
9. Qualità, efficienza e centralità della performance				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
10	Capacità di realizzare gli obiettivi programmati	Stato di attuazione obiettivi di Ente (Indicatore sintetico performance organizzativa)	80%	10
40		Stato di attuazione obiettivi di Area (Indicatore sintetico performance di Area)	90%	40
10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
5	Lean Organization	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	5
Apprendimento Crescita Innovazione				
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
5	Potenziamento della comunicazione istituzionale	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	5
70				70

OBIETTIVI 2020 DIR AIII				
Processi Interni				
<b>9. Qualità, efficienza e centralità della performance</b>				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
10	Capacità di realizzare gli obiettivi programmati	Stato di attuazione obiettivi di Ente (Indicatore sintetico performance organizzativa)	80%	10
40		Stato di attuazione obiettivi di Area (Indicatore sintetico performance di Area)	90%	40
<b>10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati</b>				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
5	Lean Organization	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	5
10	Razionalizzazione degli organismi di supporto alle attività camerali	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	10
<b>Appendimento Crescita Innovazione</b>				
<b>11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole</b>				
Peso	Azione	Indicatori	Target	Peso
5	Potenziamento della comunicazione istituzionale	Stato di attuazione del Piano di Progetto al 31/12/2020	100,00%	5
70				70

**RESPONSABILE PO SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE**

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

<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Peso</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Piano di comunicazione per l'entrata in vigore dell'OCRI	Stato di attuazione del piano di progetto	100%	50%	SG	X	X
Potenziamento della Newsletter Camerale	Numero approfondimenti di notizie di interesse per le imprese aggiuntivi all'editoriale	> 10	50%	SG	X	X
	Mezzi aggiuntivi al CRM sui quali diffondere la newsletter	3				
			<b>100%</b>			

**RESPONSABILE PO 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
Adozione del nuovo software di gestione delle presenze	Stato di attuazione del piano di progetto	100%	50%	SG	X	X
Monitoraggio del cruscotto direzionale in vista dell'inserimento nella programmazione degli obiettivi come strumento di misurazione della performance organizzativa	Rilevazione dei dati	30/06/2020	15%	SG	X	X
	Analisi ed individuazione degli indicatori di sistema camerale da inserire nella programmazione degli obiettivi	30/11/2020	35%			
			<b>100%</b>			

**RESPONSABILE PO SERVIZIO GESTIONE RR.FF.PP.**

**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
Revisione dell'assegnazione delle attività nell'ambito del Servizio di competenza	Proposta operativa di complessiva revisione	30/04/2020	50%	I	X	X
	Attuazione della revisione	Entro 30 gg. dall'assegnazione di risorse umane aggiuntive				
Analisi e pianificazione interventi per adeguamento alle nuove misure di razionalizzazione della spesa pubblica (Legge di Bilancio)	Analisi e pianificazione interventi per adeguamento alle nuove misure di razionalizzazione della spesa pubblica (Legge di Bilancio)	30/04/2020	50%	I	X	X
			<b>100%</b>			

**RESPONSABILE PO SERVIZIO INNOVAZIONE DIGITALIZZAZIONE**

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività
Progetti finanziati con l'aumento del 20% del diritto annuale - PID	Pianificazione delle attività	Entro 30 gg.dall'aggiornamento del preventivo economico 2020	50%	I	X	X

**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
Protocollo informatico: analisi e risoluzione delle problematiche operative connesse alla migrazione al nuovo titolare di fascicolazione	Analisi e risoluzione problematiche	31/12/2020	50%	I	X	X

**100%**

RESPONSABILE PO SERVIZI ANAGRAFICO CERTIFICATIVI

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività
Partecipazione a gruppi di lavoro Unioncamere Nazionale	N° riunione partecipate/n° riunione indette	100%	50%	II	X	X
Revisione istruzioni interne ufficio registro imprese (Vademecum nazionale)	N° schede revisionate/N°schede da revisionare	50%	50%	II	X	X
			<b>100%</b>			

**RESPONSABILE PO SERVIZIO PROMOZIONE E SVILUPPO**

**3. Promozione integrata del territorio**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività
Efficacia nell'attuazione dei progetti europei	Realizzazione delle attività assegnate alla CCIAA nell'ambito dei progetti europei in corso, conformemente alle eventuali modifiche apportate dal partenariato transnazionale	>= 80%	50,00%	III	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività
Interventi economici connessi all'incremento del diritto annuale del 20%	Pianificazione delle attività legate all'incremento diritto annuale del 20% entro 30 giorni dalla variazione del preventivo.	>= 30gg	50,00%	III	X	X

**100,00%**

**RESPONSABILE PO 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
Efficacia del Servizio di Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori	Realizzazione di un'azione orientata alla sensibilizzazione sul tema della legalità e della tutela del territorio e del sistema delle imprese.	31/12/2020	50,00%	III	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Peso	Area	Albero	Produttività
Ottimizzazione e semplificazione del funzionamento del Servizio di composizione della crisi di sovraindebitamento	Attuazione di atti e adempimenti inerenti la gestione amministrativa dell'ufficio OCC in conseguenza dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni previste dal Codice della Crisi	31/12/2020	50,00%	III	X	X

**100,00%**

**4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano di progetto per il monitoraggio delle società partecipate	Stato di attuazione del piano di progetto al 31/12/2020	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

**5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Sperimentazione di percorsi turistico culturali sul territorio	Sviluppo di due percorsi culturali con soggetti istituzionali	200%	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Iniziative dirette a far conoscere il patrimonio bibliografico e archivistico della CCIAA	Piano di progetto	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

**7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Organizzare eventi / incontri per la diffusione arbitrato	incontri con imprese o professionisti per la diffusione dell'arbitrato	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Progettare forme di diffusione della biblioteca	incontri con ordine avvocati e studenti per la promozione	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Programmare sviluppo camera arbitrale marittima	rinnovo elenco arbitri sezione marittima	31/12/2020	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Aggiornamento costante dello Statuto Regolamento	revisione del regolamento	31/12/2020	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Programmare sviluppo arbitrato	incontri con rappresentanti enti pubblici	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Avvio dell'operatività dell'Organismo (OCRI)	Piano di progetto: adempimenti diretti al funzionamento del costituendo Organismo	31/12/2020	Servizio Segreteria Generale/Servizio Regolazione del Mercato	AREA SEGRETERIA GENERALE/AREA III	X	X

## 8. Accountability e Trasparenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Utilizzo ottimale del sistema informativo Pubblicamera	Piano di progetto: approfondimenti sul sistema informativo Pubblicamera: regole di utilizzo, possibile implementazione. Incontri di formazione	30/06/2020	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Diffusione delle misure per prevenire i fenomeni corruttivi	Adozione del codice di comportamento	31/12/2020	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

## 9. Qualità, efficienza e centralità della performance

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Rispetto della tempistica (set indicatori di efficienza nella gestione dei cartellini mensili delle presenze, stipendi, fascicoli, Kronos, obiettivi)	100%	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Adozione del nuovo software di gestione delle presenze	Adozione del nuovo software di gestione delle presenze	31/12/2020	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Gestione Ciclo Performance	Adozione nuovo applicativo informatico in vista del prossimo programma di mandato	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Implementazione metodologia di rilevazione servizi interni/esterni	30/04/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	

Svolgimento procedure concorsuali in attuazione PTFP	Rispetto della tempistica nella gestione delle procedure concorsuali: conclusione delle procedure	6 mesi dallo svolgimento prova scritta	Servizi di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Integrazione anche temporale del ciclo di programmazione e rendicontazione economico finanziaria con il ciclo di gestione della performance.	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Servizio di Staff/ Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA SEGRETERIA GENERALE/AREA I	X	X
Indicatore sintetico del rispetto dei tempi procedurali nella gestione degli arbitrati e del contenziosi	Rispetto della tempistica	31/12/2020	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

### 10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale		
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale		
Supporto legale all'attività dell'ente	N°pareri rilasciati a supporto dell'attività dell'Ente/n°pareri richiesti	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE		
Supporto legale all'attività dell'ente	N° cause gestite / n° cause pendenti nell'anno	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE		
Supporto legale all'attività dell'ente	N° contratti gestiti /N° contratti richiesti	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE		

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione istituzionale	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Revisione e aggiornamento dell'indirizzo unico	31/12/2020	Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
	Adeguamento al nuovo brand camerale e apposizione su segnaletica delle due sedi: piano di progetto	100%	Segreteria Generale/S.G.RR.F F	AREA SEGRETERIA GENERALE/AREA I	X	X
	Sperimentazione di un momento "open day" su un singolo servizio per incrementare il rapporto diretto con gli utenti al fine di una maggiore fidelizzazione	1 open day		Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X

Aggiornamento tempestivo sulle novità in tema di gestione risorse umane	N° novità intema di gestione risorse umane intervenute/N° novità intema di gestione risorse umane gestite	100%	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
---	---	------	----------------	--------------------------	---	---

### 12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N° interventi formativi realizzati/N° interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
Migliorare il clima interno	Monitoraggio stato attuazione Piano Triennale Azioni Positive	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
	Monitoraggio stato attuazione Piano Triennale Telelavoro	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
	Attuazione strumenti per la rilevazione del clima interno	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Valorizzazione dei servizi innovativi digitali del sistema camerale	Incremento rilascio SPID, cassetto digitale, token usb (n. anno x/n. anno x-1)	> 1	Servizio Innovazione e Digitalizzazione	AREA I	X	X
Consolidamento e ampliamento attività del Punto Impresa Digitale-PID	Percentuale di realizzazione del progetto "P.I.D. Maggiorazione D.A." (interventi realizzati / interventi richiesti e programmati)	100%	Servizio Innovazione e Digitalizzazione	AREA I	X	X
	Grado di utilizzo risorse Bando voucher contributi Impresa 4.0 - Anno 2020	90%		AREA I	X	X
Favorire la digitalizzazione delle imprese anche attraverso la promozione dell'utilizzo dello strumento di pagamento PagoPA	Azioni di informazione in occasione delle comunicazioni massive alle imprese sul DA	31/12/2020	Servizio Innovazione e Digitalizzazione Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Formazione del personale interno interessato	30/06/2020		AREA I	X	X
	Promozione dello strumento con evidenza all'interno del sito camerale	30/06/2020		AREA I	X	X
8. Accountability e Trasparenza						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

9. Qualità, efficienza e centralità della performance						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	
Ottimizzazione delle performances operative dei servizi interni e di supporto	Percentuale di realizzazione degli obiettivi/standard di servizio (vedi allegato)	80%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
<i>Integrazione anche temporale del ciclo di programmazione e rendicontazione economico finanziaria con il ciclo di gestione della performance.</i>	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Servizio di Staff Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA SEGRETERIA GENERALE AREA I	X	X
10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Consolidamento della transizione al digitale	Percentuale di realizzazione degli obiettivi/standard di servizio Servizio Innovazione e Digitalizzazione (vedi allegato)	80%	Servizio Innovazione e Digitalizzazione	AREA I	X	X
Attuazione del nuovo Regolamento di contabilità	Analisi e ricognizione elementi rilevanti ai fini di processi o procedure operative	< 1 mese da approvazione decreto	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Condivisione delle novità normative con amministratori e struttura anche mediante specifici interventi informativi o formativi	< 3 mesi da approvazione decreto	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Implementazione interventi secondo tempistica di esecutività prevista: piano di progetto	100%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X

<b>11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N° comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N° attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Adeguamento al nuovo brand camerale e apposizione su segnaletica delle due sedi: piano di progetto	100%	Segreteria Generale/S.G.RR.F F	AREA SEGRETERIA GENERALE/AREA I	X	X
<b>12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N° interventi formativi realizzati/N° interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Attuazione del Piano di razionalizzazione degli immobili camerali	Percentuale di realizzazione delle azioni programmate (azioni realizzate / azioni programmate)	85%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Realizzazione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati	Percentuale di realizzazione degli interventi programmati (interventi realizzati / interventi programmati)	80%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Analisi contabile delle società con partecipazione camerale maggiormente significativa a supporto delle decisioni degli organi competenti per gli atti fondamentali di programmazione e rendicontazione	Individuazione delle partecipate soggette a monitoraggio e impostazione della metodologia di analisi	31/03/2020	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Analisi contabile in funzione della predisposizione dei documenti: Consuntivo 2019, Aggiornamento Preventivo economico 2020, Preventivo economico 2021	100%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X

**14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse delle risorse e potenziamento dei flussi**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Riduzione del numero di procedimenti di acquisto svolti senza confronto concorrenziale/indagine di mercato	N. acquisti senza confronto o indagine / N. acquisti	anno n < anno n-1	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Formazione albi/elenchi di fornitori per snellimento procedure e per favorire rotazione	Albo/elenco istituito per almeno una tipologia di servizio/categoria merceologica	n. 1	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Azioni per il recupero dei crediti da Diritto Annuale e dei crediti commerciali	Percentuale di realizzazione delle azioni programmate (azioni realizzate / azioni programmate)	80%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Monitoraggio delle fasi di approvazione del decreto e adeguamento delle procedure interne	Tempestività nell'adeguamento delle procedure interne	< 2 mesi da approvazione	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Coordinamento con rete telematica regionale e comunale	Partecipazione incontri con responsabili SUAP/sportello	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Gestione unificata pratica Comunica Registro Imprese e pratica SUAP	Pratiche Comunica Registro Imprese pervenute inerenti le attività di commercio ingrosso, imprese di pulizie, auoriparatori, facchinaggio integrate con pratiche S.C.I.A. pervenute al SUAP	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Formazione ed informazione	Incontri di formazione interni/esterni	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
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 31/12/2020/N. pec invalide individuate dal 1/4/2020 al 31/7/2020	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Continuazione verifica dinamica di agente di commercio al 31.12.2020: n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	50%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Revisione Ruolo Periti ed Esperti al 31.12.2020 : n. posizioni revisionate/n. posizioni soggette a revisione	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Modalità operative per dare attuazione al codice della crisi di impresa	Istruttoria posizioni società soggette a obbligo dell'organo di controllo ai sensi art. 379 del codice della crisi di impresa e eventuale segnalazione al tribunale al 31/12/2020: n. società esaminate /n. società da segnalare	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
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%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
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%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X

<b>8. Accountability e Trasparenza</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
<b>9. Qualità, efficienza e centralità della performance</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	
<b>10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

<b>11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N° comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N° attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
<b>12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N° interventi formativi realizzati/N° interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Favorire il coinvolgimento degli istituti scolastici e la loro interazione con il sistema delle imprese	n. incontri informativi e di sensibilizzazione	>=4	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Azioni per la diffusione e la sensibilizzazione sul tema dell'economia circolare ed i suoi aspetti correlati	Definizione di un piano d'azione per la gestione dei rifiuti nelle aree portuali	30/09/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Supportare ed assistere gli imprenditori e gli aspiranti nei loro percorsi di crescita e di creazione	Emanazione bando per l'autoimprenditorialità progetto Success	30/06/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Creazione di alleanze formative nell'ambito della filiera marittima, nautica, portuale e della logistica	Collaborazione con il sistema universitario toscano e con centri di eccellenza delle filiere interessate	31/12/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X

**3. Promozione integrata del territorio**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Efficienza del supporto nelle attività di governance e gestione del Distretto	Produzione e trasmissione verbali a partire dalla data di riferimento dell'Assemblea	<= 30gg	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Azioni finalizzate al rafforzamento della filiera blue e green economy ed ai suoi aspetti trasversali	Numero minimo di operatori coinvolti progetto EasyLog	>=10	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X

5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Azioni per la valorizzazione turistica del patrimonio culturale e per lo sviluppo delle imprese del settore	Emanazione bando per la valorizzazione e turistica	30/06/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Azioni e progettualità dedicate alla valorizzazione turistica ed allo sviluppo territoriale	N. iniziative-azioni per le imprese del settore	>=3	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
6. Supporto ed assistenza all'internazionalizzazione						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Assistenza alle imprese per l'avvio o il rafforzamento della presenza all'estero	n° iniziative per l'internazionalizzazione d'impresa	>=3	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Azioni di sensibilizzazione ed informazione delle imprese sulle tematiche per il commercio estero	Tematiche seminariali anno x/Tematiche seminariali anno x-1	>=1	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Efficacia dell'azione di tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori	Percentuale di realizzazione del piano di miglioramento dei servizi articolato su	>=80%	Regolazione Mercato	AREA III	X	X
Avvio dell'operatività dell'Organismo	Piano di progetto: adempimenti diretti al funzionamento del costituendo Organismo	31/12/2020	Servizio Segreteria Generale/Servizio Regolazione del Mercato	AREA SEGRETERIA GENERALE/AREA III	X	X

8. Accountability e Trasparenza						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine / N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
9. Qualità, efficienza e centralità della performance						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
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%	Regolazione del Mercato	AREA III	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N° comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N° attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N° interventi formativi realizzati / N° interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X

**4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano di progetto per il monitoraggio delle società partecipate	Stato di attuazione del piano di progetto al 31/12/2020	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Sperimentazione di percorsi turistico culturali sul territorio	Sviluppo di due percorsi culturali con soggetti istituzionali	2	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Iniziative dirette a far conoscere il patrimonio bibliografico e archivistico della CCIAA	Stato di attuazione del piano di progetto	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Utilizzo ottimale del sistema informativo Pubblicamera	Piano di progetto: approfondimenti sul sistema informativo Pubblicamera: regole di utilizzo, possibile implementazione. Incontri di formazione	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥ Medio	Trasversale	Trasversale	X	

**10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione istituzionale	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Revisione e aggiornamento dell'indirizzario unico	31/12/2020	Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
	Adeguamento al nuovo brand camerale e apposizione su segnaletica delle due sedi: piano di progetto	100%	Segreteria Generale/S.G. RR.FF	AREA SEGRETERIA GENERALE/AR EA I	X	X
	Sperimentazione di un momento "open day" su un singolo servizio per incrementare il rapporto diretto con gli utenti al fine di una maggiore fidelizzazione	1 open day	Segreteria Generale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X

**SERVIZIO STAFF**

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Diffusione delle misure per prevenire i fenomeni corruttivi	Adozione del codice di comportamento	31/12/2020	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Rispetto della tempistica (set indicatori di efficienza nella gestione dei cartellini mensili delle presenze, stipendi, fascicoli, Kronos, obiettivi)	100%	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Adozione del nuovo software di gestione delle presenze	Adozione del nuovo software di gestione delle presenze	31/12/2020	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Gestione Ciclo Performance	Sperimentazione nuovo applicativo informatico in vista del prossimo programma di mandato	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Implementazione metodologia di rilevazione servizi interni/esterni	31/05/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	
Svolgimento procedure concorsuali in attuazione PTFP	Rispetto della tempistica nella gestione delle procedure concorsuali: conclusione delle procedure	6 mesi dallo svolgimento prova scritta	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Integrazione anche temporale del ciclo di programmazione e rendicontazione economico finanziaria con il ciclo di gestione della performance.	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Servizio di Staff/ Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA SEGRETERIA GENERALE/A REA I	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione istituzionale	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N° comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N° attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Aggiornamento tempestivo sulle novità in tema di gestione risorse umane	N° novità intema di gestione risorse umane intervenute/N° novità intema di gestione risorse umane gestite	100%	Servizio Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N° interventi formativi realizzati/N° interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
Migliorare il clima interno	Monitoraggio stato attuazione Piano Triennale Azioni Positive	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
	Monitoraggio stato attuazione Piano Triennale Telelavoro	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
	Attuazione strumenti per la rilevazione del clima interno	31/12/2020	Servizio di Staff	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

**UFFICIO LEGALE**

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Organizzare eventi / incontri per la diffusione arbitrato	Incontri con imprese o professionisti per la diffusione dell'arbitrato	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Progettare forme di diffusione della biblioteca	Incontri con ordine avvocati e studenti per la promozione	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Programmare sviluppo camera arbitrale marittima	Rinnovo elenco arbitri sezione marittima	31/12/2020	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Aggiornamento costante dello Statuto Regolamento	Revisione del regolamento	31/12/2020	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Programmare sviluppo arbitrato	Incontri con rappresentanti enti pubblici	2	Ufficio Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine / N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	
Indicatore sintetico del rispetto dei tempi procedurali nella gestione degli arbitrati e del contenziosi	Rispetto della tempistica	31/12/2020	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Supporto legale all'attività dell'ente	N°pareri rilasciati a supporto dell'attività dell'Ente/n°pareri richiesti	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Supporto legale all'attività dell'ente	N° cause gestite / n° cause pendenti nell'anno	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X
Supporto legale all'attività dell'ente	N° contratti gestiti /N° contratti richiesti	100%	Legale	AREA SEGRETERIA GENERALE	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione istituzionale	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X

**SERVIZIO GESTIONE RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE**

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Favorire la digitalizzazione delle imprese anche attraverso la promozione dell'utilizzo dello strumento di pagamento PagoPA	Azioni di informazione in occasione delle comunicazioni massive alle imprese sul DA	31/12/2020	Servizio Innovazione e Digitalizzazione Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Formazione del personale interno interessato	30/06/2020				
	Promozione dello strumento con evidenza all'interno del sito camerale	30/06/2020				

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	
Ottimizzazione delle performances operative dei servizi interni e di supporto	Percentuale di realizzazione degli obiettivi/standard di servizio (vedi allegato)	80%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Integrazione anche temporale del ciclo di programmazione e rendicontazione economico finanziaria con il ciclo di gestione della performance.	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Servizio di Staff Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA SEGRETERIA GENERALE AREA I	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Attuazione del nuovo Regolamento di contabilità	Analisi e ricognizione elementi rilevanti ai fini di processi o procedure operative	< 1 mese da approvazione decreto	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Condivisione delle novità normative con amministratori e struttura anche mediante specifici interventi informativi o formativi	< 3 mesi da approvazione decreto	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Implementazione interventi secondo tempistica di esecuzione prevista: piano di progetto	100%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Adeguamento al nuovo brand camerale e apposizione su segnaletica delle due sedi: piano di progetto	100%	Segreteria Generale/S.G.RR.FF	AREA SEGRETERIA GENERALE/AREA I	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X

Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Attuazione del Piano di razionalizzazione degli immobili camerali	Percentuale di realizzazione delle azioni programmate (azioni realizzate / azioni programmate)	85%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Realizzazione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati	Percentuale di realizzazione degli interventi programmati (interventi realizzati / interventi programmati)	80%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Analisi contabile delle società con partecipazione camerale maggiormente significativa a supporto delle decisioni degli organi competenti per gli atti fondamentali di programmazione e rendicontazione	Individuazione delle partecipate soggette a monitoraggio e impostazione della metodologia di analisi	31/03/2020	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Analisi contabile in funzione della predisposizione dei documenti: Consuntivo 2019, Aggiornamento Preventivo economico 2020, Preventivo economico 2021	100%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X

### 14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Riduzione del numero di procedimenti di acquisto svolti senza confronto concorrenziale/indagine di mercato	N. acquisti senza confronto o indagine / N. acquisti	anno n < anno n-1	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Formazione albi/elenchi di fornitori per snellimento procedure e per favorire rotazione	Albo/elenco istituito per almeno una tipologia di servizio/categoria merceologica	n. 1	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Azioni per il recupero dei crediti da Diritto Annuale e dei crediti commerciali	Percentuale di realizzazione delle azioni programmate (azioni realizzate / azioni programmate)	80%	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Monitoraggio delle fasi di approvazione del decreto e adeguamento delle procedure interne	Tempestività nell'adeguamento delle procedure interne	< 2 mesi da approvazione	Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X

**SERVIZIO INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE**

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Valorizzazione dei servizi innovativi digitali del sistema camerale	Incremento rilascio SPID, cassetto digitale, token usb (n. anno x/n. anno x-1)	> 1	Servizio Innovazione e Digitalizzazione	AREA I	X	X
Consolidamento e ampliamento attività del Punto Impresa Digitale-PID	Percentuale di realizzazione del progetto "P.I.D. Maggiorazione D.A." (interventi realizzati / interventi richiesti e programmati)	100%	Servizio Innovazione e Digitalizzazione	AREA I	X	X
	Grado di utilizzo risorse Bando voucher contributi Impresa 4.0 - Anno 2020	90%			X	X
Favorire la digitalizzazione delle imprese anche attraverso la promozione dell'utilizzo dello strumento di pagamento PagoPA	Azioni di informazione in occasione delle comunicazioni massive alle imprese sul DA	31/12/2020	Servizio Innovazione e Digitalizzazione Servizio Gestione RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Formazione del personale interno interessato	30/06/2020			X	X
	Promozione dello strumento con evidenza all'interno del sito camerale	30/06/2020			X	X

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine / N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥ Medio	Trasversale	Trasversale	X	

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Consolidamento della transizione al digitale	Percentuale di realizzazione degli obiettivi/standard di servizio Servizio Innovazione e Digitalizzazione (vedi allegato)	80%	Servizio Innovazione e Digitalizzazione	AREA I	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X

## SERVIZI ANAGRAFICO CERTIFICATIVI

### 1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Coordinamento con rete telematica regionale e comunale	Partecipazione incontri con responsabili SUAP/sportello	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Gestione unificata pratica Comunica Registro Imprese e pratica SUAP	Pratiche Comunica Registro Imprese pervenute inerenti le attività di commercio ingrosso, imprese di pulizie, auoriparatori, facchinaggio integrate con pratiche S.C.I.A. pervenute al SUAP	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Formazione ed informazione	Incontri di formazione interni/esterni	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
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 31/12/2020/N. pec invalide individuate dal 1/4/2020 al 31/7/2020	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Continuazione verifica dinamica di agente di commercio al 31.12.2020: n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	50%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Revisione Ruolo Periti ed Esperti al 31.12.2020 : n. posizioni revisionate/n. posizioni soggette a revisione	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Modalità operative per dare attuazione al codice della crisi di impresa	Istruttoria posizioni società soggette a obbligo dell'organo di controllo ai sensi art. 379 del codice della crisi di impresa e eventuale segnalazione al tribunale al 31/12/2020: n. società esaminate /n. società da segnalare	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
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%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
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%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine / N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati / n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N° comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N° attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Aggiornamento tempestivo delle informazioni inerenti le novità normative del Registro Imprese	Tempistica dell'aggiornamento: pubblicazione sul sito di informazioni, istruzioni per garantire la massima condivisione e informazioni da parte dell'utenza Registro Imprese	Pubblicazione sul sito di informazioni, istruzioni etc. entro 2 giorni dalla intervenuta novità normativa	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N° interventi formativi realizzati/N° interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X

## SERVIZIO PROMOZIONE

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Favorire il coinvolgimento degli istituti scolastici e la loro interazione con il sistema delle imprese	n. incontri informativi e di sensibilizzazione	>=4	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Azioni per la diffusione e la sensibilizzazione sul tema dell'economia circolare ed i suoi aspetti correlati	Definizione di un piano d'azione per la gestione dei rifiuti nelle aree portuali	30/09/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Supportare ed assistere gli imprenditori e gli aspiranti nei loro percorsi di crescita e di creazione	Emanazione bando per l'autoimprenditorialità progetto Success	30/06/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Creazione di alleanze formative nell'ambito della filiera marittima, nautica, portuale e della logistica	Collaborazione con il sistema universitario toscano e con centri di eccellenza delle filiere interessate	31/12/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X

### 3. Promozione integrata del territorio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Efficienza del supporto nelle attività di governance e gestione del Distretto	Produzione e trasmissione verbali a partire dalla data di riferimento dell'Assemblea	<= 30gg	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Azioni finalizzate al rafforzamento della filiera blue e green economy ed ai suoi aspetti trasversali	Numero minimo di operatori coinvolti progetto EasyLog	>=10	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Azioni per la valorizzazione turistica del patrimonio culturale e per lo sviluppo delle imprese del settore	Emanazione bando per la valorizzazione turistica	30/06/2020	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Azioni e progettualità dedicate alla valorizzazione turistica ed allo sviluppo territoriale	N. iniziative-azioni per le imprese del settore	>=3	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X

<b>6. Supporto ed assistenza all'internazionalizzazione</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Assistenza alle imprese per l'avvio o il rafforzamento della presenza all'estero	n° iniziative per l'internazionalizzazione d'impresa	>=3	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
Azioni di sensibilizzazione ed informazione delle imprese sulle tematiche per il commercio estero	Tematiche seminariali anno x/Tematiche seminariali anno x-1	>=1	Servizio Promozione Sviluppo Economico	AREA III	X	X
<b>8. Accountability e Trasparenza</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
<b>9. Qualità, efficienza e centralità della performance</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	
<b>10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

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

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X



**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	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Efficacia dell'azione di tutela delle 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%	Regolazione del Mercato	AREA III	X	X
Avvio dell'operatività dell'Organismo di composizione della crisi d'impresa	Piano di progetto: adempimenti diretti al funzionamento del costituendo Organismo	31/12/2020	Ufficio Organismo di Composizione della crisi d'impresa/Servizio Regolazione del Mercato	AREA SEGRETERIA GENERALE/ AREA III	X	X

**8. Accountability e Trasparenza**

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto della tempistica degli adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti gestiti nel termine/ N° adempimenti previsti (Elenco allegato PTPCT)	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Trasversale	Trasversale	X	X

<b>9. Qualità, efficienza e centralità della performance</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Rispetto dei tempi procedurali	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
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%	Regolazione del Mercato	AREA III	X	X
Rilevazione customer camerale servizi esterni/interni	Livello medio rilevato per servizio	≥Medio	Trasversale	Trasversale	X	
<b>10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	94%	Trasversale	Trasversale	X	X
Lean Organization	Stato di attuazione piano di progetto	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
<b>11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Potenziamento comunicazione integrata	Revisione/aggiornamento sezione sito di competenza	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X
	N°comunicazioni per la veicolazione delle attività dei servizi/N°attività da comunicare	100%	Trasversale	Trasversale	X	X
<b>12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA</b>						
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>	<b>Servizi interni coinvolti</b>	<b>Area</b>	<b>Albero</b>	<b>Produttività</b>
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Trasversale	Trasversale	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	>3	Trasversale	Trasversale	X	X
	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%	Trasversale	Trasversale	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2020	Trasversale	Trasversale	X	X