

[illegible]

Obiettivo Strategico / Obiettivi Operativi / Azioni	Indicatori	Misure	misura A	misura B	Peso %		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo operativo	Performance Obiettivo Strategico
2.1.1.A.1 Migliorare il sito istituzionale											
	Grado di interesse alle informazioni presenti sul sito istituzionale	M10 - Tempo medio di permanenza sul sito camerale Rapporto % annuale: A(t) / A(t-1) %	2,23	2,31	50,00%	> =	92,00%	96,54%	100,00%		
	Revisionare il sito web	M310 - Revisionare il sito web	SI		50,00%	=	100,00	100,00	100,00%		
2.1.1.A.2 Organizzare e promuovere eventi di rappresentanza											
	Numero eventi di rappresentanza organizzati dalla CCIAA	M6 - Numero iniziative organizzate/promosse dalla CCIAA	2		100,00%	> =	2,00	2,00	100,00%		
2.1.1.B GARANTIRE LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E L'EFFETTIVA ACCOUNTABILITY VERSO L'ESTERNO										100,00%	
2.1.1.B.1 Attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione											
	Grado di realizzazione delle attività di prevenzione e trasparenza	M268 - attività realizzate per la prevenzione e la trasparenza / M269 - attività da realizzare per la prevenzione e la trasparenza	4	4	33,34%	> =	100,00%	100,00%	100,00%		
	Aggiornamento sezioni amministrazione trasparente del sito web	M312 - numero sezioni "amministrazione trasparente" implementate nel sito web	80		33,33%	> =	80,00	80,00	100,00%		
	Attuazione della formazione specifica prevista dal PTPC	M313 - percentuale dipendenti interessati dalla formazione prevista dal PTPC	100%		33,33%	> =	0,80	1,00	100,00%		
2.1.1.C POTENZIARE IL RUOLO DELL'URP QUALE GARANZIA DEL DIRITTO D'INFORMAZIONE E DI TRASPARENZA										100,00%	
2.1.1.C.1 Livello di soddisfazione dell'utenza con riferimento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico											
	Indicatore di customer satisfaction per l'ufficio U.R.P. (Livello di soddisfazione espresso direttamente dall'utenza, con un minimo di 100 schede di valutazioni somministrate ed espresse)	M224 - numero utenti dell'U.R.P., contattati per l'indagine di customer satisfaction, che hanno espresso una valutazione pari a "buono" + "discreto". / M225 - numero utenti dell'U.R.P., contattati per l'indagine di customer satisfaction (totale)	87	100	50,00%	> =	87,00%	87,00%	100,00%		
	Realizzare l'indagine di Customer satisfaction annualmente	M311 - Realizzare l'indagine di Customer satisfaction annualmente	SI		50,00%	=	100,00	100,00	100,00%		
2.2 GESTIONE E SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI											100,00%
2.2.1.A GESTIONE E SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI											
	Segreteria di Presidenza - Predisposizione di memorie a supporto dell'Organo Politico per interventi in rappresentanza dell'Ente	Predisposizione di almeno 8 memorie a supporto dell'organo politico per interventi in rappresentanza dell'Ente	10		100,00%	> =	8,00	10,00	100,00%		
2.2.1.A.1 Gestione e supporto organi istituzionali										100,00%	
2.2.1.B ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE											
2.2.1.A.1 Gestione e supporto organi istituzionali											
	Segreteria di Presidenza - Gestione protocolli elettronici e mail in arrivo e in uscita - (Segreterie di Presidenza e Tecnica)	Gestione protocolli elettronici e mail in arrivo e in uscita - Segreterie di Presidenza e Tecnica	4953		50,00%	> =	2.000,00	4.953,00	100,00%		
2.2.1.B ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE											
	Segreteria di Presidenza - Predisposizione di memorie a supporto dell'Organo Politico per interventi in rappresentanza dell'Ente	Predisposizione di almeno 8 memorie a supporto dell'organo politico per interventi in rappresentanza dell'Ente	10		50,00%	> =	8,00	10,00	100,00%		
2.2.1.B.1 Programmazione degli interventi a sostegno del territorio e dell'economia locale										100,00%	
	Studi, supporto strategico, programmazione, statistica e prezzi - provvedimenti relativi alla programmazione di dettaglio (n. )	numero provvedimenti relativi alla "Programmazione di dettaglio"	14		100,00%	> =	5,00	14,00	100,00%		
Area Strategica 03 REGISTRO IMPRESE - PA VERSO LE IMPRESE: INFORMATIZZARE E (AS3.)											
Obiettivo Strategico / Obiettivi Operativi / Azioni	Indicatori	Misure	misura A	misura B	Peso %		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo operativo	Performance Obiettivo Strategico
3.1 RIDUZIONE DEI COSTI DELLA BUROCRAZIA											100,00%
	Livello di collaborazione con altre PP.AA. (certificazioni PP.AA.)	numero visure rilasciate ad altre PP.AA. (certificazioni PP.AA) (M231)	1479		100,00%	< =	1.500,00	1.479,00	100,00%		
3.1.1.A INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI E IMPIEGO SISTEMATICO DELLE TECNOLOGIE ICT										100,00%	
3.1.1.A.1 Gestire un call center per assistenza di primo e secondo livello (R.I.,Art.,D.A.)											
	Numero contatti tramite call center e registro.imprese (a/m mail)	M287 - Numero contatti tramite call center e registro.imprese (a/m mail)	18738		100,00%	> =	2.300,00	18.738,00	100,00%		
3.2 RIDUZIONE DEI TEMPI DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA											100,00%
	Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno ed evase entro 5 giorni (MSTD188) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (MSTD189)	33739	62648	25,00%	> =	17,25%	53,85%	100,00%		

[illegible]

Obiettivo Strategico / Obiettivi Operativi / Azioni	Indicatori	Misure	misura A	misura B	Peso %		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo operativo	Performance Obiettivo Strategico
4.4.1.A.1 Efficacia del servizio di pubblicazione dei protesti	Percentuale dei protesti pubblicati entro il termine di legge previsto	M252 - Percentuale dei protesti pubblicati entro il termine di legge previsto	0,995		100,00%	> =	0,90	1,00	100,00%		
4.6 PROMUOVERE LA DIFFUSIONE DI PROCEDURE ALTERNATIVE PER LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE											100,00%
	Tempo medio organizzazione primo incontro mediazione civile obbligatoria	Durata complessiva dei processi di organizzazione del primo incontro di mediazione civile obbligatoria (M348), nell'anno / Procedure di mediazione civile obbligatoria gestite dalla CCIAA nell'anno (M349)	1601	52	100,00%	< =	43,00	30,79	100,00%		
4.6.1.A EROGARE IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE										100,00%	
4.6.1.A.1 Consolidare l'erogazione del servizio istituzionale di mediazione/conciliazione	Tempo medio organizzazione primo incontro mediazione civile obbligatoria	Durata complessiva dei processi di organizzazione del primo incontro di mediazione civile obbligatoria (MSTD99), nell'anno / Procedure di mediazione civile obbligatoria gestite dalla CCIAA nell'anno (MSTD100)	1601	52	100,00%	< =	43,00	30,79	100,00%		
Area Strategica	05 ORIENTAMENTO AL LAVORO (AS5.)										
Obiettivo Strategico / Obiettivi Operativi / Azioni	Indicatori	Misure	misura A	misura B	Peso %		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo operativo	Performance Obiettivo Strategico
5.1 PROMUOVERE L'ADESIONE AL REGISTRO NAZIONALE PER L'ALTERNANZA SCUOLA LAVORO											91,00%
	Realizzare eventi di sensibilizzazione per favorire l'adesione al R.A.S.L.	n. eventi di sensibilizzazione per favorire l'adesione al Registro nazionale alternanza scuola lavoro	4		50,00%	> =	3,00	4,00	100,00%		
	Erogare voucher alle imprese per la realizzazione di percorsi di A.S.L.	n. voucher alle imprese per la realizzazione di percorsi di A.S.L.	41		50,00%	> =	50,00	41,00	82,00%		
5.1.1.A REALIZZARE COMPAGNE PROMOZIONALI PER FAVORIRE L'ADESIONE AL REG. ALTERNANZA SCUOLA LAVORO										100,00%	
5.1.1.A.1 Realizzare campagne promozionali per favorire l'adesione al reg. alternanza scuola lavoro	Realizzare eventi di sensibilizzazione per favorire l'adesione al R.A.S.L.	n. eventi di sensibilizzazione per favorire l'adesione al Registro nazionale alternanza scuola lavoro	4		100,00%	> =	3,00	4,00	100,00%		
5.1.1.B REALIZZARE L'INIZIATIVA DI SISTEMA CAMERALE SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO ED ALLE PROFESSIONI										82,00%	
5.1.1.B.1 Realizzare l'iniziativa di sistema camerale Servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni	Erogare voucher alle imprese per la realizzazione di percorsi di A.S.L.	n. voucher alle imprese per la realizzazione di percorsi di A.S.L.	41		100,00%	> =	50,00	41,00	82,00%		
5.2 PROMUOVERE LA COLLABORAZIONE CON ISTITUTI SECONDARI DI 2 SU ALTERNANZA SCUOLA LAVORO E IMPRESE											100,00%
	Numero voucher/contributi erogati agli Istituti Scolastici per favorire la realizzazione di percorsi A.S.L.	n. voucher/contributi erogati agli Istituti Scolastici per favorire la realizzazione di percorsi A.S.L.	32		100,00%	> =	20,00	32,00	100,00%		
5.2.1.A REALIZZARE PERCORSI DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO										100,00%	
5.2.1.A.1 Realizzare percorsi di alternanza scuola lavoro	Numero voucher/contributi erogati agli Istituti Scolastici per favorire la realizzazione di percorsi A.S.L.	n. voucher/contributi erogati agli Istituti Scolastici per favorire la realizzazione di percorsi A.S.L.	32		100,00%	> =	20,00	32,00	100,00%		
Area Strategica	06 SOSTEGNO ALL'IMPRENDITORIALITA (AS6.)										
Obiettivo Strategico / Obiettivi Operativi / Azioni	Indicatori	Misure	misura A	misura B	Peso %		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo operativo	Performance Obiettivo Strategico
6.2 ACCOMPAGNARE LE IMPRESE NELLA RICERCA DELLE FONTI DI FINANZIAMENTO											100,00%
	Effettuare campagne di sensibilizzazione in occasione di bandi di finanziamento	M304 - numero campagne di sensibilizzazione realizzate in occasione di bandi di finanziamento	15		100,00%	> =	12,00	15,00	100,00%		
6.2.1.A EFFETTUARE CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE IN OCCASIONE DI BANDI DI FINANZIAMENTO										100,00%	
6.2.1.A.1 Effettuare campagne di sensibilizzazione e organizzare incontri tematici in occasione di bandi di finanziamento	Effettuare campagne di sensibilizzazione in occasione di bandi di finanziamento	M304 - numero campagne di sensibilizzazione realizzate in occasione di bandi di finanziamento	15		100,00%	> =	12,00	15,00	100,00%		
6.4 SOSTENERE L'IMPRENDITORIA FEMMINILE E L'IMPRENDITORIA SOCIALE											100,00%
	Comitato Imprenditoria Femminile: realizzazione incontri formativi nell'anno	M307 - Comitato Imprenditoria Femminile: realizzazione incontri formativi nell'anno	SI		50,00%	=	100,00	100,00	100,00%		



Obiettivo Strategico / Obiettivi Operativi / Azioni	Indicatori	Misure	misura A	misura B	Peso %		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo operativo	Performance Obiettivo Strategico
	Grado di partecipazione del personale dipendente stabile ad almeno due corsi di formazione	M227 - numero dipendenti stabili che hanno partecipato ad almeno 2 corsi di formazione / MSTD152 - Personale stabile che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno	63	63	100,00%	> =	92,00%	100,00%	100,00%		
10.2 OTTIMIZZARE IL CICLO DELLA PERFORMANCE PER GARANTIRE L'EFFICACIA DELL'AZIONE CAMERALE											100,00%
	Monitoraggio periodico degli obiettivi strategici.	M21 - Numero report di monitoraggio	2		50,00%	>	2,00	2,00	100,00%		
	inserimento/mantenimento valori e principi di genere nell'attività di programmazione	M164 - inserimento/mantenimento valori e principi di genere nell'attività di programmazione	SI		50,00%	=	100,00	100,00	100,00%		
10.2.1.A MISURARE LE PERFORMANCE CAMERALI										100,00%	
10.2.1.A.1 Misurare le performance camerali											
	Report realizzati nell'anno per il monitoraggio	M110 - Numero report realizzati per il monitoraggio	2		100,00%	> =	2,00	2,00	100,00%		
10.3 MODULARE UN SISTEMA DI INCREMENTO DELLE ENTRATE											99,41%
	Incidenza dei costi strutturali	Oneri correnti (MSTD131) - Interventi economici (MSTD149) / Proventi correnti (MSTD27)	18545317-3260950	18118446	14,29%	< =	81,00%	84,36%	95,85%		
	Percentuale di discussioni vinte (giudizi tributari)	M171 - numero discussioni vinte (giudizi tributari) / M172 - numero di ricorsi notificati alla Camera (giudizi tributari)	102	113	14,29%	> =	80,00%	90,27%	100,00%		
	Grado di errore nell'individuazione degli inadempimenti relativi al diritto annuale (iscrizioni dirette a ruolo)	Sgravi e sospensioni in attesa di sgravio totali o parziali (M222) / Totale, a carico delle imprese iscritte, a ruolo da oltre due anni (M223)	45091,43	14886354,55	14,29%	< =	1,70%	0,30%	100,00%		
	Percentuale di incasso del Diritto Annuale nell'anno	M234 - Diritto Annuale: Incassi effettivi nell'anno / M232 - Importo Diritto Annuale dovuto alla Camera di commercio nell'anno al netto dell'accantonamento annuale al fondo svalutazione crediti	6955588,5	7351316,36	14,29%	> =	92,00%	94,62%	100,00%		
	Ufficio Diritto Annuale - risultanze (% valutazioni buono+discreto) espresse dall'utenza (Customer/People satisfaction)	M328 - Ufficio Diritto Annuale - numero valutazioni espresse (buono+discreto) dall'utenza (Customer/People satisfaction) / M331 - Ufficio Diritto Annuale - Totale valutazioni espresse dall'utenza (Customer/People satisfaction)	315	429	14,29%	> =	70,00%	73,43%	100,00%		
	Valore della produzione per addetto (media degli introiti per diritti di segreteria x addetto)	MSTD133 - Diritti di segreteria / M335 - numero addetti	4021704	63	14,29%	> =	51.000,00	63.836,57	100,00%		
	Diritto annuo e contenzioso tributario - tempo intercorrente tra la richiesta di discarico e la sospensione della riscossione	M346 - Diritto annuo e contenzioso tributario - tempo intercorrente tra la richiesta di discarico e la sospensione della riscossione (gg.)	10		14,26%	< =	15,00	10,00	100,00%		
10.3.1.A SOSTENERE IL LIVELLO DI RECUPERO DEL DIRITTO ANNUALE MEDIANTE LA MEDIAZIONE E L'OPPOSIZIONE AI RICORSI TRIBUTARI										77,50%	
10.3.1.A.1 Qualità dell'azione di rappresentanza in giudizio nei diversi gradi di giudizio tributario											
	Percentuale di discussioni vinte (giudizi tributari)	M171 - numero discussioni vinte (giudizi tributari) / M172 - numero di ricorsi notificati alla Camera (giudizi tributari)	102	113	100,00%	> =	80,00%	90,27%	100,00%		
10.3.1.A.2 Deflazione del contenzioso tributario - mediazione tributaria su Diritto Annuale											
	Deflazione contenzioso - Istanze di mediazione tributaria su Diritto Annuale trattate	M326 - N° Istanze di mediazione tributaria su Diritto Annuale trattate	22		100,00%	> =	40,00	22,00	55,00%		
10.4 MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA/EFFICACIA INTERNA											100,00%
	Bilancio, finanze e risorse - tempo massimo emissione del mandato, a decorrere dall'atto di liquidazione	M347 - Bilancio, finanze e risorse - tempo massimo emissione del mandato, a decorrere dall'atto di liquidazione (gg.)	10		100,00%	< =	15,00	10,00	100,00%		
10.4.1.A MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA NELL'EMISSIONE DEL MANDATO										100,00%	
10.4.1.A.1 B.F.R. - tempo massimo emissione del mandato, a decorrere dall'atto di liquidazione											
	Bilancio, finanze e risorse - tempo massimo emissione del mandato, a decorrere dall'atto di liquidazione	M347 - Bilancio, finanze e risorse - tempo massimo emissione del mandato, a decorrere dall'atto di liquidazione (gg.)	10		100,00%	< =	15,00	10,00	100,00%		
10.4.1.B MANTENIMENTO/MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA E TUTELA LEGALE ALL'ENTE										100,00%	
10.4.1.B.1 Garantire il mantenimento dei livelli di tutela legale mediante opposizioni/udienze											
	Assistenza e contenzioso legale: numero di opposizioni (ex L. 689 ed ex c.p.c.) e udienze	n. di opposizioni (ex L. 689 ed ex c.p.c.) e udienze	164		33,33%	> =	80,00	164,00	100,00%		



Obiettivo Strategico / Obiettivi Operativi / Azioni	Indicatori	Misure	misura A	misura B	Peso %		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo operativo	Performance Obiettivo Strategico
	Assistenza e contenzioso legale - Sentenze esaminate nell'anno	n. sentenze esaminate nell'anno	40		33,33%	> =	20,00	40,00	100,00%		
	Assistenza e contenzioso legale - provvedimenti istruiti nell'anno	n. provvedimenti istruiti nell'anno	10		33,34%	> =	10,00	10,00	100,00%		
10.4.1.C MANTENIMENTO DEI LIVELLI DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA DELL'ENTE MEDIANTE EMANAZIONE DI ATTI AMMINISTRATIVI										100,00%	
10.4.1.C.1 Mantenimento dei livelli dell'azione amministrativa dell'ente mediante emanazione di atti amministrativi	Segreteria di Direzione - numero determinazioni dirigenziali/presidenziali/conservatore, provvedimenti di giunta e consiglio e altri atti, gestiti nell'anno	numero determine dirigenziali/presidenziali/conservatore, provvedimenti di giunta e consiglio e altri atti gestiti nell'anno	926		100,00%	> =	500,00	926,00	100,00%		
10.4.1.D MANTENIMENTO/MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DEL SUPPORTO AGLI UFFICI, CASSA E SICUREZZA										100,00%	
10.4.1.D.1 Mantenimento/miglioramento dell'efficacia del supporto agli uffici, Cassa e Sicurezza	Attività di magazzino e archivio: numero richieste (interne) gestite nell'anno	numero richieste (interne) gestite nell'anno	257		33,33%	> =	100,00	257,00	100,00%		
	Sicurezza (D.Lgs. 81/2008): Visite periodiche + corsi di formazione effettuati nell'anno	Visite periodiche + corsi di formazione effettuati nell'anno	43		33,33%	> =	15,00	43,00	100,00%		
	Gestione cassa: numero rettifiche, movimentazioni, controlli effettuati e minute spese nell'anno	numero rettifiche, movimentazioni, controlli effettuati e minute spese nell'anno	1980		33,34%	> =	1.500,00	1.980,00	100,00%		