



| 011_Compattività delle Imprese | | | | | | |
|---|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|---|
| 1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| n° fascicoli d'impresa creati/n° fascicoli d'impresa ricevuti (dall'avvio del SUAP tramite Comunica) | | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| n° comunicazioni non digitali (ad esclusione soggetti sprovvisti di PEC e atti giudiziari e notifiche) / n° comunicazioni in uscita | | < 20% | < 10% | < 10% | 0% | Modificato in sede di rolling annuale |
| pratiche evase entro 5 giorni anno x/media pratiche (GR+LI) evase entro 5 giorni nell'anno x-2 | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| n° candidature a Programmi europei (fondi diretti ed indiretti) | | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| 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 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | |
| n° di studenti coinvolti in iniziative di educazione all'autoimpenditorialità ed orientamento alle professioni (anno x)/n° di studenti coinvolti in iniziative di educazione all'autoimpenditorialità ed orientamento alle professioni (anno x-1) | | Anno di rilevazione | ≥1 | ≥1 | ≥1 | |
| 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 | |
| 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 | |
| n° percorsi per NEET (anno x)/n° percorsi per NEET (anno x-1) | | Anno di rilevazione | ≥1 | ≥1 | ≥1 | In sede di rolling annuale è eliminato l'indicatore |
| n. azioni di diffusione sul tema industria 4.0 | | Anno di rilevazione | ≥1 | ≥1 | ≥1 | Inserito in sede di rolling annuale |

| 3.Promozione integrata del territorio | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|
| n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x/n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x-1 | | Anno di rilevazione | ≥1 | ≥1 | ≥1 |
| n° iniziative legate al turismo sostenute anno x/n° iniziative legate al turismo sostenute anno x-1 | | Anno di rilevazione | ≥1 | ≥1 | ≥1 |
| 4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Gestione delle misure di razionalizzazione delle partecipazioni camerali deliberate dalla Camera di Commercio_N. procedure di razionalizzazione/fusione/cessione/messa in liquidazione avviate / N. misure di razionalizzazione deliberate | | ≥ 90% | ≥ 90% | ≥ 90% | ≥ 90% |
| 5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 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 |
| Biblioteca storica/giuridica: n° accessi anno x/n° accessi anno x-1 | | Anno di rilevazione | ≥1 | > 1 | > 1 |
| Grado di soddisfazione degli utenti che accedono alla Biblioteca Storica/giuridica: valore medio rilevato (3= buono) | | ≥ 3,5 | ≥ 3,5 | ≥ 3,5 | ≥ 3,5 |

| 016_ Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo | | | | | | |
|---|------|---------------------|--------|--------|--------|---------------------------------------|
| 6. Supporto ed assistenza all'Internazionalizzazione | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| n° iniziative internazionali divulgate | | 10 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | |
| 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 | |
| 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 | |
| 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 | |
| Percentuale di attuazione degli obiettivi della Convenzione UC-MISE nell'ambito della sicurezza e vigilanza prodotti | | Anno rilevazione | >= 75% | >= 80% | >= 80% | |
| Miglioramento ed ottimizzazione dell'attività metrologica attraverso il censimento delle sue principali attività (rapporto tra n e n-1) | | Anno rilevazione | ≥ 2% | ≥ 2% | ≥ 2% | Modificato in sede di rolling annuale |
| 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% | |
| Valutazione media mediante customer satisfaction da parte degli utenti Autorità pubblica controllo filiera vitivinicola a D.O. | | Anno rilevazione | >= 3 | >= 3 | >= 3,5 | |
| Valutazione media mediante customer satisfaction da parte dei partecipanti alla formazione professionale | | Anno rilevazione | ≥ 7 | ≥ 7 | ≥ 7,5 | Modificato in sede di rolling annuale |

032_Servizi istituzionali e generali delle PA

| 8. Accountability e Trasparenza | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
|---|------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------------------------------|
| Indice % di adeguatezza rilevato sulla piattaforma Magellano PA (Bussola trasparenza_Livello di adeguamento del sito istituzionale) | | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| 9. Qualità, efficienza e centralità della performance | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| N. atti deliberativi gestiti nel rispetto dei termini imposti dalla normativa e dalle disposizioni interne / N. totale degli atti deliberativi | | ≥ 95% | 98% | 98% | 98% | |
| Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno x al netto della sospensione | | < 2 | 1,45 | 1,45 | 1,45 | |
| Percentuale di pratiche telematiche e con protocollazione automatica evase entro 5 gg (ID Benchmarking 370) | | 98% | 99% | 99% | 100% | |
| tempo medio di sospensione delle pratiche telematiche da parte del servizio R.I. (id Benchmarking 311) | | <5 | <5 | 4,6 | 4,5 | |
| Tempo medio di lavorazione (ID Benchmarking 101) | | <6 | <6 | 5 | 5 | |
| Tempestività dei pagamenti: tempi medi di lavorazione delle fatture passive (ID398) | | 25 | 20 | 20 | 18 | Modificato in sede di rolling annuale |
| Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni (ID Benchmarking 399) | | 80% | 85% | 85% | 90% | |
| n° obiettivi soggetti a modifica in itinere / n° obiettivi programmati ex ante | | < 20% | < 20% | < 18% | < 18% | |
| Indicatore sintetico esprimente il grado medio di soddisfazione rilevata da indagini di customer satisfaction da parte dei diversi servizi camerati 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 | |
| Tempestività dei pagamenti (ID Benchmarking 563 - ∑ gg intercorrenti tra la data di mandato di pagamento e la data di scadenza della fattura / ∑ importi pagati nel periodo di riferimento - dati 2016 LI+GR+MT) | | x ≤ x-1 | x ≤ x-1 | x ≤ x-1 | x ≤ x-1 | |
| 10.Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| Efficacia del nuovo modello organizzativo (ID Benchmarking 304 - Personale appartenente alla funzione istituzionale B "Servizi di supporto" / Personale dell'Ente espresso in unità equivalenti - dati 2016 LI+GR+MT) | | x ≤ x-1 | x < x-2 | x < x-3 | x < x-4 | Modificato in sede di rolling annuale |
| Qualità nella gestione e condivisione delle informazioni (Documenti fascicolati / Documenti protocollati) | | > 90% | > 92% | > 94% | > 96% | |

| 11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
|--|-------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|---|
| Livello di soddisfazione espresso dall'utenza sezione sito (trasversale) | | > 3,0 | > 3,5 | > 3,5 | > 4 | |
| N° accessi al sito anno x/N° accessi al sito anno x-1 | | Anno di rilevazione | ≥1 | >1 | >1 | |
| Social Network FB: N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x/N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x-1 | | Anno di rilevazione | >1 | >1,2 | >1,5 | |
| Comunicazione politico/istituzionale: N° di uscite stampa e TV anno x / N° eventi attuati | | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| 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 | |
| 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 | |
| Livello di benessere organizzativo anno x/Livello di benessere organizzativo anno x-1 | | Anno di rilevazione | ≥1 | ≥1 | ≥1 | |
| 13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| Efficacia del piano di dismissione immobiliare: n° immobili dismessi / n° immobili inclusi nel piano | | Anno di rilevazione | 25% | 50% | 75% | |
| 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% | Modificato in sede di rolling annuale |
| Efficacia del piano per l'ottimizzazione dei ricavi immobiliari: n° immobili messi a reddito / n° immobili inclusi nel piano | | 25% | 50% | 75% | 100% | |
| 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 | |
| Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale x / Dovuto per Diritto Annuale x (ID Benchmarking 73) | | 73% | 73% | 74% | 74% | Modificato in sede di rolling annuale |
| Riduzione incidenza costi per consumi intermedi su totale proventi (dati 2016 LI+GR+MT): (costi / proventi anno x) / (costi / proventi anno x-1) | | <1 | <1 | <1 | <1 | Modificato in sede di rolling annuale |
| 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 | Il progetto benchmarking Toscana non è proseguito nell'anno 2017. In sede di rolling annuale è eliminato l'indicatore |
| 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 | Modificato in sede di rolling annuale |

Imprese Territorio e Consumatori

| 011_Compattività delle Imprese | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|---|----------------------------------|----------------------------------|---------|
| Obiettivi strategici | Programmi di intervento | Obiettivo Operativo | Indicatore | Target | Servizi interni coinvolti | Area |
| | <i>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 di impresa.</i> | Coordinamento con rete telematica regionale, provinciale, comunale | Partecipazione incontri con responsabili rete/sportello | 2 | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | Gestione pratiche Comunica | Pratiche Comunica integrate con pratiche suap gestite /pratiche Comunica integrate con pratiche suap pervenute | 100% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | Formazione ed informazione | Incontri formazione/informazione interni | 2 | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | | Incontri formazione/informazione esterni | 2 | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | Gestione delle pratiche "fascicolo d'impresa" | Dall'avvio della procedura n° documenti inviati da PA e/o utenza ed inseriti nel fascicolo/ n. doc. inviati per il fascicolo | 100% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II | |
| | <i>Completamento del processo di consolidamento della dematerializzazione dei flussi documentali e Implementazione dell'utilizzo di strumenti e modalità telematiche di dialogo.</i> | Digitalizzazione | N. SPID rilasciati da sportello camerale/N. richieste rilascio SPID | 100% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | | Incontri formazione SPID/informazione interni | 2 | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | | N. CNS rilasciate tramite RAO esterno e/o precaricamento telematico /CNS rilasciate | 35% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | | N. notifiche pec verbali accertamento/n. verbali accertamento emessi (ad esclusione delle notifiche cartacee obbligatorie) | 100% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | | N° elenchi forniti in modalità telematica (mail o dischetto)/n° richieste elenchi | 90% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | | Promozione del cassetto digitale dell'imprenditore e del servizio libri digitali attraverso incontri con l'utenza - n. incontri | 2 | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | n° visure inviatea PA tramite mail/n° visure inviate a PA | 100% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II | |
| | Gestione documentale | n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati | 100% | Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV | |

Imprese Territorio e Consumatori

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|----------------|
| <p>1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese</p> | <p>Ottimizzare la fruibilità delle informazioni per l'adempimento degli obblighi di versamento del Diritto Annuale</p> | <p>Revisione della sezione informativa del sito, con informazioni che possano agevolare l'utenza negli obblighi connessi, e valorizzazione del portale di sistema (interfaccia con pagoPA)</p> | <p>28/02/2018</p> | <p>Servizio G.RR.FF.PP</p> | <p>AREA I</p> | |
| | <p>Fatturazione elettronica - valorizzazione del servizio di sistema</p> | <p>Implementazione di modalità standardizzate di accesso al servizio e maggiore visibilità delle informazioni sul sito camerale</p> | <p>30/04/2018</p> | <p>Servizio G.RR.FF.PP</p> | <p>AREA I</p> | |
| | <p>Piattaforma di certificazione dei crediti (PCC): monitoraggio caricamento fatture</p> | <p>Reportistica monitoraggio</p> | <p>24 (quindicinale)</p> | <p>Servizio G.RR.FF.PP</p> | <p>AREA I</p> | |
| | <p><i>Consolidamento della centralità del Registro delle imprese come strumento per la conoscenza e la trasparenza del mercato e l'assistenza agli imprenditori per la costituzione di forme societarie innovative</i></p> | <p>Qualità delle informazioni contenute nel Registro delle imprese attraverso gli strumenti normativi attivabili</p> | <p>N. pec invalide proposte a Giudice RI per cancellazione entro il 31.12.2018/n. pec invalide individuate dal 1.1.2018 al 30.6.2018</p> | <p>100%</p> | <p>Servizi anagrafico certificativi</p> | <p>AREA II</p> |
| | | | <p>Revisione periodica al 31.12.2018 imprese di mediazione immobiliare : n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione</p> | <p>100%</p> | <p>Servizi anagrafico certificativi</p> | <p>AREA II</p> |
| | | | <p>Revisione periodica al 31.12.2018 imprese di mediazione marittima : n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione</p> | <p>100%</p> | <p>Servizi anagrafico certificativi</p> | <p>AREA II</p> |
| | | | <p>Revisione periodica al 31.12.2018 imprese di spedizione : n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione</p> | <p>100%</p> | <p>Servizi anagrafico certificativi</p> | <p>AREA II</p> |
| | | | <p>Revisione periodica al 31.12.2018 imprese di agente di commercio : n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione</p> | <p>30%</p> | <p>Servizi anagrafico certificativi</p> | <p>AREA II</p> |
| | | | <p>Revisione consorzi: n. consorzi con codice fiscale e/p.iva cessata trasmessi al Giudice del Registro / n. consorzi con codice fiscale e/p.iva cessata individuati</p> | <p>100%</p> | <p>Servizi anagrafico certificativi</p> | <p>AREA II</p> |
| | <p>Assistenza qualificata alle imprese</p> | <p>Start Up Innovative costituite ai sensi art. 24 e art. 25 : n. iscrizioni effettuate nei termini di legge/n. domande di iscrizione pervenute</p> | <p>100%</p> | <p>Servizi anagrafico certificativi</p> | <p>AREA II</p> | |

Imprese Territorio e Consumatori

| | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|------------------|
| 2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro | <i>Valorizzazione del brevetto industriale</i> | | | | Servizio Promozione - Servizio Regolazione del Mercato | AREA III AREA IV |
| | <i>Spazio impresa</i> | Promuovere una nuova educazione all'autoimprenditorialità | n. incontri con aspiranti imprenditori/imprenditori | 20 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Alternanza scuola-lavoro</i> | Orientare gli studenti all'alternanza scuola lavoro | realizzazione premio alternanza scuola lavoro | 30/05/2018 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Registro per l'alternanza scuola-lavoro</i> | Incrementare la possibilità di realizzare stage per gli studenti in cciaa | realizzazione piano dell'ente per l'ospitalità di 110 studenti | 30/01/2018 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Orientamento al lavoro e alle professioni</i> | Promuovere l'autoimprenditorialità | realizzazione laboratori su autoimprenditorialità e soft skills | 2 | Servizio Promozione - AS CSR | AREA III AS CSR |
| | <i>Analisi socio economiche territoriali e partecipazione ai tavoli di lavoro sugli Osservatori Economici</i> | | | | AS CSR | AS CSR |
| | <i>Partecipazione a progetti comunitari</i> | Candidatura a programmi di cooperazione territoriale | n. candidature | 2 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Industria 4.0</i> | Promuovere e supportare le imprese | realizzazione di azioni in ambito Industria 4.0 | 2 | Servizio Promozione/Servizio Innovazione Organizzativa | AREA III AREA I |
| | <i>Crescere in digitale</i> | | | | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Formazione ed orientamento (Crescere imprenditori)</i> | Formazione ed orientamento al lavoro tramite FSE | realizzazione di percorsi formativi per aspiranti imprenditori | 2 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Sportello informativo sul Microcredito</i> | | | | Servizio Promozione | AREA III |
| <i>Universitas mercatorum</i> | | | | Servizio Promozione | AREA III | |
| 3, Promozione integrata del territorio | <i>Sostegno allo sviluppo della blue e green economy</i> | Promuovere un' economia circolare | partecipazione ad eventi | 2 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Qualificazione delle imprese</i> | | | | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Distretto Rurale della Toscana del sud</i> | Riconoscimento del distretto c/o la Regione Toscana | presentazione del contratto di distretto al MIPAF | 30/04/2018 | Servizio Promozione | AREA III DIR AIV |
| | <i>Progetto area di crisi</i> | | | | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Vetrina Toscana</i> | | | | Servizio Promozione | AREA III |
| 4, Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie | <i>Efficiente gestione del sistema delle partecipazioni camerali</i> | 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% | Segreteria Generale | AREA SG |
| | | Assolvimento degli adempimenti pubblicitari imposti dalla normativa vigente in materia di partecipazioni pubbliche | N. adempimenti adottati entro i termini / N. totale adempimenti da adottare | 100% | Segreteria Generale | AREA SG |
| | | Gestione dei rapporti con le società, i consorzi, le associazioni, le fondazioni e gli enti ai quali la Camera di Commercio partecipa | N. report redatti / N. riunioni della Giunta camerale | 100% | Segreteria Generale | AREA SG |
| | | Gestione delle partecipazioni camerali strategiche | N. report prodotti dai rappresentanti della Camera di Commercio nominati o designati negli organi amministrativi e/o di controllo delle società partecipate dall'Ente camerale | 2 x n. complessivo dei rappresentanti camerali nominati o designati | Segreteria Generale | AREA SG |

Imprese Territorio e Consumatori

| | | | | | | |
|---|---|---|--|-------------|--|------------------|
| 5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale Sviluppo e Promozione del Turismo | <i>Turismo e patrimonio culturale</i> | Sviluppo offerta turistica del territorio | Progettazione e sperimentazione itinerari eco turistici | 2 | Servizio Promozione/ Servizio Segreteria Generale | AREA III AREA SG |
| | <i>Valorizzazione degli archivi</i> | Avvio catalogazione e immissione nella rete bibliotecaria nazionale del patrimonio bibliografico CCIAA sede Grosseto | Piano di progetto | 28/02/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | | | Stato attuazione | 100% | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | <i>Sviluppo, studio e elaborazione di una strategia di promozione integrata su web e social mirata ad offrire una piattaforma unica di calendarizzazione e promozione degli eventi</i> | Studio di fattibilità e progetto di un intervento di valorizzazione turistica attraverso la presenza web e l'uso dei social network | Piano di progetto | 30/07/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | | | Stato attuazione | 100% | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | <i>Verso la creazione di un centro di documentazione integrato</i> | Immissione nella rete bibliotecaria nazionale di parte del patrimonio bibliografico grossetano | Catalogazione informatica in rete | 25% | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | <i>Verso la creazione di una rete con soggetti terzi (poli museali minori, Comuni, Scuola, privati) per far crescere la consapevolezza di un patrimonio comune a tutto il territorio, che si declina nei settori più vari, dalle usanze ai mestieri, dalle testimonianze di archivio ai resoconti storici ecc.)</i> | Ricognizione e Attivazione contatti con poli museali del territorio per un progetto comune | Realizzazione di incontri con alcune realtà significative e rappresentative dell'intero territorio: N°contatti | ≥5 contatti | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | <i>Gestione associata elbana</i> | Promozione del turismo all'Isola d'Elba | supporto nella realizzazione di azioni a sostegno del turismo elbano | 2 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Turismo in Maremma</i> | Promozione del turismo in provincia di Grosseto | partecipazione a tavoli di lavoro | 2 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Turismo ippico</i> | | | | Servizio Promozione | AREA III |
| 016_Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo | | | | | | |
| 6. Supporto ed assistenza all'Internazionalizzazione | <i>Seminari informativi</i> | Incrementare l'informazione per le imprese | realizzazione di seminari formativi/informativi per le imprese | 2 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Supporto all'internazionalizzazione delle imprese del territorio</i> | Incrementare l'assistenza alle imprese | realizzazione di iniziative a supporto delle imprese in ambito transfrontaliero | 3 | Servizio Promozione | AREA III |
| | <i>Iniziative all'estero</i> | Favorire la partecipazione delle imprese alle fiere all'estero | iniziative divulgate | 6 | Servizio Promozione | AREA III |

Imprese Territorio e Consumatori

| 012_Regolazione dei mercati | | | | | | |
|---|--|--|--|----------------------------------|----------------------------------|---------|
| 7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa | La Camera di Commercio per l'arbitrato | Rinnovo elenco generale arbitri | Organizzazione corsi arbitrato | 1 | Ufficio legale | AREA SG |
| | | Diffusione arbitrato - diffusione biblioteca arbitrato | Convegni, tavoli scientifici, incontri nella biblioteca | 31/12/2018 | | |
| | | rinnovo consiglio arbitrale | Nomina e designazione | 31/12/2018 | | |
| | Autorità pubblica di controllo vini | Efficacia dell'azione ispettiva | Percentuale di aziende controllate | >= 10% | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | | Efficienza commissione vino | Numero medio dei campioni vino per commissione | >= 9 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | Metrologia legale | Efficacia dell'azione ispettiva | Numero di ispezioni effettuate | >= 110 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | | Efficacia dell'attività metrologica | Numero di strumenti controllati | >= 1050 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | | Efficienza nell'azione di verifica | Numero richieste evase/numero richieste ricevute | >= 80% | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | Sportello Etichettatura prodotti non alimentari | Efficienza del servizio | Numero richieste evase/numero richieste ricevute | >= 80% | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | | Ampliare la ricaduta sul territorio | Numero di utenti fisici e web | >= 50 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | Sicurezza e conformità dei prodotti | Efficacia dell'azione ispettiva | Numero di prodotti controllati | >= 35 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | | Efficacia dell'azione ispettiva | Numero di ispezioni effettuate | >= 8 | | |
| | Tutela del mercato | Favorire l'impatto territoriale | Numero di azioni e/o iniziative realizzate | >= 3 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | | Efficienza nell'erogazione del servizio | Percentuale di cancellazioni effettuate <= 15 gg | >= 75% | | |
| | Raccolta usi e consuetudini | Efficienza ed efficacia di attuazione | Percentuale di realizzazione del programma operativo annuale | >=80% | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | Tutela produzioni tipiche | Efficienza Panel olio | n.° medio dei campioni olio per commissione | >= 2 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | Legalità e Marchio di Garanzia | Favorire l'impatto territoriale | Numero di azioni e/o iniziative realizzate | >= 3 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | Formazione professionale | Favorire l'impatto territoriale | Numero di corsi di formazione organizzati | >= 1 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | | Favorire l'impatto territoriale | Numero medio di iscritti | >= 15 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| | Servizio di primo orientamento in materia di proprietà industriale | Ampliare la ricaduta sul territorio | Numero di utenti fisici e web | >= 130 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV |
| Sviluppo territoriale della gestione anche operativa dell'OCCS | Favorire l'impatto territoriale | Numero di azioni e/o iniziative realizzate | >=2 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |
| Procedure di allerta e di composizione assistita della crisi | Favorire l'impatto territoriale | Avvio del servizio secondo i dettami normativi | 31/12/2018 | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |

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 | <i>Piena trasparenza e partecipazione degli stakeholder alla definizione del disegno strategico dell'Ente</i> | Attivazione e funzionamento dei Comitati consultivi | Segreteria e assistenza tecnico-logistica ai Comitati Infrastrutture e Trasporti e Portualità e Logistica: N° incontri | 2 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG | |
| | | Realizzazione di un evento "trasparenza" che spieghi agli stakeholder i nuovi compiti e funzioni della Camera di commercio | Realizzazione di una Giornata che evidenzi in modo semplice per il pubblico di imprese, associazioni, ordini professionali la nuova mission della Camera | 1 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG | |
| | | Adempimenti in tema di trasparenza | N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti | 100% | Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV | |
| | <i>Diffusione della cultura della legalità anche in ottica di prevenzione della corruzione</i> | Supporto nella gestione degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione | Ridefinizione delle aree di rischio in ottica di prevenzione della corruzione in seguito alla nuova mappa dei servizi | Ridefinizione delle aree di rischio in ottica di prevenzione della corruzione in seguito alla nuova mappa dei servizi | 31/12/2018 | Servizio di Staff | AREA SG |
| | | | Ridefinizione delle misure di prevenzione della corruzione in seguito alla nuova mappa dei servizi | Ridefinizione delle misure di prevenzione della corruzione in seguito alla nuova mappa dei servizi | 31/12/2018 | Servizio di Staff | AREA SG |
| | | Attività formativa in tema di cultura della legalità | Realizzazione di interventi formativi per la diffusione della cultura della legalità all'interno dell'Ente | 1 | Servizio di Staff | AREA SG | |
| | | Accrescimento della sensibilità verso gli acquisti consapevoli e nei confronti dell'edilizia e dell'impiantistica | Creazione e diffusione di volantini in collaborazione con Prefettura Grosseto ed altri soggetti | 31/12/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG | |
| | | Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione | N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti | 100% | Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV | |

Processi Interni

| | | | | | |
|---|---|---|---|------------------------------------|-------------------------|
| Rispetto dei termini procedurali | N. risposte fornite entro 15 giorni dalla presentazione delle istanze (elenchi/visure, etc.)/ n. richieste presentate (elenchi, visure) | 98% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II | |
| | N. pratiche telematiche evase entro 5 giorni/ n. pratiche telematiche pervenute | 99% | Servizi anagrafico certificativi | AREA II | |
| | N° risposte fornite entro 20 gg dalla presentazione delle istanze / n° istanze | 95% | Servizio Segreteria Generale/Servizio Staff | AREA SG | |
| | Chiusura dei cartellini mensili delle presenze entro il 10 di ogni mese | 12 | Servizio di Staff | AREA SG | |
| | Aggiornamento mensile dei fascicoli personali dei dipendenti:N°fascicoli aggiornati ogni mese/N°fascicoli da aggiornare ogni mese | 100% | Servizio di Staff | AREA SG | |
| | Tempo medio procedimento cancellazione protesti cambiari | <= 15 gg | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |
| | N° ordinanze per ingiunzione emesse entro un anno / n. verbali trasmessi da organi accertatori (esclusi i verbali per i quali è stata proposta opposizione) | >= 80% | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |
| | Tempo medio procedimento iscrizione degustatori elenchi vino e olio | <= 20gg | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |
| | Tempo medio procedimento della certificazione Vini DOP | <= 18gg | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |
| | Tempo medio di risposta alle istanze allo Sportello etichettatura prodotti non alimentari | <= 12gg | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |
| | Tempo medio procedimento istanza di verifica metrologica | <= 30gg | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |
| | OCC: tempo medio per la nomina dei gestori | <= 28gg | Servizio Regolazione del Mercato | AREA IV | |
| | Gestione arbitrati | Rispetto tempistica cpc e statuto e regolamento | Ufficio Legale | AREA SG | |
| | Gestione contenzioso | Rispetto termini c.p.c. | Ufficio Legale | AREA SG | |
| | Rispetto dei tempi procedurali: celerità nell'assistenza all'utenza esterna | N °quesiti pervenuti tramite sito o email evasi entro 2 gg / N° quesiti pervenuti | 95% | Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV |
| | Celerità nell'assistenza all'utenza interna | Garantire un'adeguata assistenza informatica | Tempo medio di intervento < 2 gg | Servizio Innovazione Organizzativa | AREA I |
| Rispetto dei tempi procedurali:celerità nell'assistenza all'utenza nella gestione del Diritto Annuale | N° istanze di discarico o sgravio DA evase entro 10 gg / N° istanze pervenute | 90% | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I | |
| | N° istanze autotutela DA evase entro 30 gg /N° istanze pervenute | 90% | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I | |

Processi Interni

Ottimizzazione della gestione orientata alla performance in termini gestionali ed organizzativi

9. Qualità, efficienza e centralità della performance

| | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|-------------------------|
| Rispetto dei tempi procedurali: celerità dei rimborsi | Riduzione dei tempi di effettuazione dei rimborsi rispetto al termine legale (30 giorni dalla domanda) | tempo medio 25 gg | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| Rispetto dei tempi procedurali: celerità dei pagamenti | N° fatture pagate entro 30 gg / N° fatture ricevute (escluse fatture Infocamere in compensazione) | 85% | Servizio G.RR.FF.PP/ Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV |
| Rispetto dei tempi procedurali: riduzione dei tempi di contabilizzazione delle entrate | Riduzione dei tempi di regolarizzazione della riscossione dei pagamenti (entrate) rispetto al termine legale (60 giorni) | tempo medio 30 gg | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| Riduzione dei margini di errore nelle funzioni di sostituto d'imposta | Contabilizzazione mensile del costo delle retribuzioni (dipendenti e collaboratori) entro il 16 del mese successivo per alimentare quadratura partitari ritenute | 100% | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| Gestione reportistica istituti orario di lavoro in ottica trasversale a supporto della Dirigenza e degli Uffici dell'Ente | Rilevazioni periodiche a supporto dell'attività di rilevazione costi dei processi entro il 10 di ogni mese | 12 | Servizio di Staff | AREA SG |
| | Rilevazioni periodiche a supporto dell'attività di rendicontazione dei Progetti europei entro 10 giorni dalla richiesta: N° rilevazioni effettuate entro 10 giorni dalla richiesta/N° rilevazioni richieste | 100% | Servizio di Staff | AREA SG |
| | Rilevazione periodiche sugli istituti orario di lavoro (ferie, assenze, saldi orari) entro 10 giorni dalla richiesta a supporto della Dirigenza: N° rilevazioni effettuate entro 10 giorni dalla richiesta/N° rilevazioni richieste | 100% | Servizio di Staff | AREA SG |
| Monitoraggio costante dello stato di attuazione degli obiettivi | Reportistica per Dirigenza/OIV/Servizi | 2 | Servizio di Staff | AREA SG |
| | Analisi degli scostamenti sullo stato di attuazione degli obiettivi anche in ottica di assestamento | 31/12/2018 | Servizio di Staff | AREA SG |
| Adeguamento alle novità introdotte dal nuovo CCNL | Adeguamento alle novità introdotte dal nuovo CCNL | 31/12/2018 | Servizio di Staff | AREA SG |
| Adeguamento alle novità introdotte dal Regolamento UE 2016/679 trattamento dati personali | Adozione delle misure organizzative conformi alla nuova normativa | 25/05/2018 | Servizio di Staff | AREA SG |
| Incrementare il lavoro di squadra | Realizzazione di incontri periodici del gruppo per esaminare priorità, criticità e carichi di lavoro: N° incontri | 8 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| Utilizzo di strumenti di condivisione (Google calendar- Google drive) | Abilitazione e avvio utilizzo strumenti Google Calendar | 31/01/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | Abilitazione e avvio utilizzo strumenti Google Drive | 31/03/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| Monitoraggio indicatori portafoglio servizi (in Allegato I processi individuati) | Monitoraggio indicatori portafoglio servizi (in Allegato I processi individuati) | 2 (dati consuntivo 2017 dati semestrale 2018) | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| Monitoraggio costi vs Infocamere: previsione 2019 | Monitoraggio costi vs Infocamere: previsione 2019 | 30/11/2018 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |

Processi Interni

| | | | | | |
|---|--|---|---|-------------------------------|-----------------------|
| | Messa a regime del ciclo di gestione della performance | Realizzazione di momenti istituzionali di incontro con il personale per la condivisione della mission | 1 | Servizio di staff | AREA SG |
| | | Realizzazione di incontri propedeutici per la definizione/assestamento degli obiettivi | 31/12/2018 | Servizio di staff | AREA SG |
| | | n° Report automatizzati Ciclo della performance realizzati entro il termine richiesto | 2 | Tutti i Servizi | AREA SG AI AH AII AIV |
| | | n° rendicontazioni Kronos entro 10 gg dalla chiusura mensile | 12 | Tutti i Servizi | AREA SG AI AH AII AIV |
| Implementazione di metodologie di customer satisfaction | Coordinamento rilevazione customer camerale servizi esterni | Coordinamento rilevazione customer camerale servizi esterni | 31/06/2018 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Analisi dei risultati di customer | 31/12/2018 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | Rilevazione permanente customer satisfaction gestione sale (concessione a terzi esterni) | Livello medio qualità percepita anno n ≥ Livello medio qualità percepita anno n-1 | valore anno n ≥ valore anno n-1 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | Rilevazione customer servizi interni (servizi ausiliari, servizi informatici, sale uso interno) | Livello medio qualità percepita anno n > Livello medio qualità percepita anno n-1 | valore anno n > valore anno n-1 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | Studio e sperimentazione di una diversa modalità di rilevazione del gradimento utenti | Analisi di tecniche di coinvolgimento utenti tramite CRM per riscontro gradimento sito e social | 100 utenti qualificati | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | Customer sull'attività di formazione | Realizzazione di customer sull'attività formativa | 31/12/2018 | Servizio Staff | AREA SG |
| | | Livello medio di qualità interna sulla formazione percepita (soddisfazione) | ≥Medio | Servizio Staff | AREA SG |
| | Introduzione di una metodologia di customer sui servizi interni | Introduzione di una metodologia di customer sui servizi resi dall'Ufficio Gestione RR.UU | 31/12/2018 | Servizio Staff | AREA SG |
| Introduzione di una metodologia di customer sui servizi resi dall'Ufficio Programmazione e Controllo | | 31/12/2018 | Servizio Staff | AREA SG | |
| Sviluppo della cultura della performance integrata con la dimensione economico finanziaria della gestione | Potenziamento della metodologia di rilevazione dei costi dei processi in ottica di miglioramento della qualità dei servizi e di razionalizzazione dei processi | Rilevazione costi per processi: target allocazione costi diretti al 31/12/2018 (costi EBITDA netto personale) | 35% | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Monitoraggio andamento gestionale: report costi e ricavi, analisi degli scostamenti | 2 (dati consuntivo 2017 dati semestrale 2018) | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Rilevazione contabile per processi: Monitoraggio ed analisi - report periodici | 2 (dati consuntivo 2017 dati semestrale 2018) | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Monitoraggio e rendicontazione costo del personale per singolo processo | 2 (dati consuntivo 2017 dati semestrale 2018) | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Rilevazione FTE per processo: Monitoraggio ed analisi - report periodici | 4 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Rilevazione ore lavorate per processo: incontri periodici | 1 ciclo con strutture interessate | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Rilevazione Sistema Integrato CCIAA (dati CCIAA e Aziende Speciali) | 31/10/2018 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Presentazione dei risultati di benchmarking Sistema Integrato CCIAA | 31/12/2018 | Ufficio Controllo di Gestione | AREA SG |

Processi Interni

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|------------------------------------|---------|
| | <i>Revisione del Sistema di misurazione e valutazione della performance</i> | Revisione del SMVP CC Mar Tir in esito alle modifiche ex D.Lgs.74/2017 | Revisione del SMVP | 30/06/2018 | Servizio di Staff | AREA SG | |
| | | | Adeguamento degli strumenti anche informatici per la gestione del SMVP | 30/06/2018 | Servizio di Staff | AREA SG | |
| | | | Incontro formativo sul SMVP | 31/07/2018 | Servizio di Staff | AREA SG | |
| 10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati | <i>Conseguire gli obiettivi di efficientamento alla base del processo di riforma dell'ordinamento delle Camere di Commercio</i> | Nuova mappatura dei processi camerali | Aggiornamento strumenti correlati (struttura contabile dei prodotti, timesheet) | 31/04/2018 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG | |
| | | Supporto legale all'attività dell'Ente - Gestione contenzioso | N° pareri rilasciati a supporto dell'attività dell'Ente/ n° pareri richiesti | 100% | Ufficio Legale | AREA SG | |
| | | | N° cause concluse/N°cause gestite nell'anno | 100% | Ufficio Legale | AREA SG | |
| | | Supporto legale all'attività dell'Ente - Gestione contrattualistica | N° contratti gestiti / n° contratti richiesti | 100% | Ufficio Legale | AREA SG | |
| | | Attività propedeutiche alla migrazione al nuovo sistema informatico integrato di gestione contabilità | Nuova analisi dei flussi procedurali | 31/12/2018 | Servizio Innovazione Organizzativa | AREA I | |
| | | Recuperare efficienza/economicità nella gestione di processi, sottoprocessi o fasi di essi, mediante l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e tecnologiche | Numero dei processi, sottoprocessi o fasi di essi sottoposti a revisione | 3 | Servizio Innovazione Organizzativa/Ufficio Controllo Gestione | AREA SG AREA I | |
| | | Razionalizzare l'infrastruttura tecnologica ICT della sede di Livorno | Nuova strutturazione armadi e collegamenti di rete | 31/12/2018 | Servizio Innovazione Organizzativa / Servizio G.RR.FF.PP | AREA I | |
| | | Creazione di data base comuni sede LI-GR | Definitiva unificazione e aggiornamento contatti stampa | 31/03/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG | |
| | | | Definitiva unificazione contatti Autorità | 30/04/2018 | | AREA SG | |
| | | | Creazione di un'area comune da popolare con cartelle di uso frequente | 31/12/2018 | | AREA SG | |
| | | Adozione del nuovo modello di gestione del ciclo della performance | Adozione del nuovo software di gestione del ciclo della performance | 30/06/2018 | Servizio di staff - Servizio Innovazione Organizzativa | AREA SG AI | |
| | | | Incontri formativi per la gestione del nuovo software | 2 | Servizi di staff - Servizio Innovazione Organizzativa - Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV | |
| | | <i>Change management</i> | Disegno del nuovo modello organizzativo adeguato ai nuovi ambiti di intervento delle CC in base alla riforma | Ridefinizione del nuovo assetto organizzativo conforme alla Mappa dei servizi Camerali approvata con decreto | 31/12/2018 | Servizio di staff | AREA SG |
| | | <i>Ottimizzazione della gestione documentale</i> | Utilizzo di un'unica piattaforma informatica dove depositare documenti condivisi; Individuare e formalizzare le regole organizzative per la gestione e condivisione delle informazioni | Costruzione di una piattaforma informatica condivisa, con cartelle e file di uso comune | 30/04/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | | | | Definizione del manuale di gestione documentale | 31/12/2018 | Servizio Innovazione Organizzativa | AREA I |
| Definizione del manuale di conservazione | 31/12/2018 | | | Servizio Innovazione Organizzativa | AREA I | | |

| 032_Servizi istituzionali e generali delle PA | | | | | | |
|--|---|---|--|--|----------------------------------|---------|
| Obiettivi strategici | Programma di intervento | Obiettivo operativo | Indicatore | Target | Servizi interni coinvolti | Area |
| 11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole | <i>Comunicazione integrata</i> | Implementazione rete CRM: verso un utilizzo ottimale | Revisione e unificazione CRM Livorno e Grosseto | 30/06/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | | Utilizzo nuovo brand camerale | Attività amministrative e progettazione grafica per declinare il nuovo brand nei vari ambiti | 31/12/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | <i>Verso un uso sinergico dei mezzi e dei linguaggi dei social network per raggiungere il pubblico di riferimento e far conoscere i servizi offerti dall'Ente</i> | Definizione di regole di gestione ed uso dei mezzi di comunicazione | Redazione di una policy declinata per il sito ed i social | 30/04/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | | Perfezionamento del sito | Revisione della partizione del sito, correzione o integrazione di alcune parti | 31/12/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | <i>Sviluppo e Potenziamento dei mezzi di comunicazione di cui si avvale l'Ente</i> | Aggiornamento sul sito web dell'Elenco Raccomandatari Marittimi | Tempistica dell'aggiornamento | Entro 10 giorni dallo svolgimento della Commissione Consultiva | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | Aggiornamento sul sito web del Ruolo Periti ed Esperti | Tempistica dell'aggiornamento | Entro 10 giorni dall'avvenuta iscrizione nel Ruolo | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | Interventi sul sito web per garantire la massima condivisione da parte dell'utenza RI | Tempistica dell'aggiornamento | Entro 10 giorni dall'avvenuta pubblicazione sul sito di nuove informazioni | Servizi anagrafico certificativi | AREA II |
| | | Studio e messa a regime di nuovi strumenti comunicativi | Realizzazione di una newsletter | 30/09/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | Attivazione di Twitter | | 31/01/2018 | | | |
| | Piano di progetto relativo alla piattaforma Instagram e LinkedIn | | 30/06/2018 | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|-------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| | <i>Messa a regime di strumenti per una crescita della comunicazione interna alle strutture dell'Ente, per rendere consapevoli tutti coloro che sono impegnati nelle varie attività camerali e per convogliare le informazioni verso la struttura deputata a diffonderle</i> | Verso un'unica rete intranet | Elaborazione di un messaggio di informazioni sulla intranet unificata e istruzioni per l'uso | 31/12/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | | Attivazione di canali comunicativi con i settori dell'Ente per una comunicazione bidirezionale | Realizzazione di incontri periodici con i rappresentanti dei vari settori dell'ente per "raccontare" i servizi che offrono all'utenza: mappatura esigenze di comunicazione di ciascun settore | N°8 campagne di comunicazione | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | | | Pillola formativa "Come comunicare" rivolta ai dipendenti | 31/12/2018 | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| | <i>Incremento e cura della comunicazione politica</i> | Far conoscere all'esterno l'azione e gli orientamenti dell'Ente attraverso la sua attività e quella del Presidente | Comunicati stampa su temi ritenuti rilevanti per la comunità economica locale | N° 5 comunicati stampa | Servizio Segreteria Generale | AREA SG |
| 12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di Innovazione e Digitalizzazione della PA | <i>Formazione specifica, sviluppo e trasmissione verticale, orizzontale e trasversale del know-how</i> | Piano della formazione annuale | Predisposizione Piano Generale della Formazione Annuale | 28/02/2018 | Servizio di staff | AREA SG |
| | | Accrescimento professionale e crescita delle competenze | Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati | 90% | Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV |
| | | | n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni) | > 3 | Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV |
| | | | 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% | Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV |
| | <i>Benessere organizzativo e pari opportunità</i> | Rilevazione dell'indagine di benessere organizzativo | Rilevazione dell'indagine di benessere organizzativo | 31/12/2018 | Servizio di staff | AREA SG |
| | | Analisi dei risultati dell'indagine e report per la Dirigenza | Analisi dei risultati dell'indagine e report per la Dirigenza | 31/12/2018 | Servizio di staff | AREA SG |
| | | Modalità di organizzazione del lavoro per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro | Avvio sperimentazione modalità smart working | 31/12/2018 | Servizio di staff | AREA SG |
| | | Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa | 31/12/2018 | Tutti i Servizi | AREA SG AI AII AIII AIV | |
| | <i>Cambiare per crescere</i> | Riqualificazione e consolidamento delle conoscenze per gestire le nuove funzioni | Mappatura delle conoscenze necessarie a gestire il cambiamento in atto | 31/12/2018 | Servizio di staff | AREA SG |

| 032_Servizi istituzionali e generali delle PA | | | | | | |
|--|--|---|---|------------|--|----------------|
| Obiettivi strategici | Programma di intervento | Obiettivo operativo | Indicatore | Target | Servizi interni coinvolti | Area |
| 13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie | <i>Attuazione del Piano di razionalizzazione degli immobili di proprietà della Camera di commercio della Maremma e del Tirreno</i> | Realizzazione azioni previste | Completamento procedure per alienazione immobile di Cecina | 31/12/2018 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | | | Completamento procedure per locazione Compendio del Marzocco | 30/04/2018 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | | | Completamento procedure per locazione appartamenti di Via da Verrazzano | 30/06/2018 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | <i>Manutenzione degli immobili destinati alla resa diretta di servizi</i> | Programmazione e realizzazione lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria | Programmazione lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria | 28/02/2018 | Servizio G.RR.FF.PP. | AREA I |
| | | | Realizzazione lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati | 80% | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | <i>Monitoraggio periodico della gestione delle partecipate</i> | Controllo periodico di gestione al fine di ottimizzare gli investimenti | controllo dei bilanci di impresa e richiesta periodica di situazioni economiche | 31/12/2018 | Servizio Segreteria Generale Servizio Gestione RR.FF.PP. | AREA SG/AREA I |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|----------------------------|---|----------------|
| 14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata | <i>Monitoraggio continuo dei costi di produzione dei servizi</i> | Analisi propedeutica alla produzione delle informazioni per la determinazione dei costi standard | Report operativo sull'impostazione delle codifiche contabili di processo e di prodotto | 31/12/2018 | Ufficio Controllo Gestione/Servizio G.RR.FF.PP | AREA SG/AREA I |
| | | Aggiornamento e mantenimento del registro dei contratti (prestazioni periodiche e continuative) | Numero contratti registrati su totale contratti attivati | 100% | Ufficio Controllo Gestione/Servizio G.RR.FF.PP | AREA SG/AREA I |
| | | Riduzione costi per consumi intermedi | Incidenza costi per consumi intermedi su totale proventi (costi / proventi anno x) / (costi / proventi anno x-1) | < 1 | Servizio G.RR.FF.PP. | AREA I |
| | <i>Monitoraggio dei costi di acquisizione dei beni e servizi</i> | Riduzione del numero di procedimenti di acquisto svolte senza confronto concorrenziale / indagine di mercato | Numero procedimenti anno n / Numero procedimenti anno n-1 | < 1 | Servizio G.RR.FF.PP. | AREA I |
| | <i>Revisione dei processi interni</i> | Avvio e sperimentazione della condivisione stampanti di rete presso sede Livorno | Installazione e messa in uso stampanti di rete | 4 | Servizio Innovazione Organizzativa / Servizio G.RR.FF.PP. | AREA I |
| | | Recuperare efficienza/economicità nella gestione di processi, sottoprocessi o fasi di essi | Gestione dei pagamenti: Monitoraggio tempistiche (XAC) | 3 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | | Gestione procedure di acquisto: Monitoraggio carichi di lavoro e tempistiche | 3 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | | Analisi attività Progettazione Europea in termini economici e di rilevanza | 1 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | | Analisi dei ricavi non istituzionali in ottica di incremento | Report dei ricavi non istituzionali | 2 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG |
| | Report attività commerciali in termini di analisi sulla marginalità | | 2 | Uff. Controllo di Gestione | AREA SG | |

| | | | | | |
|---|--|---|-----------------|---|-------------------------|
| <i>Sviluppo di nuove linee di servizi e potenziamento della progettualità collegata a finanziamenti esterni</i> | <p>Ottimizzare flussi informativi e strumenti per la rendicontazione delle progettualità (progetti europei, progetti finanziati con maggiorazione 20%)</p> | <p>Condivisione tecniche e strumenti per agevolare la corretta imputazione economica e finanziaria dei progetti</p> | 28/02/2018 | Servizio G.RR.FF.PP. - Ufficio Controllo Gestione - Servizio Promozione | AREA SG/AREA I/AREA III |
| | | <p>Incontri periodici tra promozione, controllo di gestione e ragioneria per monitoraggio e aggiornamento sulla situazione economico finanziaria dei progetti</p> | 6 (bimestrale) | Servizio G.RR.FF.PP. - Ufficio Controllo Gestione - Servizio Promozione | AREA SG/AREA I/AREA III |
| <i>Riscossione del diritto annuale</i> | <p>Monitorare l'operatività dei concessionari per la riscossione coattiva</p> | <p>Quadratura annuale rendiconti Agenzia delle Entrate - Riscossione</p> | 31/12/2018 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | <p>Tempestività attività sanzionatoria Diritto Annuale</p> | <p>Emissione Ruolo DA 2015</p> | 30/04/2018 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | | <p>Emissione Ruolo DA 2016</p> | 31/12/2018 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | <p>Stimolare la regolarizzazione spontanea delle situazioni di irregolarità nel versamento del diritto annuale</p> | <p>Comunicazioni ravvedimento 2017 (anche con progetto di sistema)</p> | 31/05/2018 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | | <p>Azioni di sensibilizzazione pre ruolo 2016 (anche con progetto di sistema)</p> | 30/09/2018 | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| <i>Riscossione dei crediti non tributari</i> | <p>Regolarità monitoraggio</p> | <p>Aggiornamento trimestrale situazione crediti non tributari</p> | 4 (trimestrale) | Servizio G.RR.FF.PP | AREA I |
| | <p>Azioni di recupero crediti riscuotibili</p> | 90% | 90% | Servizio G.RR.FF.PP - Ufficio Legale | AREA SG/AREA I |