

## PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO

2015 – 2017

### PREMESSA

Il documento è redatto ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 91/2011 e del D.M. 27/03/2013, in materia di armonizzazione dei sistemi contabili delle pubbliche amministrazioni, della circolare Mise del 12/09/2013 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18/09/2012; evidenzia gli obiettivi da perseguire rispetto ai programmi di spesa del bilancio dell'Ente camerale e ne misura i risultati. E' stato redatto, nel primo anno di applicazione dello stesso, in relazione al triennio 2014-2016, con definizione dei target per l'anno 2014 ed è stato allegato al preventivo per l'esercizio 2014. Nel secondo anno di applicazione dello stesso è stato integrato ed aggiornato nella parte degli obiettivi con tutti gli obiettivi strategici ed operativi del piano della performance per disporre di un unico documento. Il presente piano è stato determinato sulla base della programmazione pluriennale 2014-2018 e delle linee di intervento strategiche individuate dal Consiglio camerale per l'anno 2015.

In allegato al bilancio consuntivo dell'Ente sarà predisposto il rapporto sui risultati, che conterrà le risultanze in termini di risultato e di eventuali scostamenti rispetto alle previsioni.

### SCENARIO ISTITUZIONALE E SOCIO-ECONOMICO

L'attuale assetto del sistema camerale deriva dalla legge di riordinamento n. 580 del 1993 che ha consentito la trasformazione delle Camere di commercio in una rete di enti pubblici destinati a svolgere "funzioni di interesse generale delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali" e dalla sua revisione attraverso il D.lgs. n. 23 del 2010. Questo provvedimento ha incrementato e qualificato le funzioni attribuite all'ente Camera di commercio, valorizzandone il ruolo di "cerniera" tra il mondo pubblico e privato. Nello stesso decreto, inoltre, in linea con la prevalente dottrina, con la giurisprudenza costituzionale e con alcuni provvedimenti legislativi anche regionali è stata esplicitamente attribuita alle Camere di commercio, la natura di autonomie funzionali che operano sulla base del principio di sussidiarietà orizzontale riconosciuto all'art. 118 della Costituzione.

In questa fase critica e di profonda trasformazione del sistema economico che sta attraversando anche il nostro Paese il contributo delle Camere di commercio in favore delle imprese, dei territori e del corretto funzionamento del mercato si rivela quanto mai determinante.

Il percorso di riordino dei livelli amministrativi di governo intermedi (le Province) e degli uffici periferici dello Stato nell'ambito dei provvedimenti di revisione della spesa pubblica (*spending review*) interessa in diversa misura anche il sistema delle camere di commercio, che sono pienamente consapevoli che, per poter rispondere alle istanze delle imprese e alle sfide della competitività, è necessario avviare un percorso di riordino complessivo, sia degli assetti istituzionali sia con riguardo alla riorganizzazione dei propri servizi.

Nel corso dell'anno 2014 è stato emanato il D.L. 90/2014 convertito in legge 114/2014 che ha previsto la diminuzione delle entrate per diritto annuale nel triennio, in particolare del 35% per



l'anno 2015, del 40% per l'anno 2016 e del 50% per l'anno 2017. Tali previsioni potranno comportare per gli enti camerali impostazioni diverse delle politiche di bilancio e di spesa rispetto al passato ed in parte revisione delle linee strategiche di attività.

Lo scenario economico entro il quale la Camera si troverà ad operare nel prossimo triennio si presenta ancora notevolmente critico e incerto, a causa di una crescita dell'economia ancora debole e del processo di riforma della pubblica amministrazione in atto.

L'andamento dell'economia internazionale, pur orientato a una crescita moderata dell'attività e del commercio mondiali, si caratterizza per una forte e crescente disomogeneità tra aree economiche.

In particolare i segnali più recenti, indicano un andamento modesto o negativo dell'attività nelle maggiori economie dell'Unione.

L'attenuazione dell'impulso impresso dalla domanda estera non è stato ancora compensato da un sufficiente recupero di quella interna. Alla generalizzata debolezza dei consumi delle famiglie si aggiunge la bassa inflazione, che mantiene elevato il costo reale del credito per le imprese. Questo, unitamente al deterioramento delle prospettive della domanda, costituisce una ulteriore difficoltà alla ripartenza degli investimenti. Per i prossimi mesi, le prospettive per i consumi privati rimangono modeste, dato il permanere di condizioni negative del mercato del lavoro. La crescita economica nell'area Euro è prevista attestarsi allo 0,8% nell'anno in corso, per poi raggiungere l'1,2% nel 2015 e l'1,5% nel 2016.

Dopo un moderato recupero a fine 2013, nella prima parte dell'anno corrente l'economia italiana è tornata a contrarsi, sia pure a un ritmo ridotto. Il deterioramento dei ritmi produttivi ha riflesso sia sulla carenza di domanda interna, aggravata dalla contrazione degli investimenti, sia sul rallentamento delle esportazioni associato a quello del commercio mondiale.

La flessione del prodotto lordo, è prevista raggiungere lo 0,3% nella media del 2014. Nel biennio successivo, la graduale distensione dello scenario macroeconomico, insieme all'adozione di misure di sostegno dell'attività economica, supportano l'uscita graduale dell'economia italiana dalla fase recessiva. La crescita economica sarà essenzialmente sospinta dal miglioramento delle componenti interne di domanda. Nel 2015, la variazione del Pil tornerà debolmente positiva (+0,5%), chiudendo la lunga recessione del triennio precedente. Per il 2016 è previsto un consolidamento della crescita economica (+1%), che si dispiegherà a ritmi inferiori a quelli dei più dinamici concorrenti europei ed internazionali.

I provvedimenti adottati nella legge di stabilità 2015 sono previsti avere un impatto netto marginalmente positivo nel 2014 ed un effetto cumulativo netto nullo nel biennio successivo per la compensazione degli stimoli legati ad aumenti di spesa pubblica e alla riduzione della pressione fiscale e contributiva con l'inasprimento dell'imposizione indiretta previsto dalla clausola di salvaguardia.

Per una analisi dello scenario socio-economico più approfondita si rimanda alla Relazione Previsionale e Programmatica 2015 (capitoli 2 e 3), pubblicata nella sezione Amministrazione trasparente del sito della Camera di commercio di Ravenna:

[www.ra.camcom.it/amministrazione-trasparente](http://www.ra.camcom.it/amministrazione-trasparente)

#### *I vincoli finanziari*

Nella previsione delle risorse disponibili per la realizzazione delle attività, si è tenuto conto dei vincoli imposti dalla legge 30 luglio 2010 n.122, di conversione del decreto legge n.78 del 31

maggio 2010, (c.d. “manovra finanziaria 2010”), che ha comportato per il sistema camerale misure di contenimento della spesa che prevedono anche un costo diretto per il bilancio dell'Ente, quale effetto conseguente all'obbligo di versamento allo Stato delle somme provenienti dalle riduzioni di spesa operate, nonché dei vincoli previsti nella legge 135/2012 di conversione del D.L. n. 95/2012 (c.d. “spending review”), che prevede ulteriori contrazioni nelle spese, e di quanto successivamente disposto con i provvedimenti contenuti nelle leggi di stabilità, L. n. 228/2012, L. 147/2013, nel D.L. 66/2014 convertito in L. 89/2014 e nel D.L. 90/2014 convertito in L. 114/2014 .

## **COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA PERFORMANCE E RELAZIONE SULLA PERFORMANCE**

L'Ente camerale ha sviluppato il ciclo di gestione della performance redigendo annualmente il *piano della performance* e la *relazione sulla performance* ai sensi del D. Lgs. 150/2009. L'Ente nel redigere ora, ai sensi dei D.Lgs. 91/2011 e D.M. 27/03/2013 e circolare Mise del 12/09/2013, il *piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio*, da allegare al preventivo, deve operare in coerenza e raccordo con i documenti sopra richiamati. In questa fase, pertanto, sono stati individuati gli obiettivi sui programmi di spesa, come definiti con D.P.C.M. 12/12/2012, che verranno poi riportati e/o maggiormente dettagliati all'interno del *piano della performance*, con assegnazione alla dirigenza.

Il *rapporto sui risultati* da redigere a fine esercizio contenente le risultanze ottenute, verrà redatto in coerenza con la *relazione sulla performance*, di cui al D.Lgs 150/2009. Il monitoraggio delle attività e dei servizi viene effettuato tramite un sistema di indicatori di efficacia, efficienza e qualità dei servizi, come indicato anche nel sistema di misurazione e valutazione della performance, adottato dall'Ente nel gennaio 2011. Si riportano all'allegato 1) la mappa dei processi camerali, ed all'allegato 2) gli indicatori, mentre i risultati ottenuti a consuntivo vengono riportati nel *rapporto sui risultati* e nella *relazione sulla performance*.

## **PROGRAMMI DI SPESA E OBIETTIVI**

I programmi di spesa sono stati individuati per le Camere di commercio dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 12/12/2012, come indicato nella circolare Mise del 12/09/2013; all'interno di tali programmi, l'Ente camerale ha collocato le proprie linee strategiche di intervento come di seguito evidenziate:

### **MISSIONE 011 - COMPETITIVITÀ E SVILUPPO DELLE IMPRESE**

***Programma 005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.***

In questo ambito rientrano tutte le attività dell'Ente per l'innovazione e trasferimento tecnologico, l'accesso al credito, l'attività di impresa, nonché la formazione e i servizi per il mercato del lavoro, lo sviluppo, la conoscenza e promozione del territorio e la tutela ambientale.

L'ente camerale si pone l'obiettivo di rafforzare il sistema produttivo provinciale, prevalentemente composto da piccole e medie imprese, sia attraverso lo sviluppo di condizioni favorevoli all'insediamento di nuove attività, sia garantendo un sostegno diretto ad iniziative in grado di accrescere la competitività e la capacità dell'impresa di far fronte alle nuove sfide del mercato globale anche tramite nuovi modelli organizzativi, ispirati a processi di aggregazione in rete e alla responsabilità sociale di impresa.

L'azione della Camera di commercio sarà orientata a promuovere l'evoluzione di imprese, distretti e filiere verso produzioni e processi a più elevato contenuto tecnologico e immateriale, rafforzando il sistema delle relazioni con i principali soggetti coinvolti nel processo di innovazione e ricerca, ed assumendo nello stesso tempo un ruolo di indirizzo e stimolo della domanda di innovazione all'interno del sistema produttivo.

Riguardo l'accesso al credito, l'attività dell'Ente è rivolta in primo luogo al consolidamento del sistema dei Confidi, facilitando le condizioni di accesso al credito da parte delle aziende di piccole e medie dimensioni al fine di contrastare gli effetti della crisi in atto, nonché a promuovere forme di collaborazione tra istituzioni pubbliche, confidi, banche, fondazioni e imprese con l'intento di sostenere gli investimenti in settori economici ad alto potenziale di sviluppo, favorire processi di innovazione o ristrutturazione e supportare l'avvio di nuove realtà imprenditoriali.

Sul tema dell'autoimprenditorialità, all'interno del quale si collocano le iniziative di orientamento, informazione e sostegno allo start up d'impresa, l'Ente camerale parte da una posizione di forza, avendo negli anni costruito un'offerta di servizi di eccellenza per promuovere e supportare l'avvio di attività imprenditoriali. La Camera punta oggi a diventare l'istituzione di riferimento per i neoimprenditori o gli aspiranti tali, proponendosi come punto di accesso, fisico e virtuale, all'offerta di servizi e di progettualità presente sul territorio in tema di orientamento e accompagnamento allo start up di impresa. Dall'altro lato, al fine di contrastare il fenomeno della disoccupazione, la Camera di commercio è impegnata in un complesso di iniziative finalizzate a far crescere il capitale umano e professionale, nonché a migliorare e rendere più stretto il collegamento tra il sistema formativo (scuola e università, istituti di formazione) e mondo del lavoro.

Sul fronte dello sviluppo, anche infrastrutturale, del territorio, la Camera di Commercio di Ravenna, consapevole che lo scalo ravennate rappresenta un *asset* strategico per l'intero sistema produttivo regionale, intende contribuire alla crescita e consolidamento del porto di Ravenna sia per quanto concerne il settore crocieristico, valorizzando gli investimenti fino ad ora sostenuti, sia per quanto concerne la logistica e gli scambi.

Confluiscono ulteriormente in questo filone le attività dell'Ente rivolte allo sviluppo, alla conoscenza e alla promozione del territorio, finalizzate a valorizzare e promuovere il turismo, la cultura e le produzioni locali, in una dimensione territoriale integrata, che accresca le sinergie fra i diversi prodotti e le diverse vocazioni locali. La Camera di Commercio di Ravenna, che da sempre sostiene attivamente la tutela e la diffusione della tipicità dei prodotti locali in campo agroalimentare e artigianale, continuerà a sviluppare un articolato programma di interventi e a promuovere i marchi, le certificazioni di qualità e le denominazioni di origine.

L'Ente camerale intende promuovere una *governance* che attui forme di coordinamento tra politiche settoriali (turismo, cultura, infrastrutture, trasporti) con l'obiettivo di rafforzare l'identità e la fruibilità del territorio, valorizzandone il patrimonio culturale e le produzioni tipiche, anche in relazione alla manifestazione internazionale Expo 2015.

Rientrano in questo ambito di attività anche le azioni dirette a favorire l'insediamento di nuove imprese e l'attrazione di capitali attraverso l'attuazione di politiche di marketing territoriale e la promozione di interventi infrastrutturali, con particolare riferimento al potenziamento dell'infrastruttura digitale e delle reti a banda larga.

Infine, tutela ambientale e sviluppo della green economy costituiscono un ulteriore obiettivo di tipo trasversale, in quanto coinvolgente diversi settori del sistema produttivo locale, dal settore dell'energia con lo sviluppo delle fonti rinnovabili a quello della chimica, con le opportunità offerte

dalla chimica verde, a quello delle costruzioni, con la bioedilizia e la riqualificazione energetica del patrimonio abitativo. Il settore manifatturiero, inoltre, e quello dei trasporti, sono interessati dalla ricerca di prodotti ecocompatibili e dallo sviluppo di tecnologie ad alta efficienza energetica, mentre il settore agricolo vede prospettive di rilancio legate a tecniche a basso impatto ambientale e alle produzioni a fini energetici.

In tale ambito la Camera di commercio di Ravenna ha ottenuto la certificazione Emas, seconda Camera a livello nazionale e prima Camera a livello regionale. L'impegno di tutta la struttura è volto alla massima attenzione alla salvaguardia dei temi ambientali e alla riduzione dell'impatto ambientale generato dalle attività.

## MISSIONE 012 – REGOLAZIONE DEI MERCATI

### *Programma 004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.*

In tale ambito, entro la classificazione **COFOG di II livello 1.3 “Servizi Generali delle Pubbliche Amministrazioni”**, rientrano le funzioni attribuite alle Camere di commercio, nel testo di riforma di cui al D.Lgs.n 23/2010, inerenti la metrologia legale e la vigilanza sui prodotti, ovvero il controllo sulla corretta applicazione delle disposizioni normative (nazionali e comunitarie) relative ad alcune tipologie di prodotti, al fine di tutelare la concorrenza leale e i consumatori, assicurando libera circolazione esclusivamente a prodotti aventi i necessari requisiti di sicurezza.

Un sistema di scambi commerciali fondato su rapporti sempre più complessi e competitivi, inoltre, comporta inevitabilmente un crescente numero di controversie legali; è quindi più che mai necessario, promuovere la diffusione della cultura conciliativa, favorendo il ricorso a forme di giustizia alternativa, arbitrato e mediazione, come sistema più rapido ed efficiente per la risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale e come strumento per decongestionare i tribunali e per ridurre la durata dei procedimenti. L'entrata in vigore di norme che estendono l'obbligo del tentativo di mediazione come condizione di procedibilità nelle cause civili ha fornito un ulteriore impulso all'attività della Camera di commercio in materia di mediaconciliazione e arbitrato, anche in forza di una consolidata esperienza e di un ruolo che la vede come soggetto al di sopra delle parti al quale sono demandate funzioni legate all'interesse generale delle imprese.

I brevetti, i marchi e gli altri strumenti di tutela dalla proprietà industriale sono espressione di innovazione e veicolo per il trasferimento di nuove tecnologie e conoscenze. La Camera di commercio quindi, continuerà ad operare per promuovere gli strumenti di tutela della proprietà industriale ed intellettuale, al fine di diffondere fra le imprese la cultura brevettuale e la tutela della creatività ed intensificherà la promozione per incentivare l'invio telematico per ciò che concerne le pratiche relative a marchi, brevetti e seguiti brevettuali.

Nella classificazione **COFOG 4.1. “Affari economici, commerciali e del lavoro”** rientrano invece le funzioni dell'Ente Camerale relative alla tenuta di Albi, Ruoli e Registri, in primo luogo la tenuta del Registro imprese, e l'attività anagrafico-certificativa. Su questo versante, la Camera di commercio di Ravenna rinnoverà e consoliderà il proprio impegno ai fini della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche e ai fini della promozione di strumenti innovativi per le imprese, attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche.

## **MISSIONE 016 – COMMERCIO INTERNAZIONALE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO**

### ***Programma 005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy.***

Il sistema camerale opera per incentivare la presenza dell'imprenditorialità italiana sui mercati esteri attraverso un insieme di iniziative integrate finalizzate a favorire la proiezione internazionale delle economie locali e l'affermarsi di una solida cultura dell'internazionalizzazione. L'ampia offerta di servizi di informazione, supporto e accompagnamento rivolti alle imprese che operano all'estero e con l'estero può avvalersi delle competenze e delle specializzazioni funzionali sia degli attori camerale presenti sul territorio italiano (Aziende Speciali, Camere miste, ruolo delle Unioni regionali e dell'Unione nazionale) sia delle Camere di commercio italiane all'estero.

Dal 1990 l'azienda speciale SIDI - Eurosportello della Camera di commercio di Ravenna è diventata progressivamente un punto di riferimento per gli imprenditori locali impegnati nell'espandere e consolidare la propria presenza su mercati esteri, sviluppando un'ampia gamma di servizi e un'estesa rete di relazioni con la finalità specifica di sostenere i processi di internazionalizzazione, anche attraverso attività di informazione e assistenza su programmi, legislazione, finanziamenti ed opportunità offerte dall'Unione Europea.

L'Ente camerale intende assicurare continuità alle attività di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese provinciali, con la consapevolezza di dover operare nell'ottica di una razionalizzazione delle iniziative e di un migliore utilizzo delle risorse disponibili.

Il recente Programma integrato di attività per l'internazionalizzazione sviluppato dalle Camere di commercio emiliano-romagnole in collaborazione con l'Unioncamere regionale fissa alcune linee guida per indirizzare l'azione camerale, quali l'individuazione di mercati e paesi prioritari, la durata pluriennale degli interventi, l'individuazione delle filiere da proiettare all'estero, l'utilizzo di desk di sistema per appoggiare le azioni di accompagnamento delle imprese nei mercati esteri.

Un sistema di collaborazioni in rete con le aziende speciali per l'internazionalizzazione di altri territori nazionali potrà, inoltre, arricchire il ventaglio di competenze utilizzate e di servizi offerti alle aziende su filiere produttive di comune interesse.

## **MISSIONE 032 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE**

### ***Programma 002 - Indirizzo politico.***

La Camera di commercio di Ravenna intende rafforzare la collaborazione tra enti e strutture del sistema camerale regionale con lo scopo di sperimentare forme di integrazione nella gestione dei servizi, nonché promuovere una programmazione con logiche di intervento di area vasta.

Le imprese del territorio, potrebbero in tal modo beneficiare di servizi più efficienti, sviluppati in una ottica di valorizzazione delle eccellenze all'interno della rete camerale regionale e di maggiori risorse, umane e finanziarie - che l'Ente potrebbe destinare alla promozione economica - derivanti da più elevati livelli di efficienza nell'impiego dei fattori produttivi.

Una prima sperimentazione di gestione associata tra Unioncamere e Camere di commercio dell'Emilia-Romagna, avviata nel corso del 2013, ha riguardato l'attività di studi, statistiche e osservatori dell'economia. Sono, inoltre, in corso studi di fattibilità per la gestione condivisa di ulteriori servizi e funzioni, sia a livello regionale sia, in un'ottica di area vasta "romagnola", tra le Camere di commercio di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini.

Le tre Camere romagnole, sempre nel corso del 2013, hanno sperimentato con buoni risultati la condivisione di un progetto, in collaborazione con Infocamere, chiamato "Scriba notifiche", che permette di standardizzare la procedura per la redazione di alcuni provvedimenti del Conservatore e la relativa notifica degli stessi via Pec alle imprese interessate, progetto completato nel corso del 2014.

Le funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese e delle economie locali vengono esercitate dall'Ente anche attraverso la partecipazione al capitale di enti, organismi e società attivi in ambiti strategici per lo sviluppo; si tratta di partecipazioni che in alcuni casi riguardano società espressioni del sistema camerale, mentre in altri riguardano soggetti legati all'economia del territorio.

Nel corso del 2014 con l'emanazione del D.L. 90/2014 convertito in L. 114/2014 si è avviata una nuova fase di riordino del sistema delle Camere di commercio che si è concretizzata nell'introduzione di un processo di autoriforma con la previsione di accorpamenti tra enti, partendo da quelli in rigidità di bilancio.

Tale processo condurrà anche ad una possibile revisione del sistema delle strutture partecipate al fine di razionalizzare e contenere le spese e rendere coerente ed efficiente il decentramento e lo sviluppo delle attività sui territori.

## **MISSIONE 032 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE**

### ***Programma 004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche.***

In tale ambito rientrano le azioni dirette alla dematerializzazione dei flussi documentali, la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi attraverso le pratiche telematiche ed i pagamenti elettronici, la diffusione di strumenti innovativi e l'accessibilità dei dati in formato aperto, come richiesto dal decreto n. 33/2013, così come le azioni dirette alla partecipazione attiva di imprese-cittadini-utenti, attraverso lo sfruttamento del potenziale offerto dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. L'obiettivo è pertanto quello di incrementare efficacia, efficienza, economicità e trasparenza dell'azione amministrativa attraverso un rafforzamento delle politiche di *e-government* orientate alla informatizzazione dei procedimenti e alla dematerializzazione dei flussi documentali, nonché a consentire una migliore accessibilità dei servizi; potenziare e valorizzare gli strumenti tecnologici e organizzativi per la semplificazione degli obblighi amministrativi.

Confluiscono in tale ambito anche le azioni dirette alla trasparenza e alla comunicazione, al fine di rispondere in modo sempre più appropriato alle esigenze degli stakeholder; mediante la trasparenza la pubblica amministrazione consente l'accesso alle informazioni, favorisce un controllo diffuso per contrastare corruzione o inefficienze e crea opportunità di crescita. Fondamentale a tale scopo risulta l'adeguamento del sito web istituzionale nelle forme, nei contenuti e nelle soluzioni tecnologiche, per renderlo sempre più funzionale alla diffusione di conoscenze utili allo sviluppo



del territorio, all'accesso alle informazioni sulle attività istituzionali e di servizio poste in essere dall'ente camerale e alla possibilità di interagire con l'amministrazione da parte di cittadini e imprese.

La Camera di commercio di Ravenna, inoltre, ha realizzato e consolidato, già dal 1999, un percorso di certificazione di Qualità secondo la normativa europea ISO 9001, certificazione che per i servizi al pubblico della Camera ed alcuni servizi interni viene rinnovata ogni anno grazie all'impegno della struttura camerale, sempre attenta alle esigenze degli utenti, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio pubblico. L'Ente intende pertanto proseguire l'attività finalizzata alla realizzazione di un processo di miglioramento continuo dei servizi certificati contestualmente all'attività di monitoraggio e controllo delle procedure adottate, presupposto per il mantenimento della certificazione, nell'ottica di rendere un sempre migliore servizio all'utenza/clientela.

L'elenco degli obiettivi strategici e operativi con relativi indicatori e target suddivisi per missioni e programmi è riportato all'allegato 3) al presente.

Ravenna, 1 dicembre 2014

Il Presidente  
(Dott. Natalino Gigante)

Allegato 1)





Portafoglio	MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	
<b>Organi Istituzionali e Segreteria Generale</b>	A1 CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo	<p>Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale</p> <p>Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione</p>	
		A1.2 Sistemi di gestione	Sistemi di Gestione	
		A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali	Gestione e supporto organi istituzionali	
	A2 RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.2 Tutela legale	Gestione partecipazioni strategiche	
		A2.3 Gestione documentazione	Tutela giudiziaria e consulenza legale	
		A3.1 Comunicazione	Protocollo Generale	
	A3 COMUNICAZIONE		Archiviazione e Biblioteca	
			Comunicazione istituzionale	
			Comunicazione esterna	
<b>Servizi di Supporto</b>	B1 RISORSE UMANE	B1.1 Acquisizione e gestione risorse umane	<p>Comunicazione interna</p> <p>Acquisizione risorse umane</p> <p>Trattamento giuridico del personale</p> <p>Trattamento economico del personale</p> <p>Sviluppo risorse umane</p>	
		B2.1 Fornitura beni e servizi	Fornitura beni e servizi	
		B2.2 Gestione beni materiali e immateriali e logistica	Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	
	B2 APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI		Gestione e manutenzione hardware e software	
			Gestione centralino e reception	
			Concessione sale e logistica convegni ed eventi	
	B3 BILANCIO E FINANZA	B3.1 Gestione diritto annuale	Servizi ausiliari	
		B3.2 Gestione contabilità e liquidità	Gestione diritto annuale	
			Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	
<b>Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato</b>	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	C1.1 Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)	<p>Gestione contabilità</p> <p>Gestione liquidità</p> <p>Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA</p> <p>Iscrizioni d'ufficio</p> <p>Cancellazioni d'ufficio</p> <p>Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)</p> <p>Deposito bilanci ed elenco soci</p> <p>Attività di sportello (front office)</p> <p>Call center e sportelli per l'informazione all'utenza</p> <p>Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli</p> <p>Coordinamento Registro Imprese</p>	
		C1.2 Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)	Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	
		C1.3 Gestione suap camerale	Gestione del SUAP Camerale	
		C1.4 Servizi digitali	Rilascio/rinnovo dei dispositivi di firma digitale	
			Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	
		C1.5 Certificazioni per l'estero	Certificazioni per l'estero	
		C2 REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	C2.1 Protesti	Gestione istanze di cancellazione
			C2.2 Brevetti e marchi	<p>Pubblicazioni elenchi protesti</p> <p>Gestione domande brevetti e marchi e seguiti</p> <p>Rilascio attestati</p> <p>Gestione del PIP/PATLIB</p>
			C2.3 Prezzi e borsa merci	Gestione Borsa merci e sale di contrattazione
			C2.4 Sanzioni amministrative ex l.	Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni
			C2.5 Attività in materia di metrologia legale	Sanzioni amministrative ex L. 681/81
				Gestione ruoli sanzioni amministrative
			C2.6 Forme alternative di giustizia	Attività in materia di metrologia legale
		C2.7 Regolamentazione del mercato	<p>Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale</p> <p>Gestione Mediazioni e Conciliazioni</p> <p>Gestione Arbitrati</p> <p>Sicurezza e conformità prodotti</p> <p>Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo</p> <p>Regolamentazione del mercato</p> <p>Verifica clausole inique e vessatorie</p> <p>Manifestazioni a premio</p>	
	<b>Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica</b>	D1 PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	D1.1 Monitoraggio economia e mercato	<p>Ambiente</p> <p>Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche</p> <p>Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati</p> <p>Pubblicazioni</p>
			D1.2 Formazione professionale rivolta all'esterno	Formazione professionale rivolta all'esterno
			D1.3 Promozione territorio e imprese	<p>Alternanza Scuola- lavoro</p> <p>Creazione di impresa e modelli di sviluppo</p> <p>Innovazione e Trasferimento Tecnologico</p> <p>Internazionalizzazione</p> <p>Accesso al credito e sostegno alla liquidità</p> <p>Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)</p>

011 - COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE

005 - REGOLAMENTAZIONE, INCENTIVAZIONE DEI SETTORI IMPRENDITORIALI, RIASSETTI INDUSTRIALI, SPERIMENTAZIONE TECNOLOGICA, LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE, TUTELA DELLA PROPRIETA' INDUSTRIALE

CODICE	INDICATORE	TIPOLOGIA	UNITA' DI MISURA		ALGORITMO DI CALCOLO	FONTE	COSA MISURA	RISULTATI	RISULTATI
			MISURA	ALGORITMO DI CALCOLO				ANNO 2012	ANNO 2013
D1.2_01	Grado di coinvolgimento delle imprese del tessuto economico locale, alle iniziative di formazione professionale	Qualità	%		N° partecipanti ad attività formative rivolte all'esterno organizzate dalla Camera di commercio (e dall'Azienda Speciale) nell'anno "n"/(N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)/1.000)	Rilevazione interna della CameraMovimprese	L'incidenza % dei partecipanti ad attività formative sul bacino totale di imprese	21,53	21,63
D1.3_02	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del processo di promozione territorio ed imprese	Qualità	€		Totale costi diretti assorbiti dai sottoprocessi relativi al processo D1.3 Promozione territorio ed imprese + Valore Interventi economici associati ai sottoprocessi afferenti al processo D1.3 Promozione territorio ed imprese/N° imprese attive al 31.12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)	Sistema di rilevazione ore e costi di processoMovimprese	Le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al processo D1.3 Promozione territorio ed imprese	118,14	97,93
D1.3_03	Grado di utilizzo delle risorse stanziare su interventi diretti a favore delle imprese erogati previa emanazione di specifici disciplinari	Qualità	%		Risorse consuntivate (liquidate di competenza) su interventi diretti a favore delle imprese erogati previa emanazione di specifici disciplinari nell'anno "n"/Risorse stanziare su interventi diretti a favore delle imprese erogati previa emanazione di specifici disciplinari nell'anno "n"	Rilevazione della Camera	La capacità della Camera di commercio di utilizzare tutte le risorse stanziare su interventi diretti a favore delle imprese erogati previa emanazione di specifici disciplinari	100	1,3
D1.3_04	Incidenza % dei contributi erogati direttamente alle imprese sul totale del valore degli interventi economici	Qualità	%		Risorse consuntivate (liquidate di competenza) su interventi diretti a favore delle imprese erogati previa emanazione di specifici disciplinari nell'anno "n"/Voce di Conto Economico: B.8 Interventi economici	Rilevazione della CameraBilancio consuntivo	La % delle risorse relative agli interventi economici direttamente trasferita alle imprese	23,47	0,18
D1.3_06	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Qualità	€		Totale costi diretti assorbiti dal sottoprocesso D.1.3.1 + Valore Interventi economici associati al sottoprocesso D.1.3.1/N° imprese attive al 31.12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)	Sistema di rilevazione ore e costi di processoMovimprese	Le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/ indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	26,45	23,20
D1.3_08	Volume di accessi ai punti/sportelli nuova impresa con riferimento al bacino di riferimento	Volume	n		N° di utenti che hanno fatto accesso nell'anno "n" ai punti/sportelli nuova impresa/(N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)/1.000)	Rilevazioneinterna della CameraMovimprese	Il N° di utenti e, indirettamente, il volume di attività generati dai punti/sportelli nuova impresa	3,69	3,06
D1.3_10	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Qualità	€		Totale costi diretti assorbiti dal sottoprocesso D.1.3.2 + Valore Interventi economici associati al sottoprocesso D.1.3.2/N° imprese attive al 31.12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)	Sistema di rilevazione ore e costi di processoMovimprese	Le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	3,6	2,54
D1.3_19	Moltiplicatore delle risorse erogate per facilitare l'accesso al credito	Qualità	%		Valore dei finanziamenti erogati in forza dei contributi concessi dalla Camera di commercio in c/Interessi e a Fondo rischi nell'anno "n"/Valore contributi concessi dalla Camera di commercio in c/interessi e a Fondo rischi nell'anno "n"	Confidi o Rilevazione interna della Camera	Lo scostamento % tra risorse previste a budget e risorse erogate per facilitare l'accesso al credito	98,28%	35,37
D1.3_20	Grado di utilizzo delle risorse a sostegno della liquidità delle imprese	Qualità	%		Risorse erogate per sostenere la liquidità delle imprese nell'anno "n"/Risorse previste a budget per sostenere la liquidità delle imprese nell'anno "n"	Rilevazione interna della Camera	Lo scostamento % tra risorse previste a budget e risorse erogate per facilitare l'accesso al credito		98,87%

012 - REGOLAZIONE DEI MERCATI

004 - VIGILANZA SUI MERCATI E SUI PRODOTTI, PROMOZIONE DELLA CONCORRENZA E TUTELA DEI CONSUMATORI

CODICE	INDICATORE	TIPOLOGIA	UNITA' DI MISURA		ALGORITMO DI CALCOLO	FONTE	COSA MISURA	RISULTATI	RISULTATI
			MISURA	ALGORITMO DI CALCOLO				ANNO 2012	ANNO 2013
C1.1_02	Costi medi di Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA	Efficienza	€		Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso C1.1.1 di gestione pratiche telematiche (iscrizioni, modifiche e cancellazioni) del RI, REA, AIA nell'anno "n"/N° totale protocolli Registro Imprese evasi nell'anno "n"	Sistema di rilevazione ore e costi di processoPriamo	Il volume di attività e l'efficienza di tenuta del Registro Imprese	15,13	10,31

C1.1_04	Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	Qualità	%	N° pratiche del Registro Imprese evase nell'anno "n" entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione)/N° totale protocolli Registro Imprese evasi nell'anno "n"	Priamo	La percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento	59,50%	51,60%
C1.1_05	Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese	Qualità	%	N° protocolli del Registro Imprese con almeno una gestione correzione nell'anno "n"/N° totale protocolli Registro Imprese pervenuti nell'anno "n"	Priamo	La percentuale di pratiche sospese sul totale pratiche e, indirettamente, la capacità della Camera di commercio di promuovere, nei confronti dell'utenza, una maggiore conoscenza e comprensione dei diversi procedimenti	25,37%	17,14
C1.1_07	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Qualità	gg	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche (protocolli) Registro Imprese	Priamo	Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese	7,6	10
C1.1_09	Costi medi di accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	Efficienza	€	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso (C1.1.4) di accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA) nell'anno "n"/N° totale istruttorie (anche se non producono verbale) + N° totale notifiche	Sistema di rilevazione ore e costi di processoPriamo	Il volume e l'efficienza dell'attività di accertamento delle infrazioni sanzionabili per violazione delle norme di tenuta del RI, del REA e dell'Albo Artigiani	17,59	12,17
C1.1_12	Costo medio unitario dell'attività di sportello	Efficienza	€	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso C1.1.6 Attività di sportello (front office) nell'anno "n"/N° totale atti, documenti elaborati, rilasciati + N° totale pagg. libri, registri, formulari vidimati)	Sistema di rilevazione ore e costi di processoMICO	Il costo medio unitario delle attività di rilascio certificati e visure, copie atti/ bilanci da archivio ottico e da archivio cartaceo, copie atti societari e documenti, nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari, elenchi di imprese	0,094	0,20
C1.1_14	Diffusione del sistema di rilascio on-line di documenti Registro Imprese rispetto alle richieste di sportello	Qualità	%	N° totale atti, documenti Registro Imprese rilasciati on-line - Telemaco Pay nell'anno "n"/N° totale atti, documenti Registro Imprese elaborati, rilasciati nell'anno "n" (Totale a sportello + on line)	Rilevazione Camera	Il livello di interesse del tessuto economico del territorio ed, indirettamente, la spinta alla telematizzazione dell'attività di rilascio dei documenti del R.I. della Camera	91,33%	0,94
C1.4_01	Grado di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	Qualità	n	N° totale contratti Telemaco Pay attivati nel tempo al 31.12 dell'anno «n» (dato stock)/N° imprese attive al 31.12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)	InfocertMovimprese	Indica l'accessibilità a servizi/prestazioni erogati dalla Camera di commercio ricorrendo a canali telematici	0,084	0,09
C1.4_04	Incidenza % dei costi sui proventi generati dai servizi digitali	Efficienza	%	Costi assorbiti dal processo (Σ Costi sottoprocesso (C1.4.1) di Rilascio, rinnovo dei dispositivi di firma digitale e C1.4.2 Rilascio, rinnovo delle carte tachigrafiche nell'anno "n"/Proventi (diritti di segreteria e tariffe) generati dall'attività di rilascio e rinnovo dispositivi digitali e carte tachigrafiche nell'anno "n"	Sistema di rilevazione ore e costi di processoSistema di gestione ciclo attivo	L'incidenza % dei costi di processo sui proventi. È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	2,343	1,917
C1.5_03	Costo medio di rilascio/convalida documenti a valere per l'estero (da verificare se mettere qui o nella parte "anagrafico certificativa")	Efficienza	€	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso C1.5.1 Certificazioni per l'estero nell'anno "n"/N° di richieste di rilascio, convalida documenti a valere per l'estero evase, rilasciate nell'anno	Sistema di rilevazione ore e costi di processoSistema di gestione ciclo attivo (es: XAC)	Il costo medio del servizio di Certificazioni per l'estero. È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	8,7	8,27
C2.1_01	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti	Qualità	%	N° di istanze di cancellazione e annotazione protesti gestite entro 25 giorni (ai sensi dell'art. 2 co.3 L. 235/2000) nell'anno "n"/N° totale istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	Registro Informatico Protesti	La percentuale di istanze gestite nei termini di legge	1,014	1,01
C2.2_02	Costo unitario medio di gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Efficienza	€	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti/N° totale domande brevetti, modelli, marchi e seguiti* pervenute da utenti, imprenditori e mandatari con modalità telematica nell'anno "n", al netto dei seguiti di tipo «T»	Sistema di rilevazione ore e costi di processoSimba	Il costo medio di evasione delle domande brevetti e marchi e seguiti	80,96	84,43
C2.3_01	Incidenza % costo di gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni su proventi	Efficienza	%	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso C.2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/ certificazioni/Proventi generati dal sottoprocesso C.2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/ certificazioni	Sistema di rilevazione ore e costi di processoSistema di gestione ciclo attivo	L'incidenza (%) del costo di produzione/aggiornamento listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni su proventi	30,98	19,99
C2.4_01	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Qualità	%	N° di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) nell'anno "n"/N° di verbali di accertamento ricevuti dagli organi di vigilanza esterni ed interni nell'anno "n" + Verbali «pendenti» al 01/01 dello stesso anno	ACCESA	Il numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) rispetto ai verbali di accertamento ricevuti	0,01179	0,74

C2.4_03	Costo unitario medio gestione sanzionatoria	Efficienza	€	Costi diretti sottoprocesso C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 681/81/N° notifiche + eventuali rinotifiche nell'anno "n"	Sistema di rilevazione ore e costi di processoACCESA	Il costo medio di gestione delle attività connesse alle sanzioni. È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	101,44	40,34
C2.5_01	Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale	Efficacia	n	N° delle visite metrologiche (verifica prima, periodica, collaudo, rilegalizzazione e ispettive) effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n"/N° utenti metrici al 31.12 anno "n"	Eureka oaltri sistemi di rilevazione	La diffusione delle visite metrologiche di controllo nel tessuto economico provinciale	0,1378	0,12
C2.5_03	Incidenza % costo del servizio metrico su proventi	Efficienza	%	Costi diretti assorbiti dai sottoprocessi C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale e C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale nell'anno "n"/Proventi derivanti dall'accertamento di conformità degli strumenti di misura e dai riconoscimenti di idoneità	Sistema di rilevazione ore e costi di processoSistema di gestione ciclo attivo	L'incidenza (%) dei costi di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale sui proventi	1,961	2,024
C2.5_04	Valore medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle verifiche metriche prime e periodiche	Efficienza	€	Proventi derivanti dall'accertamento di conformità degli strumenti di misura e dai riconoscimenti di idoneità/Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale nell'anno "n"	Sistema di gestione ciclo attivoSistema di rilevazione ore e costi di processo	I proventi mediamente prodotti da ogni unità di personale (espressa in FTE)	42900,9	46688,72
C2.6_02	Costo unitario medio procedura di mediazione/conciliazione	Efficienza	€	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni/N° procedure di mediazione/conciliazione e avviate nell'anno "n"	Sistema di rilevazione ore e costi di processoMECA	L'efficienza del servizio di mediazione/conciliazione	577,59	1385,36
C2.6_04	Livello di diffusione del servizio di Conciliazioni/Mediazioni	Efficacia	n	N° procedure di mediazione/conciliazione avviate nell'anno "n"/N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)/1.000	MECAMovimprese	La % delle imprese che hanno usufruito del servizio camerale di mediazione e conciliazione	3,98	1,47
<b>016 - COMMERCIO INTERNAZIONALE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO</b>								
<b>005 - SOSTEGNO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE E PROMOZIONE DEL MADE IN ITALY</b>							RISULTATI	RISULTATI
<b>CODICE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>UNITA' DI</b>	<b>ALGORITMO DI CALCOLO</b>	<b>FONTE</b>	<b>COSA MISURA</b>	<b>ANNO 2012</b>	<b>ANNO 2013</b>
D1.3_12	Sviluppo temporale del numero di iniziative di promozione diretta all'estero organizzate dalla Camera di commercio nell'anno «n» rispetto alla media del triennio ("n-3"; "n-1")	Qualità	%	N° di iniziative di promozione diretta all'estero organizzate dalla Camera di commercio nell'anno "n"/N° di iniziative di promozione diretta all'estero organizzate dalla Camera di commercio nel triennio ("n-3"; "n-1")	Rilevazioneinterna della Camera	Il trend temporale delle imprese coinvolte dalle politiche di internazionalizzazione.Il trend nell'anno "n" è valutato con riferimento alla media del triennio precedente	0,22	0,43
D1.3_13	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di internazionalizzazione (incoming ed outgoing)	Qualità	%	N° imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione (incoming ed outgoing) nell'anno "n"/N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)/1000	Rilevazioneinterna della CameraMovimprese	L'incidenza % delle imprese coinvolte dalle iniziative di internazionalizzazione della Camera sul bacino totale	4,04	2,74
D1.3_16	Grado di concentrazione degli interventi economici per l'internazionalizzazione	Qualità	€	Valore interventi economici destinati all'internazionalizzazione realizzati attraverso fiere, mostre, iniziative di incoming e outgoing/N° fiere, mostre, iniziative di incoming e outgoing realizzate. nell'anno "n"	Sistema di rilevazione ore e costi di processoRilevazioneinterna della Camera	L'importo medio per iniziativa delle risorse destinate ad interventi economici per l'internazionalizzazione	29046,6	10680,8
D1.3_17	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.3 di Internazionalizzazione	Qualità	€	Totale costi diretti assorbiti dal sottoprocesso D.1.3.3 Internazionalizzazione + Valore Interventi economici associati al sottoprocesso D.1.3.3 Internazionalizzazione/N° imprese attive al 31.12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)	Sistema di rilevazione ore e costi di processoMovimprese	Le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.3 di Internazionalizzazione	22,51	23,82
<b>032 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE</b>								

004 - SERVIZI GENERALI, FORMATIVI ED APPROVVIGIONAMENTI PER LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

						RISULTATI	RISULTATI	
						ANNO 2012	ANNO 2013	
CODICE	INDICATORE	TIPOLOGIA	UNITA' DI	ALGORITMO DI CALCOLO	FONTE	COSA MISURA		
A2.3_01	Incidenza % costi di gestione della documentazione dell'Ente	Efficienza	Percentual	Costi diretti assorbiti dal processo A2.3 "Gestione della documentazione" nell'anno "n"/Totale oneri correnti al netto degli interventi economici (voce di conto economico: B.8 ) e delle voci di conto economico: 9C Svalutazione Crediti; 9D Fondo rischi e oneri	Sistema di rilevazione ore e costi di processoBilancio consuntivo	L'incidenza % del costo assorbito dal processo di gestione della documentazione in relazione ai "costi" di gestione corrente dell'Ente	3,80%	3,34%
B1.1_03	Costo unitario medio di gestione economica del personale	Efficienza	Euro	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso B1.1.3 "Trattamento economico del personale" nell'anno "n"/N° totale di posizioni economiche retributive elaborate nell'anno "n"	Sistema di rilevazione ore e costi di processoRilevazione interna della Camera	L'efficienza del trattamento economico del personale	165,99	121,75
B2.1_01	Incidenza % dei costi del processo di acquisto sul valore dei beni e servizi acquistati	Efficienza	Percentual	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso B2.1.1 Fornitura beni e servizi nell'anno "n"/Valore complessivo beni e servizi acquistati nell'anno «n»	Sistema di rilevazione ore e costi di processoBilancio consuntivo	Misura l'efficienza di governo del processo di approvvigionamento	0,073	0,093
B2.2_01	Incidenza % costi di gestione del patrimonio	Efficienza	Percentual	Costi diretti assorbiti dai sottoprocessi B2.2.1 e B2.2.2/Totale oneri correnti al netto degli interventi economici (voce di conto economico: B.8 ) e delle voci di conto economico: 9C Svalutazione Crediti 9D Fondo rischi e oneri	Sistema di rilevazione ore e costi di processoBilancio consuntivo	L'incidenza % del costo assorbito dalla gestione del patrimonio in relazione ai "costi" di gestione corrente dell'Ente	11,26%	9,30%
B3.1_02	Percentuale di incasso del Diritto Annuale alla scadenza	Efficacia	Percentual	Totale Diritto Annuale incassato entro la scadenza nell'anno "n"/Voce di Conto Economico: A.1: Diritto annuale al netto del valore degli interessi e delle sanzioni	Rilevazione interna della CameraBilancio consuntivo	Indica la quota di Diritto Annuale incassata entro la scadenza	0,7858	77,01
B3.1_03	Costo medio di gestione del processo per 1.000 € di diritto annuo incassato entro la scadenza	Efficienza	Euro	Costi assorbiti dal processo (B3.1) di gestione del diritto annuale/(N° imprese attive al 31.12 dell'anno "n" (comprese UU.LL)/1000)	Sistema di rilevazione ore e costi di processoMovimprese	I costi sostenuti dall'Ente per incassare entro la scadenza 1.000 € di diritto annuo	3063,84	3716,31
B3.2_01	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	Qualità	Numero	Sommatoria giorni che intercorrono tra la data del ricevimento e la data del mandato di pagamento delle fatture passive pagate nell'anno "n"/N° di fatture passive pagate nell'anno "n"	Oracle applications (XAFO)	Il tempo medio necessario alla Camera di commercio per pagare le fatture passive. Questo indicatore è una misura della capacità della Camera di commercio di rispettare i vincoli normativi riguardo ai tempi di pagamento dei fornitori	29,2	9
B3.2_02	Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	Efficacia	Percentual	N° fatture passive pagate nell'anno "n" entro 30 giorni/N° di fatture passive pagate nell'anno "n"	Oracle applications (XAFO)	La percentuale di fatture passive pagate entro 30 giorni nell'anno "n"	73,65%	69,69
B3.2_04	Incidenza % del costo di gestione del processo di contabilità e liquidità	Efficienza	Percentual	Costi diretti assorbiti dal processo B3.2 Gestione contabilità e liquidità/Totale oneri correnti al netto degli interventi economici (voce di conto economico: B.8) e delle voci di conto economico: 9C Svalutazione Crediti 9D Fondo rischi e oneri	Sistema di rilevazione ore e costi di processoBilancio consuntivo	L'efficienza di governo del processo di gestione della contabilità e liquidità camerale	2,24%	2,50%
<b>INDICATORI ECONOMICO PATRIMONIALI (TRASVERSALI)</b>						RISULTATI	RISULTATI	
						ANNO 2012	ANNO 2013	
EC 1	Margine di Struttura finanziaria a breve termine	Economico pa: %		Attivo circolante - Passivo a breve/Passivo a breve	Bilancio consuntivo	La capacità dell'Ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine (ossia quelli con scadenza entro 12 mesi) mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve.	248,9	289,81
EC 3	Equilibrio economico della gestione corrente	Economico pa: %		Oneri correnti/Proventi correnti	Bilancio consuntivo	L'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti	110,27	113,13

EC 4	Incidenza dei costi strutturali	Economico pa' %	Oneri correnti – Interventi economici/Proventi correnti	Bilancio consuntivo	L'incidenza dei Costi di struttura rispetto ai Proventi correnti	70,74	73,9
EC 5	Margine di struttura	Economico pa' %	Immobilizzazioni /Patrimonio netto	Bilancio consuntivo	La capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio	71,48	70,56
EC 7	Capacità di generare Proventi	Economico pa' %	Proventi correnti - (Entrate da diritto annuale + Diritti di segreteria)/Proventi correnti	Bilancio consuntivo	Quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria	4,76	6,55
EC 9	Efficienza di Struttura	Economico pa' %	Oneri correnti delle F.I. A e B/Oneri correnti	Sistema di rilevazione ore e costi di processoBilancio consuntivo	L'incidenza dei costi delle aree, che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della Camera di commercio, rispetto agli Oneri correnti	26,39	32,09
EC 10	Economicità dei Servizi	Economico pa' %	Proventi correnti - (Diritto annuale + Diritti di segreteria)/Oneri operativi	Bilancio consuntivo	Il rapporto tra i proventi generati dalla Camera di commercio (al netto delle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria) rispetto agli oneri "operativi"	6,74	8,86
EC 12	Incidenza dei Proventi correnti sui Proventi totali	Economico pa' %	Proventi correnti/Proventi totali	Bilancio consuntivo	L'incidenza dei proventi correnti rispetto ai proventi totali	89	86,8
EC 14	Incidenza degli Oneri correnti sugli Oneri totali	Economico pa' %	Oneri correnti/Oneri totali	Bilancio consuntivo	L'incidenza degli Oneri correnti rispetto agli Oneri totali	100	98,48
EC 19	Interventi economici per impresa attiva	Economico pa' %	Interventi economici/N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	Bilancio consuntivoMovimprese	Il valore medio di Interventi economici per impresa attiva	114,94	114,58
EC 25	Risorse per promozione per impresa attiva	Economico pa' %	Totale Risorse F.I.D/N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	Sistema di rilevazione ore e costi di processoBilancio consuntivo (nota integrativa)Movimprese	Il valore medio dei costi promozionali per impresa attiva	130,15	114,11



**Camera di Commercio  
Ravenna**

# **OBIETTIVI STRATEGICI E OPERATIVI 2015**

**NOVEMBRE 2014**

<b>OBIETTIVI STRATEGICI.....</b>	<b>2</b>
1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE.....	2
1.2 – INNOVAZIONE.....	3
1.3 – ACCESSO AL CREDITO.....	4
1.4 – ATTIVITÀ D’IMPRESA E CAPITALE UMANO.....	5
2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO.....	7
2.2 – TUTELA AMBIENTALE E GREEN ECONOMY.....	8
2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ.....	9
2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO.....	10
3.1 – STRATEGIE DI RETE E GESTIONE ASSOCIATA.....	11
3.2 – RELAZIONI CON GLI ATTORI ISTITUZIONALI E SISTEMA DELLE PARTECIPAZIONI.....	12
3.3 – SEMPLIFICAZIONE E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI.....	13
3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION.....	14
3.5 – EFFICIENZA NELL’USO E NELL’ACQUISIZIONE DELLE RISORSE.....	16
<b>OBIETTIVI OPERATIVI.....</b>	<b>17</b>
1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE.....	17
1.1.1 – Promozione internazionale delle filiere produttive e delle aree-mercato.....	17
1.1.2 – Sviluppo di servizi per l’internazionalizzazione – Camera di Commercio.....	18
1.1.3 – Sviluppo di servizi per l’internazionalizzazione – Eurosportello.....	19
1.1.4 – Partecipazione alle politiche e reti europee per l’innovazione, Enterprise Europe Network.....	20
1.2 – INNOVAZIONE.....	21
1.2.2 – Sviluppo di servizi per l’innovazione e la qualità – Eurosportello.....	21
1.3 – ACCESSO AL CREDITO.....	22
1.3.1 – Sostegno al sistema dei Confidi e Interventi in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese.....	22
1.4 – ATTIVITÀ D’IMPRESA E CAPITALE UMANO.....	23
1.4.1 – Creazione di impresa e modelli di sviluppo.....	23
1.4.2 – Sostegno all’occupazione e orientamento al lavoro.....	25
2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO.....	26
2.1.1 – Interventi per sostenere lo sviluppo del porto e del settore logistico.....	26
2.1.2 – Interventi per la diffusione della rete a banda larga e ultralarga.....	27
2.2 – TUTELA AMBIENTALE E GREEN ECONOMY.....	28
2.2.1 – Iniziative volte a promuovere l’economia ambientale e lo sviluppo eco-compatibile.....	28
2.2.2 – Mantenimento della certificazione EMAS e interventi di riqualificazione energetica.....	29
2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ.....	30
2.3.1 – Sviluppo dei servizi di mediazione-arbitrato.....	30
2.3.2 – Iniziative per la sicurezza e la conformità dei prodotti.....	31
2.3.3 – Potenziamento delle attività di metrologia legale.....	32
2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO.....	33
2.4.1 – Progettazione e realizzazione di attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale.....	33
2.4.2 – Attività di valorizzazione dei prodotti e delle filiere e supporto alla certificazione di qualità di prodotto/filiera.....	35
2.4.3 – Valorizzazione dell’informazione economica.....	36
3.1 – STRATEGIE DI RETE E GESTIONE ASSOCIATA.....	38
3.1.1 – Gestione in forma associata di funzioni e servizi camerali.....	38
3.2 – RELAZIONI CON GLI ATTORI ISTITUZIONALI E SISTEMA DELLE PARTECIPAZIONI.....	40
3.2.1 – Ottimizzazione delle relazioni istituzionali e di sistema.....	40
3.3 – SEMPLIFICAZIONE E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI.....	42
3.3.1 – Iniziative di semplificazione amministrativa.....	42
3.3.2 – Sviluppo dell’informatizzazione dei servizi.....	44
3.3.3 – Consolidamento del Sistema di certificazione della qualità.....	46
3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION.....	47
3.4.1 – Miglioramento della gestione del ciclo della performance.....	47
3.4.2 – Attuazione di misure per assicurare la trasparenza e l’integrità dell’amministrazione.....	49
3.4.3 – Comunicazione istituzionale e nuovi media.....	50
3.4.4 – Promozione dei servizi dell’azienda speciale.....	51
3.5 – EFFICIENZA NELL’USO E NELL’ACQUISIZIONE DELLE RISORSE.....	52
3.5.1 – Contenimento delle spese generali e di funzionamento.....	52
3.5.2 – Miglioramento dell’efficienza dei servizi interni e ottimizzazione della gestione amministrativa – Camera di Commercio.....	54
3.5.3 – Miglioramento dell’efficienza dei servizi interni e ottimizzazione della gestione amministrativa – Eurosportello.....	56
3.5.4 – Monitoraggio dell’andamento del livello dei proventi da servizi sui ricavi ordinari – Eurosportello.....	57
3.5.5 – Conseguimento degli obiettivi assegnati all’area di competenza.....	58



## OBIETTIVI STRATEGICI

### 1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE

MISSIONE	016 – Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
PROGRAMMA	005 – Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del <i>made in Italy</i>
AREA STRATEGICA	<b>1 – COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE</b>
DESCRIZIONE	<p>Da sempre in sintonia con l'azione di governo, il sistema camerale opera per incentivare la presenza dell'imprenditorialità italiana sui mercati esteri attraverso un insieme di iniziative integrate finalizzate a favorire la proiezione internazionale delle economie locali e l'affermarsi di una solida cultura dell'internazionalizzazione.</p> <p>L'offerta di servizi di informazione, supporto e accompagnamento rivolti alle imprese che operano all'estero e con l'estero può avvalersi delle competenze e delle specializzazioni funzionali sia degli attori camerali presenti sul territorio italiano (Aziende Speciali, Camere miste, ruolo delle Unioni regionali e dell'Unione nazionale) sia delle Camere di commercio italiane all'estero.</p> <p>Dal 1990 l'azienda speciale SIDI - Eurosportello della Camera di commercio di Ravenna è diventata progressivamente un punto di riferimento per gli imprenditori locali impegnati nell'espandere e consolidare la propria presenza su mercati internazionali. L'azienda fornisce un'ampia gamma di servizi e mette a disposizione un'estesa rete di relazioni con la finalità specifica di sostenere i processi di internazionalizzazione, anche attraverso attività di informazione e assistenza su programmi, legislazione, finanziamenti ed opportunità offerte dall'Unione Europea.</p> <p>L'Ente camerale intende assicurare continuità alle attività di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese provinciali, con la consapevolezza di dover operare nell'ottica di una razionalizzazione delle iniziative e di un migliore utilizzo delle risorse disponibili.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
RISORSE DESTINATE	€ 747.040,00 (per interventi economici) e bilancio azienda

### INDICATORI

Kpi1101	Descrizione	Quota provinciale sull'export nazionale
	Fonte del dato	ISTAT - Coeweb
	Metodo di calcolo	Rapporto Export Provinciale / Export Nazionale
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita
Kpi1102	Descrizione	Movimentazione in uscita dal porto di Ravenna
	Fonte del dato	Autorità portuale di Ravenna
	Metodo di calcolo	Variazione totale imbarchi sull'anno precedente
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita

## 1.2 – INNOVAZIONE

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
AREA STRATEGICA	<b>1 – COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE</b>
DESCRIZIONE	<p>La competitività tecnologica ed economica di un territorio dipende, in modo significativo, dall'attitudine dei soggetti che vi operano di generare un ambiente favorevole all'innovazione. Affrontare il tema dell'innovazione a livello di sistema territoriale è fondamentale, soprattutto quando uno dei principali ostacoli alla produzione di nuova conoscenza scientifica e tecnologica – e al suo trasferimento in ambito produttivo – deriva dalla ridotta dimensione di impresa, tipica dell'intero tessuto imprenditoriale nazionale, che limita la possibilità di generare o acquisire risorse.</p> <p>L'azione della Camera di commercio è pertanto orientata a promuovere l'evoluzione di imprese, distretti e filiere, verso produzioni e processi a più elevato contenuto tecnologico e immateriale, rafforzando il sistema di relazioni con i principali soggetti coinvolti nel processo di innovazione e ricerca e assumendo nello stesso tempo un ruolo di indirizzo e stimolo della domanda di innovazione.</p> <p>In questo ambito l'Ente camerale intende proseguire e rafforzare l'attività della propria azienda speciale SIDI Eurosportello, da tempo impegnata ad accrescere la competitività del sistema produttivo provinciale nel contesto nazionale ed internazionale, anche attraverso il consorzio SIMPLER cui aderisce.</p> <p>L'Azienda offre un'ampia gamma di servizi quali informazione e consulenza specialistica sulle opportunità offerte dai mercati esteri e sulle politiche e i programmi comunitari, assistenza nella ricerca di partner internazionali per collaborazioni in materia di ricerca, sviluppo e trasferimento tecnologico, organizzazione di eventi di brokeraggio e di missioni commerciali e tecnologiche, supporto alle PMI nella acquisizione di capacità innovative e nello sviluppo di relazioni con gli enti di ricerca, valorizzazione dei risultati dell'attività di ricerca e sviluppo e tutela della proprietà industriale, diffusione dei sistemi di standardizzazione e certificazione della qualità e all'interno del sistema produttivo.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.2 Innovazione e trasferimento tecnologico
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici) e bilancio azienda

### INDICATORI

Kpi1201	Descrizione	Quota di imprese che dichiarano di aver introdotto innovazioni negli ultimi 3 anni
	Fonte del dato	CISE (Az. Sp CCIAA FC) – Osservatorio innovazione
	Metodo di calcolo	Rapporto Aziende che hanno innovato / Totale aziende
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita
Kpi1202	Descrizione	Quota di assunzioni per indirizzo di studio ICT, biologia e biotecnologia
	Fonte del dato	Sistema informativo Excelsior
	Metodo di calcolo	Rapporto Assunzioni indirizzo specifico / Totale assunzioni
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita
Kpi1203	Descrizione	Quota imprese settore ICT
	Fonte del dato	Registro imprese
	Metodo di calcolo	Rapporto Imprese registrate settore ICT / Totale imprese registrate
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale

	Target	Crescita
--	--------	----------

### 1.3 – ACCESSO AL CREDITO

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
AREA STRATEGICA	<b>1 – COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE</b>
DESCRIZIONE	<p>La Camera di commercio di Ravenna intende rendere efficace l'intervento pubblico per favorire l'accesso al credito da parte delle imprese anche medio piccole, supportando i consorzi di garanzia collettiva fidi (Confidi) operanti sul territorio provinciale, promuovendone lo sviluppo e rafforzandone il ruolo non solo come facilitatori del credito, ma anche come veri e propri strumenti di indirizzo delle attività d'impresa, ad esempio sui temi dell'internazionalizzazione delle PMI, dello start-up aziendale e degli investimenti in innovazione.</p> <p>Appare oggi indispensabile accelerare il processo di integrazione, territoriale e settoriale dei Confidi, per garantire il raggiungimento di adeguate economie di scala che ne accrescano efficienza e redditività, favorendo allo stesso tempo un consolidamento patrimoniale e una migliore efficacia dell'intervento pubblico.</p> <p>L'Ente camerale intende inoltre promuovere forme di collaborazione tra istituzioni pubbliche, confidi, banche, fondazioni e imprese con l'intento di sostenere gli investimenti in settori economici ad alto potenziale di sviluppo, favorire processi di innovazione o ristrutturazione e supportare l'avvio di nuove realtà imprenditoriali.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità
RISORSE DESTINATE	€ 1.200.000,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi1301	Descrizione	Variatione operatività dei Confidi nella provincia
	Fonte del dato	Confidi
	Metodo di calcolo	Variatione totale Importi deliberati dai Confidi per aziende con sede in provincia
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero decimale
	Target	Crescita
Kpi1302	Descrizione	Variatione impieghi del sistema bancario al settore imprese
	Fonte del dato	Banca d'Italia
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita

## 1.4 – ATTIVITÀ D'IMPRESA E CAPITALE UMANO

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
AREA STRATEGICA	<b>1 – COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE</b>
DESCRIZIONE	<p>L'ente camerale si pone l'obiettivo di rafforzare il sistema produttivo provinciale, prevalentemente composto da piccole e medie imprese, sia attraverso lo sviluppo di condizioni favorevoli all'insediamento di nuove attività, sia garantendo un sostegno diretto ad iniziative in grado di accrescere la competitività e la capacità dell'impresa di far fronte alle nuove sfide del mercato globale anche tramite nuovi modelli organizzativi, ispirati a processi di aggregazione in rete, e alla responsabilità sociale di impresa.</p> <p>Sul tema dell'autoimprenditorialità, la Camera punta oggi a diventare l'istituzione di riferimento per i neoimprenditori o gli aspiranti tali, proponendosi come punto di accesso, fisico e virtuale, all'offerta di servizi e di progettualità presente sul territorio in tema di orientamento e accompagnamento allo start up di impresa.</p> <p>Particolarmente grave è la condizione per i giovani il cui accesso al mercato del lavoro appare sempre più difficile e precario. Già da tempo la Camera è impegnata a sostenere l'Università e a collaborare nella realizzazione di progetti che favoriscano la diffusione della cultura "digitale" e la conoscenza dei nuovi strumenti informatici, anche al fine di preparare i giovani al mondo del lavoro e di formare imprenditori al passo con le moderne tecnologie.</p> <p>Disoccupazione e crisi dei modelli di sviluppo tradizionali, inoltre, sottolineano con evidenza il valore strategico dell'istruzione e della formazione professionale laddove qualificare, riqualificare e accrescere le competenze individuali significa offrire nuove possibilità di lavoro per le persone e nuove risorse per le imprese. Su questo versante, la Camera di commercio è impegnata in un complesso di iniziative finalizzate a far crescere il capitale umano e professionale, nonché a migliorare e rendere più stretto il collegamento tra il sistema formativo (scuola e università, istituti di formazione) e mondo del lavoro.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	€ 263.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi1201	Descrizione	Rapporto tra iscrizioni e totale imprese
	Fonte del dato	Infocamere Stockview
	Metodo di calcolo	Rapporto tra l'indicatore (iscrizioni / imprese registrate)
	Tipologia	Indicatore di impatto (impact)
	Unità di misura	Numero decimale
	Target	>= 1
Kpi1202	Descrizione	Quota di imprese giovanili
	Fonte del dato	Infocamere Stockview
	Metodo di calcolo	Rapporto tra imprese giovanili / totale imprese registrate
	Tipologia	Indicatore di impatto (impact)
	Unità di misura	Numero decimale
	Target	Crescita
Kpi1203	Descrizione	Assunzioni di laureati e diplomati
	Fonte del dato	Sistema informativo Excelsior
	Metodo di calcolo	Rapporto Assunzioni di laureati e diplomati / Totale assunzioni
	Tipologia	Indicatore di impatto (impact)
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita

Kpi1203	Descrizione	Tasso di disoccupazione giovanile
	Fonte del dato	Istat- Forze di lavoro
	Metodo di calcolo	Tasso di disoccupazione 14-24 anni
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Numero decimale
	Target	In diminuzione

## 2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
AREA STRATEGICA	<b>2 – SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b>
DESCRIZIONE	<p>Il porto di Ravenna rappresenta un <i>asset</i> strategico per il sistema produttivo provinciale e regionale.</p> <p>La competitività di un porto si sostanzia nella capacità dell'insieme dei soggetti (pubblici e privati) che in esso operano di proporre un'offerta qualitativamente elevata di infrastrutture e servizi, che siano effettivamente in grado di rispondere alle esigenze di mercato, sostenendo efficacemente la concorrenza di altri porti presenti nei differenti contesti territoriali, e che possano costituire, anche in assenza di porti-concorrenti, un fattore fondamentale di sviluppo economico locale e nazionale.</p> <p>Per il porto di Ravenna appare oggi prioritario consolidare i rapporti con il proprio retroporto costituito dal sistema produttivo emiliano-romagnolo, completare alcuni fondamentali interventi infrastrutturali, incrementare l'efficacia e il coordinamento delle iniziative promozionali volte ad attrarre i grandi operatori internazionali e costruire una nuova alleanza tra gli scali dell'Alto e medio Adriatico.</p> <p>L'Ente camerale intende pertanto offrire il proprio contributo, direttamente o attraverso le aziende partecipate, sostenendo l'azione dell'Autorità portuale per il conseguimento di tali obiettivi. E' ormai riconosciuto che i servizi innovativi generati da Internet apportano grande valore sociale ed economico, in termini di qualità della vita e produttività. Sul versante infrastrutturale l'evoluzione delle reti di telecomunicazioni verso capacità sempre maggiori, ovvero la banda larga, appare la precondizione necessaria per lo sviluppo e la diffusione di servizi innovativi, con crescenti livelli di integrazione, multimedialità e interattività.</p> <p>Sono queste le ragioni che vedono la Camera di commercio impegnata in progetti di incremento della copertura del territorio provinciale con connessioni alla rete veloci e ultraveloci.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.5 Promozione del territorio (infrastrutture)
RISORSE DESTINATE	€ 150.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2101	Descrizione	Movimentazione portuale
	Fonte del dato	Autorità portuale di Ravenna
	Metodo di calcolo	Totale merci sbarcate e imbarcate
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore in tonnellate
	Target	Crescita
Kpi2103	Descrizione	Quota addetti al settore H classificazione ATECO 2007
	Fonte del dato	Registro delle imprese
	Metodo di calcolo	Addetti settore H / Totale addetti
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita

## 2.2 – TUTELA AMBIENTALE E GREEN ECONOMY

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
AREA STRATEGICA	<b>2 – SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b>
DESCRIZIONE	<p>La graduale riqualificazione dell'economia attraverso schemi di produzione e di consumo eco-compatibili, viene indicata da tutti i principali organismi internazionali come una priorità inderogabile per una crescita forte, inclusiva e sostenibile nel lungo periodo (c.d. <i>inclusive green growth</i>).</p> <p>La stessa Unione Europea individua nell'economia verde (<i>green economy</i>), comprendente non solo le imprese che operano in settori propriamente "green" (quali le energie rinnovabili, i servizi ambientali, la bioedilizia, le filiere agricole di qualità ecologica ecc. ), ma anche, in senso più ampio, le imprese che investono in innovazioni di processo e di prodotto per ridurre l'impatto ambientale della propria attività, una delle leve fondamentali per affrontare la crisi economica e avviare una nuova fase di sviluppo.</p> <p>Per favorire lo sviluppo della <i>green economy</i>, in attuazione degli indirizzi comunitari, la Camera di commercio di Ravenna ha implementato, nell'ambito del processo di conseguimento della certificazione ambientale EMAS, un proprio Sistema di Gestione Ambientale, non solo come strumento per monitorare e migliorare l'impatto diretto (trascurabile) della propria attività sull'eco-sistema, ma come cornice programmatica nella quale definire obiettivi ed azioni per influenzare e sostenere le politiche ambientali del sistema locale delle imprese e garantire un livello di qualità ambientale nel territorio misurabile e governabile. del territorio provinciale con connessioni alla rete veloci e ultraveloci.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2101	Descrizione	Conversione verso la <i>green economy</i>
	Fonte del dato	CISE (Az. Sp CCIAA FC) – Osservatorio innovazione
	Metodo di calcolo	Aziende che dichiarano di aver gestito un processo di conversione verso la <i>green economy</i> / Totale aziende
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita
Kpi2102	Descrizione	Numero di aziende/siti certificati EMAS
	Fonte del dato	ISPRA Elenco organizzazioni registrate EMAS
	Metodo di calcolo	Numero di aziende/siti certificati EMAS
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Crescita

## 2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ

MISSIONE	012 – Regolazione dei mercati
PROGRAMMA	004 – Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.
AREA STRATEGICA	<b>2 – SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b>
DESCRIZIONE	<p>Fenomeni quali la globalizzazione dei mercati, la riorganizzazione su scala internazionale della catena produttiva, l'innovazione tecnologica nelle telecomunicazioni e lo sviluppo del mercato digitale hanno radicalmente mutato lo scenario delle relazioni produttive e commerciali facendo emergere la necessità di predisporre nuovi strumenti normativi e contrattuali a tutela della concorrenza, del mercato e dei diritti dei consumatori.</p> <p>In tale contesto le Camere di commercio rivestono un ruolo di primo piano, essendo chiamate, in forza di un preciso mandato istituzionale, a contribuire alla predisposizione e alla diffusione di regole per un funzionamento corretto e trasparente del mercato, tale da garantire sia l'impresa che il consumatore finale, nonché a verificare il rispetto di normative nazionali e comunitarie con una efficace azione di vigilanza e di controllo e, nei limiti del potere sanzionatorio attribuitogli dalla legge, di repressione. Inoltre sono chiamate a supportare le imprese e i consumatori per ridurre i tempi e i costi di risoluzione delle controversie, favorendo l'utilizzo di forme di giustizia alternativa e contribuendo in tal modo anche alla riduzione degli arretrati giudiziari.</p> <p>In particolare, la Camera di commercio di Ravenna intende potenziare tali funzioni con interventi concreti che favoriscano le imprese e i consumatori, promuovendo il ricorso all'arbitrato e alla mediazione, sviluppando le funzioni in merito alla metrologia legale e alla vigilanza sui prodotti e promuovendo nella provincia gli strumenti di tutela della proprietà industriale ed intellettuale.</p> <p>Verrà inoltre rinnovato l'impegno al fianco delle Forze dell'Ordine, al fine di supportarle nella prevenzione di infiltrazioni mafiose in particolari settori economici e nella prevenzione dei reati, anche di microcriminalità a tutela del mondo imprenditoriale.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	C2 Regolazione e tutela del mercato
RISORSE DESTINATE	€ 18.173,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2302	Descrizione	Numero imprese oggetto di ispezione in attività ispettive, di controllo e di vigilanza:
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Crescita
Kpi2305	Descrizione	Numero di mediazioni, conciliazioni e arbitrati sul totale delle imprese registrate
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Percentuale
	Target	Crescita



## 2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
AREA STRATEGICA	<b>2 – SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b>
DESCRIZIONE	<p>Tutelare, qualificare e valorizzare le risorse e l'identità culturale del territorio costituiscono fattori chiave per accrescerne l'attrattività e rafforzare la competitività del sistema economico locale, garantendo nuove opportunità di sviluppo alle imprese.</p> <p>La Camera di commercio intende incentivare il turismo e la ricettività, che rappresentano una componente fondamentale dell'economia provinciale. L'interconnessione con settori fondamentali quali il commercio, l'artigianato e i prodotti dell'enogastronomia, ne fanno un motore di sviluppo in grado di generare ricchezza ed opportunità di lavoro al di là delle singole attività di alloggio e ristorazione o divertimento.</p> <p>Particolare attenzione verrà dedicata a favorire l'integrazione tra turismo e cultura. Si devono valorizzare le produzioni agroalimentari, artigianali e tipiche di qualità. La Camera di Commercio di Ravenna, che da sempre sostiene attivamente la tutela e la diffusione della tipicità dei prodotti locali in campo agroalimentare e artigianale, continuerà a sviluppare un articolato programma di interventi e a promuovere i marchi, le certificazioni di qualità e le denominazioni di origine.</p> <p>Infine, in risposta alla crescente domanda di dati e statistiche al fine di analizzare e comprendere i cambiamenti connessi alle trasformazioni economiche e sociali in atto, la Camera di commercio intende consolidare ed espandere l'elaborazione di studi e ricerche, mettendo a disposizione di privati e istituzioni informazioni sempre più aggiornate e dettagliate per orientare le scelte di politica economica locale, coadiuvare gli attori pubblici nelle misure di sostegno del sistema produttivo, offrire utili informazioni alle organizzazioni di categoria e soprattutto informare in tempo reale i protagonisti del sistema economico sulle tendenze in atto.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.5 Promozione del territorio
RISORSE DESTINATE	€ 642.555,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2401	Descrizione	Presenze turistiche
	Fonte del dato	Provincia di Ravenna
	Metodo di calcolo	Rilevazione delle presenze turistiche
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Crescita
Kpi2402	Descrizione	Indice di attrattività: percentuale di Unità Locali (UL) con sede fuori provincia
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Numero di UL con sede fuori provincia / Totale U.L
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Crescita

### 3.1 – STRATEGIE DI RETE E GESTIONE ASSOCIATA

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	002 – Indirizzo politico
AREA STRATEGICA	<b>3 – EFFICIENZA E TRASPARENZA DELL'AMMINISTRAZIONE</b>
DESCRIZIONE	<p>In questa fase di profonde trasformazioni, il Sistema camerale ha intrapreso un percorso di riordino e razionalizzazione, in stretta correlazione del più generale disegno di riordino degli enti di governo intermedi. Tale percorso, fondato sull'esigenza di rendere il sistema ancora più efficiente in un contesto di riduzione della spesa pubblica, e realizzando quelle economie di scala indispensabili al migliore svolgimento delle attività istituzionali, potrà consentire alle Camere di commercio di gestire nuove funzioni per le imprese, che in questa fase di riorganizzazione delle diverse articolazioni istituzionali, Stato e Regioni possono delegare, in un'ottica di sussidiarietà, al Sistema camerale.</p> <p>La strada è quella tracciata nella riforma delle Camere di commercio del 2010 (D. Lgs 23/2010), all'interno della quale il legislatore ha voluto insistere sulle opportunità di una migliore e più efficiente organizzazione delle risorse tramite l'esercizio di funzioni in forma associata, rendendo tale modalità obbligatoria – in relazione a specifiche funzioni – per gli enti camerali al di sotto di una determinata soglia dimensionale.</p> <p>Su questi presupposti, in attesa di conformarsi in termini organizzativi e funzionali all'auspicata riforma dei livelli territoriali di governo, la Camera di commercio di Ravenna intende rafforzare la collaborazione tra enti e strutture del sistema camerale regionale e nazionale con lo scopo di sperimentare forme di integrazione nella gestione dei servizi, promuovere una programmazione con logiche di intervento di area vasta, nonché valutare la fattibilità di accorpamenti tra gli enti. Le imprese del territorio, potrebbero in tal modo beneficiare di servizi più efficienti, sviluppati in un'ottica di valorizzazione delle eccellenze all'interno della rete camerale regionale, e di maggiori risorse, umane e finanziarie, che l'Ente potrebbe destinare alla promozione economica e alla semplificazione delle procedure per effetto di più elevati livelli di efficienza nell'impiego dei fattori produttivi.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa, Area sviluppo economico, Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	A1.2.1 Sistemi di gestione
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3101	Descrizione	Funzioni/servizi gestiti in forma associata
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione del numero
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Stabile / Crescente

### 3.2 – RELAZIONI CON GLI ATTORI ISTITUZIONALI E SISTEMA DELLE PARTECIPAZIONI

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	002 – Indirizzo politico
AREA STRATEGICA	<b>3 – EFFICIENZA E TRASPARENZA DELL'AMMINISTRAZIONE</b>
DESCRIZIONE	<p>L'Ente camerale continuerà a fornire il proprio contributo al sistema di concertazione territoriale, in primo luogo attraverso il Tavolo provinciale di coordinamento sull'economia e l'occupazione, e indirizzerà la propria azione con l'obiettivo di un rafforzamento dei rapporti di collaborazione con le altre pubbliche amministrazioni, in particolare con la Regione (anche grazie al ruolo delle Unioni regionali previsto dalla recente riforma), nonché con gli altri Enti locali, con le strutture del sistema camerale e con le organizzazioni espressione degli interessi delle categorie economiche e sociali.</p> <p>In particolare, la Camera continuerà a sviluppare i contatti tra Suap e RI, in applicazione della normativa, ma anche per favorire il flusso di informazioni/comunicazioni tra i vari Enti, al fine di favorire e facilitare la nascita e lo sviluppo delle imprese.</p> <p>Le funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese e delle economie locali vengono esercitate dall'Ente anche attraverso la partecipazione al capitale di enti, organismi e società attivi in ambiti strategici per lo sviluppo; si tratta di partecipazioni che in alcuni casi riguardano società espressioni del sistema camerale, mentre in altri riguardano soggetti legati all'economia del territorio.</p> <p>Su questo versante, le scelte di investimento rivestono carattere di strategicità nella misura in cui concretizzano un circuito finanziario virtuoso attraverso il quale una quota importante delle risorse versate dalle imprese alle Camere di commercio torna al territorio, senza incidere sulla spesa pubblica; occorre tuttavia che le risorse investite nelle società partecipate rispondano ad obiettivi coerenti e funzionali, per quanto possibile, alle priorità che l'Ente ha individuato in sede di programmazione strategica.</p> <p>In questo senso, con la finalità di rispondere in maniera sempre più soddisfacente alle attese dei propri portatori di interesse e liberare ulteriori risorse da re-investire sul territorio, l'ente camerale intende dare avvio ad un processo di razionalizzazione strategico del proprio patrimonio mobiliare. Interventi di questo tipo rispondono inoltre allo spirito delle recenti normative (es. "spending review") attraverso le quali il legislatore, per ragioni di tutela della concorrenza ma anche di contenimento della spesa pubblica, ha posto norme limitative per le partecipazioni pubbliche, precludendone l'esistenza o comunque irrigidendone i presupposti</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa, Area sviluppo economico, Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali
RISORSE DESTINATE	€ 115.500,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3201	Descrizione	Numero protocolli, accordi quadro, convenzioni con soggetti istituzionali
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Numero protocolli accordi quadro convenzioni attivi
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Crescente

### 3.3 – SEMPLIFICAZIONE *E-GOVERNMENT* E QUALITÀ DEI SERVIZI

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
AREA STRATEGICA	<b>3 – EFFICIENZA E TRASPARENZA DELL'AMMINISTRAZIONE</b>
DESCRIZIONE	<p>Momento centrale dei processi di semplificazione amministrativa e di innovazione in ambito pubblico, il passaggio all'<i>e-government</i> (ovvero la riorganizzazione delle procedure interne e del sistema di relazioni con cittadini e imprese grazie all'introduzione di tecnologie dell'informazione e comunicazione) segna la transizione da una pubblica amministrazione conformata al modello burocratico ad una pubblica amministrazione moderna capace di operare in base a criteri di efficacia, efficienza, trasparenza, economicità e partecipazione democratica. Attraverso l'<i>e-government</i> è possibile avviare un circolo virtuoso tra diffusione-utilizzo delle nuove tecnologie, qualità dei servizi pubblici e partecipazione attiva di imprese e cittadini, contribuendo in modo determinante all'emergere di un ambiente favorevole all'innovazione tecnologica, alla trasformazione e alla crescita della competitività. Non stupisce pertanto la sua collocazione all'interno dei più ampi strumenti di programmazione comunitaria e nazionale (le cosiddette Agende digitali, europea e nazionale) orientati a favorire l'innovazione e la crescita attraverso lo sfruttamento del potenziale offerto dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.</p> <p>Obiettivo della Camera di commercio è proseguire nel processo di dematerializzazione dei flussi documentali, digitalizzazione dei procedimenti amministrativi attraverso le pratiche telematiche ed i pagamenti elettronici, diffusione di strumenti innovativi e l'accessibilità dei dati in formato aperto.</p> <p>Semplificazione e innovazione devono portare ad un innalzamento degli standard qualitativi dei servizi erogati. Con questa consapevolezza la Camera di commercio di Ravenna intende confermare e consolidare il percorso di certificazione secondo la normativa europea ISO 9001 avviato da oltre 10 anni nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio reso agli utenti.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa, Area sviluppo economico, Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	A2.1 Sistemi di gestione
RISORSE DESTINATE	€ 12.000,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3301	Descrizione	Processi informatizzati
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Processi informatizzati / totale dei processi
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Crescente

### 3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
AREA STRATEGICA	<b>3 – EFFICIENZA E TRASPARENZA DELL'AMMINISTRAZIONE</b>
DESCRIZIONE	<p>La nozione di trasparenza della pubblica amministrazione che emerge dal quadro normativo recentemente innovato è una nozione molto ampia, intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle amministrazioni da parte dell'intera collettività, senza restrizioni legate al possesso di interessi qualificati.</p> <p>Attraverso la trasparenza la pubblica amministrazione consente l'accesso alle informazioni, favorisce un controllo diffuso per contrastare corruzione o inefficienze e crea opportunità di crescita.</p> <p>Nel conformare la propria azione ai principi dell'amministrazione aperta, la Camera di commercio di Ravenna intende produrre uno sforzo costante di dialogo con l'esterno, anche facendo leva sulle nuove tecnologie e sui nuovi media (<i>social network</i> e sito internet in particolare), sia per consentire un adeguato livello di controllo della società civile sul proprio operato sia per garantirsi forme efficaci di partecipazione alle politiche e all'attività amministrativa dei propri portatori di interesse (<i>stakeholder</i>).</p> <p>L'ascolto attivo dell'utente sarà al centro della strategia di comunicazione in modo da affidare al cittadino e all'imprenditore un ruolo attivo nella valutazione della qualità dei servizi a lui rivolti e nella partecipazione ai processi di cambiamento.</p> <p>Inoltre la capacità dell'Ente di rispondere in modo appropriato ai bisogni della comunità di cui è chiamato a curare gli interessi, anche attraverso forme più estese di partecipazione e collaborazione, non può essere misurata unicamente sul rispetto di standard prefissati o su un confronto comparativo interno al sistema camerale, ma deve trovare riscontro nel giudizio positivo degli utenti sulla qualità del proprio operato in rapporto ai servizi erogati.</p> <p>L'Ente pertanto proseguirà le attività destinate a rilevare il grado di soddisfazione da parte dei propri utenti e <i>stakeholder</i> come strumento per orientare e correggere la propria azione.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa
PROCESSO	A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3401	Descrizione	Valutazione del sito web camerale fornita dal sistema di monitoraggio "Bussola della trasparenza"
	Fonte del dato	Bussola della Trasparenza - Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione
	Metodo di calcolo	Indicatore fornito automaticamente dal sistema
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Mantenimento valutazione massima
Kpi3402	Descrizione	Grado di soddisfazione in relazione al "Funzionamento generale della Camera di commercio" – Imprese
	Fonte del dato	Retecamere - Indagine annuale di customer satisfaction
	Metodo di calcolo	Percentuale di risposte che attribuiscono un giudizio positivo (modalità "buono" e "discreto")
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Valutazione superiore all'85%
Kpi3403	Descrizione	Grado di soddisfazione in relazione al "Funzionamento generale della Camera di commercio" – <i>Stakeholder</i>
	Fonte del dato	Retecamere - Indagine annuale di customer satisfaction
	Metodo di calcolo	Percentuale di risposte che attribuiscono un giudizio positivo (modalità "buono" e "discreto")

Tipologia	Indicatore di risultato
Unità di misura	Valore percentuale
Target	Valutazione superiore all'85%

### 3.5 – EFFICIENZA NELL'USO E NELL'ACQUISIZIONE DELLE RISORSE

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
AREA STRATEGICA	<b>3 – EFFICIENZA E TRASPARENZA DELL'AMMINISTRAZIONE</b>
DESCRIZIONE	<p>In accordo con i principi e le indicazioni contenute nei provvedimenti normativi in tema di revisione e razionalizzazione della spesa pubblica la Camera di commercio di Ravenna si pone l'obiettivo di incrementare l'ammontare di risorse impiegate per interventi economici sul territorio in rapporto al totale delle risorse finanziarie disponibili.</p> <p>Per ottenere tale risultato si dovranno conseguire elevati livelli di efficienza nell'impiego di tutti i fattori produttivi, risorse umane e materiali, proseguendo un percorso che l'Ente camerale ha già avviato da tempo verso una gestione amministrativa snella ed attenta al contenimento dei costi sia di personale che di funzionamento.</p> <p>E' inoltre da considerare che, come previsto dal "Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio (D.P.R. n. 254/205) che le aziende speciali "perseguono l'obiettivo di assicurare, mediante acquisizione di risorse proprie, almeno la copertura dei costi strutturali". Dovrà pertanto essere potenziata la capacità dell'Azienda speciale di generare autonomamente le risorse finanziarie necessarie al proprio funzionamento. A decorrere dall'anno 2015, considerata la notevole diminuzione delle entrate da diritto annuale prevista dalla legge 114/2014, dovranno essere riviste le politiche di gestione delle entrate e delle spese al fine di ricreare nuovi parametri di riferimento e nuovi livelli di efficienza.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa
PROCESSO	A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo B3.2.1 Gestione contabilità
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3501	Descrizione	EC19 Interventi economici per impresa attiva
	Fonte del dato	Bilancio camerale - Movimprese
	Metodo di calcolo	Rapporto tra interventi economici e numero di imprese attive al 31/12
	Tipologia	Indicatore economico patrimoniale
	Unità di misura	Numero decimale
	Target 2014-2016	>100 €; nota: per il 2015 e il 2016 sarà necessario effettuare un aggiustamento del target in quanto la riduzione consistente delle entrate (D.L. 90/2014) comporterà modifiche rispetto ai consueti target >73 € per 2015 e 2016

## OBIETTIVI OPERATIVI

### 1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE

#### 1.1.1 – Promozione internazionale delle filiere produttive e delle aree-mercato

MISSIONE	016 – Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
PROGRAMMA	005 – Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy
OBIETTIVO STRATEGICO	1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE
DESCRIZIONE	L'obiettivo è di contribuire a rafforzare la competitività di alcune filiere produttive del nostro territorio che si caratterizzano per la loro propensione internazionale o per la presenza di un elevato potenziale di interesse da parte della domanda estera per l'acquisizione di prodotti o servizi. E' prevista la realizzazione di progetti e attività promozionali che riguardano la filiera dell'edilizia-costruzioni-sistema casa, meccanica, agroalimentare, sanità-salute (biomedicale, ortopedico, farmaceutico e servizi correlati) <i>oil &amp; gas</i> , con la realizzazione di servizi di assistenza personalizzata finalizzata alla realizzazione di missioni economiche, attività di <i>incoming</i> , partecipazione a Fiere, realizzazione di eventi di brokeraggio tra imprese, anche in partnership con il sistema camerale emiliano-romagnolo.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi per la promozione di filiere produttive</li> <li>• Servizi per la promozione di opportunità su aree-mercato <i>target</i></li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
RISORSE DESTINATE	€ 492.620,00 (per interventi economici) e bilancio azienda

#### INDICATORI

Kpi1111	Descrizione	Indicatore da programma Eurosportello
	Fonte del dato	Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Metodo di calcolo	Indicatore di sintesi delle azioni contenute nell'obiettivo come da documento di programmazione dell'Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	-
	Target	-



**1.1.2 – Sviluppo di servizi per l'internazionalizzazione – Camera di Commercio**

MISSIONE	016 – Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
PROGRAMMA	005 – Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>
DESCRIZIONE	Nell'ambito delle iniziative promozionali volte a favorire lo sviluppo del sistema economico locale, la Camera di Commercio intende proseguire nell'impegno di sostenere ed incentivare, attraverso l'erogazione di contributi, la partecipazione di aziende della provincia di Ravenna a manifestazioni fieristiche a carattere internazionale all'estero.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno all'internazionalizzazione attraverso la concessioni di contributi per la partecipazione a fiere all'estero</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
RISORSE DESTINATE	€ 100.000,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi1121	Descrizione	Adozione nuovo regolamento per la concessione di contributi per la partecipazione fiere all'estero entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì

### 1.1.3 – Sviluppo di servizi per l'internazionalizzazione – Eurosportello

MISSIONE	016 – Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
PROGRAMMA	005 – Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>
DESCRIZIONE	L'obiettivo è di fornire una serie di strumenti orientativi, di accompagnamento o basati sulla risoluzione di problemi, per le piccole e medie imprese interessate a intraprendere un'attività commerciale/ produttiva all'estero o a rafforzare e diversificare una propria strategia di internazionalizzazione. Si prevede la realizzazione di un'attività continuativa di help desk (sportello internazionalizzazione), l'organizzazione di attività seminariali sulle problematiche del commercio estero, la gestione di progetti formativi sulla qualificazione delle risorse umane per l'internazionalizzazione e le reti di impresa, l'erogazione di servizi di assistenza specialistica, la realizzazione di strumenti informativi elettronici sui temi del commercio internazionale.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di seminari e corsi a pagamento per le imprese</li> <li>• Realizzazione progetto Temporary Manager per l'Estero</li> <li>• Realizzazione di check up export aziendali a pagamento</li> <li>• Risposta a quesiti posti dagli utenti in tema di internazionalizzazione</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
	€ 74.420,00 (per interventi economici) e bilancio azienda

#### INDICATORI

Kpi1131	Descrizione	Indicatore da programma Eurosportello
	Fonte del dato	Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Metodo di calcolo	Indicatore di sintesi delle azioni contenute nell'obiettivo come da documento di programmazione dell'Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	-
	Target	-

**1.1.4 – Partecipazione alle politiche e reti europee per l'innovazione, Enterprise Europe Network**

MISSIONE	016 – Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
PROGRAMMA	005 – Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>
DESCRIZIONE	La Rete EEN, voluta dalla Commissione europea e inaugurata a gennaio 2008, è presente attualmente in 50 paesi con circa 600 organizzazioni localmente raggruppate in consorzi. E' la più grande rete europea a supporto dell'innovazione, internazionalizzazione e competitività di imprese, università e centri di ricerca. I servizi e gli eventi proposti in quanto partner della rete EEN sono finalizzati a fornire un supporto concreto e gratuito alle PMI, che si traduce in attività di formazione-informazione e nella creazione di opportunità di incontri d'affari finalizzati al raggiungimento di accordi di cooperazione transnazionale tra le imprese.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di seminari per trasferimento conoscenze alle imprese sui temi della competitività (innovazione, ambiente, internazionalizzazione)</li> <li>• Supporto alle imprese nel favorire la realizzazione di partnership agreement</li> <li>• Attività di informazione/assistenza agli utenti sui programmi europei</li> <li>• Veicolazione di richieste e offerte di partnership tra imprese italiane ed europee</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
RISORSE DESTINATE	€ 80.000,00 (per interventi economici) e bilancio azienda

**INDICATORI**

Kpi1141	Descrizione	Indicatore da programma Eurosportello
	Fonte del dato	Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Metodo di calcolo	Indicatore di sintesi delle azioni contenute nell'obiettivo come da documento di programmazione dell'Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	-
	Target	-

## 1.2 – INNOVAZIONE

### 1.2.2 – Sviluppo di servizi per l'innovazione e la qualità – Eurosportello

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>1.2 – INNOVAZIONE</b>
DESCRIZIONE	L'obiettivo è di favorire l'accesso all'innovazione delle PMI come strategia per la competitività tramite la realizzazione di attività finalizzate ad accompagnare l'impresa in un processo di innovazione, il potenziamento delle attività di tutela e valorizzazione della proprietà industriale, la conoscenza della normativa tecnica che presiede alla produzione di qualità, l'accesso ai finanziamenti per l'innovazione e lo sviluppo sostenibile.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di check up/audit brevettuali e tecnologici</li> <li>• Risposta a quesiti in materia di proprietà industriale a pagamento</li> <li>• Attività di informazione e assistenza sulla normativa tecnica</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.2 Innovazione e trasferimento tecnologico
	€ 0,00 (per interventi economici) e bilancio azienda

#### INDICATORI

Kpi1101	Descrizione	Indicatore da programma Eurosportello
	Fonte del dato	Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Metodo di calcolo	Indicatore di sintesi delle azioni contenute nell'obiettivo come da documento di programmazione dell'Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	-
	Target	-

### 1.3 – ACCESSO AL CREDITO

#### 1.3.1 – Sostegno al sistema dei Confidi e Interventi in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>1.3 – ACCESSO AL CREDITO</b>
DESCRIZIONE	<p>La Camera di commercio intende proseguire e consolidare il sostegno pubblico al sistema dei Confidi, incentivando al contempo i processi di razionalizzazione e aggregazione sia su base territoriale che settoriale, anche attraverso l'applicazione del nuovo regolamento che sarà in vigore a partire dal 2014, allo scopo di rafforzare l'efficacia nei meccanismi di erogazione di garanzie e servizi alle imprese, nonché di favorire la crescita dimensionale e la solidità patrimoniale dei singoli confidi e del sistema nel suo complesso.</p> <p>Tale consolidamento dovrà avvenire in raccordo con le altre Camere di commercio emiliano-romagnole e tenendo in considerazione l'evoluzione normativa che andrà ad interessare i Confidi.</p> <p>La Camera di commercio intende, inoltre, migliorare la qualità del supporto finanziario offerto alle imprese attraverso specifiche finalizzazioni delle risorse messe a disposizione attraverso il sistema dei confidi in grado contestualmente di permettere la distribuzione dei rischi e di incrementare la solidità patrimoniale degli organismi collettivi di garanzia.</p> <p>Dovrà, inoltre, essere rinnovato l'Accordo per il sostegno ai redditi delle famiglie e alla liquidità delle imprese colpite dalla crisi aggiornandone i contenuti sulla base di un monitoraggio continuo del suo utilizzo e in conseguenza dell'emergere di nuove criticità.</p>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertazione con le istituzioni locali per definire ruoli e linee guida per la futura erogazione di contributi ai Confidi</li> <li>• Predisposizione di una nuova regolamentazione del settore anche in base alle previsioni della legge 147/2013 finalizzata in particolare alla patrimonializzazione degli organismi di garanzia</li> <li>• Individuazione dei soggetti ammissibili alla ripartizione dei fondi camerali</li> <li>• Accordo per il sostegno ai redditi delle famiglie e alla liquidità delle imprese colpite dalla crisi</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità
RISORSE DESTINATE	€ 1.200.000,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi1311	Descrizione	Attivazione strumento di sostegno agli Organismi di Garanzia per favorire l'accesso al credito delle imprese provinciali anche in base alle previsioni della legge di stabilità entro il 30.09.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi1312	Descrizione	Individuazione dei soggetti ammissibili alla ripartizione dei fondi camerali Conclusione procedura di selezione entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si

## 1.4 – ATTIVITÀ D’IMPRESA E CAPITALE UMANO

### 1.4.1 – Creazione di impresa e modelli di sviluppo

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>1.4 – ATTIVITÀ D’IMPRESA E CAPITALE UMANO</b>
DESCRIZIONE	L’Ente camerale intende promuovere e diffondere la cultura di impresa e l’autoimprenditorialità, attraverso attività di orientamento, informazione, sensibilizzazione e formazione rivolte in particolar modo a giovani e studenti con l’intento di creare una maggiore consapevolezza sulle opportunità del “fare impresa”, anche proseguendo la collaborazione con l’Università per la diffusione e la conoscenza, da parte degli studenti prossimi imprenditori e/o professionisti, degli strumenti digitali e del loro utilizzo in campo imprenditoriale. Particolare attenzione sarà destinata a sviluppare e consolidare i servizi di supporto nella fase di avvio dell’attività di impresa (start-up), anche attraverso la formazione e il trasferimento di competenze utili per l’organizzazione e la gestione di piccole e microimprese.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno agli aspiranti imprenditori attraverso i servizi dello sportello Genesi</li> <li>• Attività del Comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile, per la proposizione e lo sviluppo di progetti mirati</li> <li>• Azioni di diffusione della “cultura digitale” a favore dei giovani studenti, potenziali imprenditori e/o professionisti, volta al maggior utilizzo degli strumenti telematici e dell'accesso dei servizi on line, anche in collaborazione con l'Università, con lo sviluppo del progetto seminariale in atto</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	€ 250.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi1411	Descrizione	Grado di soddisfazione in relazione al Servizio offerto dallo sportello nuove imprese
	Fonte del dato	Retecamere - Indagine annuale di customer satisfaction
	Metodo di calcolo	Percentuale di risposte che attribuiscono un giudizio positivo (modalità “buono” e “discreto”)
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	>= 80%
Kpi1412	Descrizione	Attivazione Bando per il sostegno alla creazione di nuove imprese entro 30 settembre 2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi1413	Descrizione	Attività del Comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile. Numero progetti/iniziative del comitato
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero
	Target	>=1

Kpi1414	Descrizione	Diffusione della “cultura telematica” per la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti utilizzabili nel mondo imprenditoriale. Numero di azioni
	Fonte del dato	Camera di Commercio – Università
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero
	Target	$\geq 1$

**1.4.2 – Sostegno all’occupazione e orientamento al lavoro**

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>1.4 – ATTIVITÀ D’IMPRESA E CAPITALE UMANO</b>
DESCRIZIONE	<p>L’obiettivo consiste nel migliorare l’efficienza dei meccanismi di incontro tra domanda e offerta di lavoro attraverso la progettazione di percorsi di alternanza scuola lavoro e iniziative volte al dialogo e al coordinamento della relazioni tra istituzioni scolastiche e formative da un lato e sistema produttivo dall’altro.</p> <p>L’alternanza scuola – lavoro è una metodologia didattica/formativa, rivolta agli studenti tra i 15 e i 18 anni che frequentano gli istituti di Istruzione secondaria e di formazione professionale, articolata tra periodi di formazione in aula e momenti di apprendimento “sul campo” mediante brevi esperienze di lavoro, che diventano occasioni di acquisizioni di competenze, sulla base di piani formativi personalizzati.</p> <p>In questo ambito l’Ente è particolarmente impegnato nel fornire un supporto conoscitivo e metodologico / interpretativo per l’azione di orientamento alle scelte scolastiche e professionali.</p>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientascuola: iniziativa di orientamento all’autoimpresa e al lavoro rivolta ai docenti delle scuole superiori. Incontri formativi nei quali sono proposte chiavi di lettura dei dati utili ai fini dell’orientamento per operatori della scuola superiore di primo grado e di secondo grado.</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi1421	Descrizione	Realizzazione dell’iniziativa Orientascuola entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si



## 2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO

### 2.1.1 – Interventi per sostenere lo sviluppo del porto e del settore logistico

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO</b>
DESCRIZIONE	<p>Presso la Camera di commercio di Ravenna è costituita la Commissione Porto, trasporti logistica le cui finalità sono quelle di sviluppare iniziative e avanzare proposte su ogni questione che possa avere attinenza al sistema portuale, al settore dei trasporti su gomma, ferro, aria ed acqua, all'innovazione tecnologica nel campo della logistica.</p> <p>L'obiettivo che la Camera di commercio intende perseguire attraverso la Commissione consiste nel programmare e promuovere politiche ed interventi nel settore dei trasporti e della logistica finalizzate ad aumentare la competitività delle imprese e l'attrattività del territorio.</p> <p>Proseguirà inoltre l'impegno per la stabilizzazione del servizio di collegamento tra l'Aeroporto di Bologna, Cervia e il terminal crociere di Porto Corsini sviluppando ulteriori forme di promozione sui mercati esteri in stretto collegamento con la valorizzazione dei prodotti turistici di Cervia e di Ravenna</p>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività della commissione Porto</li> <li>• Assegnazione risorse al progetto collegamenti Bologna – Cervia – Ravenna (Shuttle Bus) in collaborazione con gli Enti locali interessati</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.5 Promozione del territorio (infrastrutture)
RISORSE DESTINATE	Da definire

### INDICATORI

Kpi2111	Descrizione	Incontri della Commissione Porto, trasporti, logistica con la presenza di rappresentanti istituzionali
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>= 3
Kpi2112	Descrizione	Conclusione procedimento di assegnazione risorse al progetto shuttle-bus entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì

## 2.1.2 – Interventi per la diffusione della rete a banda larga e ultralarga

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO</b>
DESCRIZIONE	L'evoluzione delle reti di telecomunicazioni verso capacità sempre maggiori - ovvero la banda larga ed in particolare la banda ultralarga - è la condizione necessaria per lo sviluppo e la diffusione di servizi innovativi, con crescenti livelli di integrazione, multimedialità e interattività. Oggi le reti di telecomunicazioni rappresentano sempre più l'infrastruttura di base per consentire lo scambio di informazioni e contenuti tra cittadini, imprese e istituzioni. Per queste ragioni la Camera di commercio intende sostenere l'espansione delle infrastrutture e della domanda di tecnologia legata alla diffusione della banda larga e ultralarga come fattore determinante per lo sviluppo economico e la creazione di nuova occupazione. L'economia digitale rappresenta una opportunità concreta di crescita per tutte le PMI che attraverso il web e le tecnologie digitali possono innovare, competere e cercare nuovi mercati. Parallelamente agli interventi infrastrutturali l'Ente intende promuovere lo sviluppo di prodotti e servizi tecnologici, l'utilizzo del web e la diffusione dell' <i>e-commerce</i> nel mondo delle PMI.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bando rivolto agli Enti locali per iniziative di sviluppo della banda ultralarga sul territorio provinciale</li> <li>• Intervento formativo sull'utilizzo da parte dell'impresa di servizi innovativi resi possibili dall'uso di connessioni veloci ad Internet.</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.5 Promozione del territorio (infrastrutture)
RISORSE DESTINATE	€ 150.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2121	Descrizione	Realizzazione di un Bando rivolto agli Enti locali per iniziative di sviluppo della banda ultralarga sul territorio provinciale entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi2122	Descrizione	Intervento formativo sull'utilizzo da parte dell'impresa di servizi innovativi resi possibili dall'uso di connessioni veloci ad Internet. Numero incontri.
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>= 1

## 2.2 – TUTELA AMBIENTALE E GREEN ECONOMY

### 2.2.1 – Iniziative volte a promuovere l'economia ambientale e lo sviluppo eco-compatibile

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.2 – TUTELA AMBIENTALE E GREEN ECONOMY</b>
DESCRIZIONE	L'obiettivo consiste nel far conoscere e valorizzare le esperienze e le buone pratiche di una parte importante del mondo imprenditoriale che sta effettuando scelte strategiche di posizionamento all'interno della <i>green economy</i> , sia nei settori tradizionali, attraverso l'innovazione di processo e di prodotto, sia in quelli emergenti legati alle tecnologie <i>green</i> . Si tratta, altresì, di incentivare le positive esperienze delle certificazioni, dei protocolli e degli accordi volontari in campo ambientale e promuovere le pratiche di auditing energetico ed ambientale nelle imprese per favorire investimenti in efficienza energetica e contenimento dei consumi idrici e della produzione di rifiuti.
AZIONI	• Bando contributi certificazione EMAS e altre iniziative in materia ambientale
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	Da definire

#### INDICATORI

Kpi2121	Descrizione	<b>Grado di utilizzo delle risorse messe a disposizione su tematiche ambientali</b>
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Percentuale risorse impiegate / totale risorse preventivo
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	>90%

**2.2.2 – Mantenimento della certificazione EMAS e interventi di riqualificazione energetica**

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.2 – TUTELA AMBIENTALE E GREEN ECONOMY</b>
DESCRIZIONE	<p>Gli Enti Locali in generale, ricoprono un ruolo centrale nelle politiche di sviluppo e gestione del territorio e dell'ambiente.</p> <p>La Camera di commercio di Ravenna, attraverso l'attuazione delle misure previste dal proprio sistema di gestione ambientale – adottato ai fini della certificazione Emas – intende conseguire i significativi risparmi derivanti da una corretta gestione delle proprie attività che impattano sull'ecosistema e allo stesso tempo affermare con forza la consapevolezza che la salvaguardia dell'ambiente deve diventare una componente fondamentale delle strategie di sviluppo sia per il settore pubblico che per quello privato.</p> <p>Anche per le imprese, infatti, è sempre più forte la domanda, da parte dei consumatori finali, di prodotti non solo ad alta prestazione, ma anche sicuri e realizzati con tecnologie rispettose dell'ambiente.</p> <p>Senza contare che il diffondersi della “ cultura ambientale” determina per le imprese la crescente necessità di rapportarsi con soggetti quali competitor, clienti, pubblica amministrazione, banche e investitori, che richiedono garanzie di una corretta gestione della produzione anche dal punto di vista della salvaguardia dell'ambiente.</p>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confermare la certificazione EMAS attraverso l'attuazione delle misure previste dal programma di gestione ambientale di cui l'Ente si è dotato</li> <li>• Procedere ad interventi di riqualificazione energetica della sede camerale</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	A1.2.1 Sistemi di gestione
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi2221	Descrizione	Validazione del progetto vincitore del Bando per la riqualificazione energetica ed degli edifici della Camera di commercio e inizio lavori entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2222	Descrizione	Mantenimento certificazione EMAS. Verifica ispettiva annuale con esito positivo
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si

## 2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ

### 2.3.1 – Sviluppo dei servizi di mediazione-arbitrato

MISSIONE	012 – Regolazione dei mercati
PROGRAMMA	004 – Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ</b>
DESCRIZIONE	L'obiettivo consiste nel promuovere il ricorso a forme di giustizia alternativa, attraverso la diffusione della cultura conciliativa, favorendo l'utilizzo della mediazione, e diffondendo l'arbitrato, due istituti di ADR, già riconosciuti e consolidati in altri Stati quali sistemi più rapidi, efficienti e meno costosi per la risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale. Inoltre il ricorso a queste forme alternative potrebbe determinare la decongestione di una parte delle cause nei tribunali e ridurre di conseguenza la durata dei procedimenti.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamento e sviluppo dei servizi di giustizia alternativa (mediazione e arbitrato): soddisfazione del cliente e mantenimento dell'iscrizione nel Registro degli Organismi di mediazione</li> <li>• Invio al Ministero di Giustizia tramite il nuovo sistema informatico dei dati e aggiornamenti relativi all'iscrizione nel Registro degli Organismi e dei Mediatori, previo accreditamento</li> <li>• Redazione nuovo elenco informatico degli arbitri</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	C2.6 Forme alternative di giustizia
	€ 18.173,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi2311	Descrizione	Livello soddisfazione del cliente rilevato dalla scheda di valutazione del servizio di mediazione
	Fonte del dato	Camera di Commercio- Indagine annuale di customer satisfaction
	Metodo di calcolo	Percentuale di risposte che attribuiscono un giudizio $\geq 3$ (modalità da 1 a 5) – Utenti del servizio di mediazione
	Tipologia	Indicatore di impatto
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	$\geq 70\%$
Kpi2312	Descrizione	Accreditamento al sistema informatico del Registro degli Organismi e dei Mediatori
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Indicatore Si/No
	Target	Si
Kpi2313	Descrizione	Avvenuto invio al Ministero di Giustizia tramite il nuovo sistema informatico del Registro degli Organismi e dei Mediatori dei dati e aggiornamenti richiesti
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Indicatore Si/No
	Target	Si

**2.3.2 – Iniziative per la sicurezza e la conformità dei prodotti**

MISSIONE	012 – Regolazione dei mercati
PROGRAMMA	004 – Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ</b>
DESCRIZIONE	L'Ente camerale nell'ambito delle proprie funzioni di regolazione del mercato si pone l'obiettivo di potenziare le attività di controllo e sorveglianza mirate su alcuni prodotti e/o strumenti di misura in settori di particolare interesse, anche in collaborazione con altri enti e/o forze dell'ordine, al fine di tutelare il consumatore e garantire la trasparenza del mercato.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione seconda fase del Progetto SVIM per lo sviluppo delle attività di sorveglianza/vigilanza e sicurezza/controllo prodotti (prorogata per 12 mesi fino al 31.12.2015)</li> <li>• Convenzione tra Unioncamere e Camere di Commercio, in collaborazione con il Ministero e Dintec</li> <li>• Sperimentazione attività di sorveglianza/vigilanza e sicurezza/controllo prodotti iniziativa programmazione interna della Camera di Commercio di Ravenna.</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	C2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi2321	Descrizione	Imprese oggetto di ispezione nel 2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=3
Kpi2322	Descrizione	Numero prodotti controllati nel 2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=20
Kpi2323	Descrizione	Numero giornate di formazione partecipate nel 2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=3

### 2.3.3 – Potenziamento delle attività di metrologia legale

MISSIONE	012 – Regolazione dei mercati
PROGRAMMA	004 – Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ</b>
DESCRIZIONE	L'obiettivo consiste nel potenziare le attività di metrologia legale per garantire la pubblica fede in ogni tipo di rapporto economico, attraverso il controllo degli strumenti di misura utilizzati negli scambi commerciali e di servizi e la disciplina del marchio dei metalli preziosi.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementazione dell'attività vigilanza sull'attività dei laboratori accreditati "Mid" attraverso la realizzazione di visite preventive in contemporanea ai laboratori</li> <li>• Implementazione delle attività di controllo con particolare attenzione ad alcune tipologie di imprese: imprese del settore orafa e dei prodotti preconfezionati.</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	C2.5 Attività in materia di metrologia legale
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi2331	Descrizione	Visite preventive in contemporanea ai laboratori accreditati Mid nel 2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=10
Kpi2332	Descrizione	Visite ispettive ad imprese del settore preconfezionati nel 2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=2
Kpi2333	Descrizione	Visite ispettive ad imprese del settore orafa nel 2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione del numero di visite ispettive effettuate nel 2014
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=10

## 2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

### 2.4.1 – Progettazione e realizzazione di attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO</b>
DESCRIZIONE	<p>L'attenzione dell'Ente camerale è prevalentemente indirizzata allo sviluppo dei settori economici, con iniziative mirate e trasversali.</p> <p>Per l'individuazione delle linee strategiche di indirizzo da seguire nelle politiche di promozione dei differenti settori di attività la Camera di commercio si avvale di apposite commissioni costituite dai consiglieri competenti per materia.</p> <p>Importanti tematiche trasversali riguardano il turismo e i prodotti tipici. Il turismo rappresenta una componente fondamentale dell'economia provinciale: l'interconnessione con settori chiave quali il commercio, l'artigianato e i prodotti dell'enogastronomia, ne fanno un motore di sviluppo in grado di generare ricchezza ed opportunità di lavoro al di là delle attività ricettive o legate all'intrattenimento.</p> <p>Sul fronte delle produzioni agroalimentari, artigianali e tipiche di qualità la Camera di Commercio di Ravenna, che da sempre sostiene attivamente la tutela e la diffusione della tipicità dei prodotti locali in campo agroalimentare e artigianale, continuerà a sviluppare un articolato programma di interventi e a promuovere i marchi, le certificazioni di qualità e le denominazioni di origine, anche in occasione dell'evento Expo 2015.</p>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione fondi per progettualità, settore agricoltura</li> <li>• Gestione fondi per progettualità, settore artigianato</li> <li>• Gestione fondi per progettualità, settore commercio e turismo</li> <li>• Gestione fondi per progettualità, settore industria</li> <li>• Gestione fondi per progettualità, settore cooperazione</li> <li>• Realizzazione Premio fedeltà al lavoro e Premio Teodorico</li> <li>• Realizzazione Premio imprese storiche</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.5 Promozione del territorio
RISORSE DESTINATE	€ 360.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2411	Descrizione	Conclusione procedimento di concessione e ripartizione fondi al settore agricoltura entro il 30.06.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2412	Descrizione	Conclusione procedimento di concessione e ripartizione fondi al settore artigianato entro il 30.06.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2413	Descrizione	Conclusione procedimento di concessione e ripartizione fondi al settore commercio e turismo entro il 30.06.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta



	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2414	Descrizione	Conclusione procedimento di concessione e ripartizione fondi al settore industria entro il 30.06.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2415	Descrizione	Conclusione procedimento di concessione e ripartizione fondi al settore cooperazione entro il 30.06.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2416	Descrizione	Attivazione bando per la selezione delle candidature Premio fedeltà al lavoro e Premio Teodorico entro il 30.06.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2417	Descrizione	Organizzazione cerimonia di consegna attestati Premiazione Imprese Storiche entro il 30.06.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si

**2.4.2 – Attività di valorizzazione dei prodotti e delle filiere e supporto alla certificazione di qualità di prodotto/filiera**

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO</b>
DESCRIZIONE	L'azione della Camera di commercio sarà orientata a promuovere l'evoluzione di imprese, distretti e filiere verso produzioni e processi a più elevato contenuto tecnologico e immateriale, rafforzando il sistema delle relazioni con i principali soggetti coinvolti nel processo di innovazione e ricerca, ed assumendo nello stesso tempo un ruolo di indirizzo e stimolo della domanda di innovazione all'interno del sistema produttivo. Particolare rilevanza è dedicata al settore turistico che va incentivato e potenziato, in quanto è fonte di sviluppo e incentivo anche per altre attività produttive e di servizio.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozione della cultura della qualità nel turismo attraverso il marchio Ospitalità italiana e/o Terre di Romagna</li> <li>• Valorizzazione della filiera turistica attraverso APT servizi s.r.l.</li> <li>• Erogazione contributi ad imprese che intraprendono certificazioni di qualità sociali ed ambientali</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.5 Promozione del territorio
RISORSE DESTINATE	€ 121.555,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi2421	Descrizione	Concessione marchio Ospitalità italiana e/o Terre di Romagna ad ulteriori nuove imprese
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero
	Target	>=2
Kpi2422	Descrizione	Verifica attuazione programma e ricadute sul territorio provinciale dell'intesa regionale sul turismo entro 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2423	Descrizione	Attivazione Bando certificazioni di qualità sociali e ambientali entro 30.09.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Si / No – bando
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / no
	Target	Si

**2.4.3 – Valorizzazione dell’informazione economica**

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.4 - CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO</b>
DESCRIZIONE	La conoscenza dell’economia del territorio rappresenta uno strumento essenziale nella programmazione degli interventi per lo sviluppo del territorio e della sua competitività nonché nella valutazione dell’impatto socio economico di tali interventi. Importante è quindi raccogliere le informazioni economiche, elaborarle e diffonderle alla comunità attraverso il sito, la stampa e con la realizzazione di momenti di confronto e presentazione pubblica, nonché di eventi convegnistici e seminariali
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione dell’evento Giornata dell’economia edizione 2015</li> <li>• Attività di rilevazioni/elaborazioni statistiche effettuate per altri Enti/Istituzioni e collaborazione e/o scambio di informazioni con altri enti istituzionali</li> <li>• Proseguimento analisi e procedimento di revisione del campione degli informatori-prezzi per migliorare la qualità dei dati divulgati e per rendere un più efficiente servizio per la trasparenza del mercato;</li> <li>• Piattaforma Trade Catalyst attivazione e formazione sull'utilizzo</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.1.1 Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche
RISORSE DESTINATE	€ 5.000,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi2431	Descrizione	Organizzazione dell’evento Giornata dell’Economia 2015 e predisposizione del fascicolo statistico
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi2432	Descrizione	Rilevazioni/elaborazioni statistiche entro le scadenze prefissate Istat, Ministero, Sistan o altri Enti
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi2433	Descrizione	Revisione del campione degli informatori-prezzi :percentuale riscontri positivi sul totale dei contatti
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	riscontri positivi / totale dei contatti
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	>= 30%
Kpi2434	Descrizione	Completamento attività di formazione degli addetti piattaforma Trade Catalyst
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto

Unità di misura	Si / No
Target	Si

### 3.1 – STRATEGIE DI RETE E GESTIONE ASSOCIATA

#### 3.1.1 – Gestione in forma associata di funzioni e servizi camerali

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	002 – Indirizzo politico
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.1 – STRATEGIE DI RETE E GESTIONE ASSOCIATA</b>
DESCRIZIONE	<p>Una delle modalità che può consentire un incremento di efficienza nella gestione amministrativa dell'Ente consiste nella gestione in forma associata di funzioni e servizi camerali.</p> <p>Tale modalità organizzativa viene evidenziata e suggerita anche da diverse norme e indirizzi di azione provenienti sia dal legislatore che dal sistema camerale stesso impegnato nel dibattito sull'avvio di un processo di autoriforma. D'altra parte lo stesso D. Lgs. 23/2010 intervenuto sulla legge di ordinamento delle Camere di commercio prevede in forma obbligatoria la gestione associata di alcuni servizi per le Cciaa che registrano meno di 40.000 imprese.</p> <p>In Emilia-Romagna sono già state avviate forme di gestione associata tra Unioncamere e singole Camere di commercio e sono, inoltre, in corso studi di fattibilità per la gestione condivisa di ulteriori servizi e/o funzioni, sia a livello regionale sia, in un'ottica di area vasta "romagnola" e per l'accorpamento tra gli enti.</p> <p>La Camera di Commercio sostiene e partecipa ai progetti nazionali e regionali volti ad uniformare le interpretazioni giuridiche ed applicative delle norme e dei programmi informatici nei Registri delle imprese, al fine di semplificare gli adempimenti burocratici per le imprese.</p>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi di bilancio e studi di fattibilità per gestioni in forma associata di servizi o accorpamenti di enti</li> <li>• Gestione Associata di attività in materia di studi, statistiche e osservatori dell'economia in convenzione con Unioncamere regionale per l'ottimizzazione dell'informazione economica-statistica e della diffusione dei dati disponibili, attraverso il miglioramento e la razionalizzazione del patrimonio di strumenti del sistema camerale</li> <li>• Attività destinata ad uniformare e semplificare a livello nazionale e regionale gli adempimenti R.I attraverso la redazione di "manuali/vademecum" comuni nazionali e regionali e attraverso la definizione di regole condivise nell'applicazione dei programmi telematici</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa, Area sviluppo economico, Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	A1.2.1 Sistemi di gestione
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3112	Descrizione	Numero di schede della Guida nazionale interattiva agli adempimenti societari pubblicate.
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=350
Kpi3115	Descrizione	Analisi di bilancio e studi di fattibilità per gestioni in forma associata di servizi o accorpamenti di enti effettuate entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3114	Descrizione	Realizzazione del piano di attività concordato nell'ambito del Gruppo network informazione economica
	Fonte del dato	Camera di Commercio

Metodo di calcolo	Indicatore Si / No – Realizzazione piano di attività
Tipologia	Indicatore di prodotto
Unità di misura	Si / No
Target	Si

### 3.2 – RELAZIONI CON GLI ATTORI ISTITUZIONALI E SISTEMA DELLE PARTECIPAZIONI

#### 3.2.1 – Ottimizzazione delle relazioni istituzionali e di sistema

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	002 – Indirizzo politico
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.2 – RELAZIONI CON GLI ATTORI ISTITUZIONALI E SISTEMA DELLE PARTECIPAZIONI</b>
DESCRIZIONE	L'obiettivo consiste nel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• proseguire e rilanciare la concertazione territoriale rafforzando i rapporti di collaborazione con gli attori pubblici e privati protagonisti dello sviluppo economico, anche, ma non solo, attraverso l'azione del Tavolo di coordinamento per l'economia e l'occupazione;</li> <li>• proseguire azioni di sviluppo-semplificazione-coordinamento RI/REA-SUAP e avviare azioni di coordinamento per la redazione di un documento regionale sulla composizione del fascicolo d'impresa;</li> <li>• promuovere e governare un processo di pianificazione strategica del territorio (sul modello dei piani strategici di comunità) costruito attraverso forme efficaci di coordinamento tra tutti i soggetti istituzionali, pubblici e privati, che garantisca la valorizzazione delle identità locali;</li> <li>• procedere, anche oltre gli obblighi normativamente imposti, ad un'attenta opera di analisi dell'intero sistema delle partecipazioni camerali in enti, associazioni e società al fine di verificarne la strategicità e l'economicità come presupposto, se necessario, per una selezione delle risorse investite.</li> </ul>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di concertazione con Enti istituzionali su tematiche socio economiche per lo sviluppo del territorio</li> <li>• Razionalizzazione delle partecipazioni societarie e adeguamenti normativi relativi</li> <li>• Sviluppo-semplificazione-coordinamento RI/REA-SUAP</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa, Area sviluppo economico, Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali
RISORSE DESTINATE	€ 115.500,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3211	Descrizione	Numero incontri con soggetti istituzionali
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Numero incontri
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>= 4
Kpi3212	Descrizione	Razionalizzazione e adeguamenti normativi svolti entro il 31/12/2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Attività svolta entro il 31.12.2015
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi3213	Descrizione	Numero incontri per coordinamento SUAP REA
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione numero incontri nell'anno 2015
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>= 1

Kpi3215	Descrizione	Avvio azioni di coordinamento per la redazione di un documento regionale sulla composizione del fascicolo d'impresa
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Avvio azioni
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì



### 3.3 – SEMPLIFICAZIONE E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI

#### 3.3.1 – Iniziative di semplificazione amministrativa

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.3 SEMPLIFICAZIONE E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI</b>
DESCRIZIONE	Obiettivo della Camera di commercio di Ravenna è quello di consolidare il proprio impegno nella semplificazione delle procedure, in particolare per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche, consolidando anche l'attuazione della Direttiva Servizi, impegnandosi nella programmazione e attuazione di azioni di miglioramento della qualità dei dati contenuti nel Registro delle Imprese per conseguire una migliore informazione della realtà economica della provincia, oltre che una pubblicità economica-giuridica veritiera rispondente alla realtà economica nell'interesse dell'intero sistema produttivo ravennate. La Camera di commercio di Ravenna vuole introdurre azioni di innovazione nella gestione dei processi sanzionatori, per conseguire una maggiore trasparenza amministrativa e l'ottimizzazione dei rapporti con le imprese e i loro rappresentanti/consulenti.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione e attuazione di azioni di miglioramento della qualità dei dati contenuti nel Registro delle imprese, e di innovazione nella gestione dei processi sanzionatori</li> <li>• Innovazione nella gestione dei processi sanzionatori connessi con l'emissione di ordinanze-ingiunzione</li> <li>• Proseguimento delle attività relative alla concreta applicazione della Direttiva Servizi su imprese non regolarizzate, anche ai fini del miglioramento della qualità dei dati (verifiche, controllo, emanazione dei provvedimenti conseguenti, sanzioni)</li> <li>• Snellimento e razionalizzazione delle procedure, finalizzate alla massima semplificazione per il miglioramento e l'ottimizzazione dei rapporti con le imprese e i loro rappresentanti/consulenti</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa, Area sviluppo economico, Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	A2.1 Sistemi di gestione
RISORSE DESTINATE	€ 12.000,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3311	Descrizione	Incontri Gruppo qualità/Task Force in sede Unioncamere nazionale
	Fonte del dato	Unioncamere Nazionale/Camera di commercio/Infocamere
	Metodo di calcolo	Numero di incontri
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>= 4
Kpi3312	Descrizione	Azioni miglioramento dati RI approvate dal Gruppo qualità/Task Force Nazionale
	Fonte del dato	Unioncamere Nazionale/Camera di commercio/Infocamere
	Metodo di calcolo	Numero azioni
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>= 4
Kpi3313	Descrizione	Percentuale notifiche sanzioni RI/REA/AA tramite PEC. sul totale sanzioni elevate
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Numero notifiche sanzioni / Numero sanzioni elevate
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=10,00%

Kpi3314	Descrizione	Percentuale notifiche ordinanze ingiuntive tramite PEC sul totale dei soggetti legittimati a riceverle
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Numero ordinanze tramite PEC / Numero legittimati a riceverle
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	$\geq 25,00\%$
Kpi3315	Descrizione	Percentuale di imprese su cui prosegue attività relativa alla concreta applicazione della Direttiva Servizi: mediatori immobiliari (2°step)
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Percentuale di imprese su cui prosegue attività / Totale imprese non regolarizzate:
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	$\geq 50,00\%$
Kpi3316	Descrizione	Percentuale di imprese su cui prosegue attività relativa alla concreta applicazione della Direttiva Servizi: agenti di commercio (completamento 1°step)
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Percentuale di imprese su cui prosegue attività / Totale imprese non regolarizzate:
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	percentuale
	Target	100%
Kpi3317	Descrizione	Numero Azioni e procedure razionalizzate/semplificate all'interno dell'Area RI-Regolazione del Mercato
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Numero di azioni e procedure
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero
	Target	$\geq 2$

### 3.3.2 – Sviluppo dell'informatizzazione dei servizi

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.3 SEMPLIFICAZIONE E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI</b>
DESCRIZIONE	Sviluppo e promozione di azioni innovative volte all'informatizzazione e telematizzazione del <i>front-office</i> e del <i>back-office</i> , al fine di velocizzare i procedimenti amministrativi, di attuare una maggiore trasparenza amministrativa verso gli utenti e di ottimizzare la qualità dei dati disponibili e la loro diffusione. Sviluppo di azioni innovative per il miglioramento e la modernizzazione di servizi interni, attuando anche processi di dematerializzazione dei flussi documentali.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo informatizzazione e telematizzazione del front e del back-office, dematerializzazione flussi documentali</li> <li>• Azioni promozione strumenti telematici/informatici</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese, consumatori e professionisti
CENTRO RESPONSABILITÀ	Tutte le aree
PROCESSO	Tutti i processi
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3321	Descrizione	Livello di soddisfazione del cliente
	Fonte del dato	Indagine customer satisfaction Retecamere
	Metodo di calcolo	Percentuale giudizi almeno soddisfacenti
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	>=60,00%
Kpi3322	Descrizione	Tempi medi attesa per tutti gli sportelli del servizio R.I
	Fonte del dato	Report da strumento informatico gestione attesa clienti
	Metodo di calcolo	Tempi medi
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Minuti
	Target	<=18
Kpi3323	Descrizione	Pratiche RI evase entro 2 gg. in raffronto al totale pratiche evase
	Fonte del dato	Camera di commercio - programma Priamo
	Metodo di calcolo	Numero pratiche evase entro 2gg / Numero totale pratiche evase
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	31,00%
Kpi3324	Descrizione	Percentuale di mediaconciliatori che utilizzano il programma telematico per la gestione del procedimento di mediazione, in raffronto al totale degli iscritti nell'Elenco
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Numero mediatori che utilizzano programma / Numero totale mediatori iscritti
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=80,00%
Kpi3325	Descrizione	Percentuale ufficiali levatori protesti che inviano gli elenchi con modalità telematica, in raffronto al totale degli Ufficiali

	Fonte del dato	Registro Informatico Protesti – programma Infocamere
	Metodo di calcolo	Numero ufficiali che inviano telematicamente / Numero totale ufficiali
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	100,00%
Kpi3326	Descrizione	Livello di soddisfazione del cliente rilevato con l'indagine di customer satisfaction per Brevetti e Marchi (almeno soddisfacente)
	Fonte del dato	Indagine customer satisfaction Retecamere
	Metodo di calcolo	Percentuale giudizi almeno soddisfacenti
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=60,00%

### 3.3.3 – Consolidamento del Sistema di certificazione della qualità

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.3 – SEMPLIFICAZIONE E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI</b>
DESCRIZIONE	Proseguire con le procedure di certificazione della Qualità degli Uffici certificati, attuando un miglioramento continuo dei servizi erogati, contestualmente all'attività di monitoraggio e controllo delle procedure, quale presupposto del mantenimento della Certificazione di qualità conseguita secondo la normativa europea ISO 9001:2008 per le singole attività certificate all'interno dei rispettivi Servizi: Registro Imprese e Servizio Tutela del mercato e del consumatore, Provveditorato e Servizi innovativi
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi e verifica delle procedure inserite nel sistema qualità entro 31.12.2015</li> <li>• Rispetto degli standard di qualità definiti per gli uffici e realizzazione di proposte migliorative sulle attività e compiti degli uffici</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa, Area sviluppo economico, Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	A2.1 Sistemi di gestione
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3321	Descrizione	Ottenimento conferma certificazione di Qualità ISO 9001 per gli Uffici certificati
	Fonte del dato	Ente certificatore (BVQI)
	Metodo di calcolo	Conferma certificazione di Qualità entro 31.12.2015
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/no
	Target	Si
Kpi3322	Descrizione	Valutazione positiva mantenimento standard di qualità
	Fonte del dato	Report verifiche periodica e verifica finale
	Metodo di calcolo	Valutazione mantenimento standard di qualità
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/no
	Target	Si

### 3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

#### 3.4.1 – Miglioramento della gestione del ciclo della *performance*

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION</b>
DESCRIZIONE	L'obiettivo consiste nello sviluppare un processo di miglioramento continuo, anche attraverso l'acquisizione e il perfezionamento di metodologie e strumenti operativi, finalizzato a conseguire una corretta attuazione delle varie fasi del ciclo di gestione della performance. Tale processo deve tenere conto delle indicazioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche (ANAC) e dall'evoluzione normativa in materia di pianificazione, programmazione, trasparenza e lotta alla corruzione.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alle attività ed adempimenti dell'OIV</li> <li>• Aggiornamento del sistema degli indicatori Pareto anche in relazione alla mappa dei processi revisionata</li> <li>• Adeguamento del ciclo di gestione della performance alle previsioni del D.M. 27/03/2013, aggiornati con le previsioni del triennio 2015/2017</li> <li>• Realizzazione dell'indagine sul benessere organizzativo</li> <li>• Analisi dei dati di <i>customer satisfaction</i></li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa
PROCESSO	A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3411	Descrizione	Utilizzo degli indicatori nei documenti di programmazione e controllo
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3412	Descrizione	Redazione dei documenti previsti dal D.M. 27/03/13 e circolare Mise 2013
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Si/No
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3413	Descrizione	Report analisi indagine di customer satisfaction entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
	Descrizione	N.ro attività svolte a supporto degli adempimenti
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato

	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=8
	Descrizione	Realizzazione dell'indagine sul benessere organizzativo entro 31/12/2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si

**3.4.2 – Attuazione di misure per assicurare la trasparenza e l'integrità dell'amministrazione**

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION</b>
DESCRIZIONE	L'obiettivo consiste nel dare piena attuazione alle disposizioni normative in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione. I principali riferimenti sono contenuti nella Legge 6 novembre 2012, n. 190, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", che ha fatto del principio di trasparenza uno degli assi portanti delle politiche di prevenzione della corruzione e nel d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, recante il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", in cui viene evidenziato che la trasparenza è finalizzata alla realizzazione di una amministrazione al servizio del cittadino (art. 1, c. 2).
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio e aggiornamento degli obblighi di pubblicazione e trasparenza</li> <li>• Predisposizione dell'attestazione dell'OIV sulla trasparenza</li> <li>• Aggiornamento del programma triennale della trasparenza</li> <li>• Aggiornamento del piano triennale di prevenzione della corruzione</li> <li>• Implementazione della giornata permanente della trasparenza</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa
PROCESSO	A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali B1.1.2 Trattamento giuridico del personale
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi3421	Descrizione	Aggiornamento Piano triennale della trasparenza: approvazione documento entro il 31.01.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3422	Descrizione	Aggiornamento Piano triennale di prevenzione della corruzione: approvazione documento entro il 31.01.2015
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si



### 3.4.3 – Comunicazione istituzionale e nuovi media

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION</b>
DESCRIZIONE	La Camera di commercio intende mettere in atto una strategia integrata di comunicazione finalizzata a raggiungere cittadini, imprese, professionisti e rappresentanti istituzionali attraverso differenti canali. L'obiettivo è realizzare una comunicazione sempre più efficace e tempestiva e che allo stesso tempo consenta la costruzione di relazioni bidirezionali tra l'organizzazione e i suoi <i>stakeholder</i> . Verranno progettate iniziative che tengano conto dei profondi mutamenti in atto nel mondo della comunicazione innescati dalle nuove tecnologie. In particolare l'ente intende potenziare i propri canali di comunicazione esterna attraverso il web e i <i>social network</i>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rivisitazione della rivista della Camera di commercio "Systema" in edizione digitale</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese, istituzioni cittadini
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	A3.1 Comunicazione
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3431	Descrizione	Realizzazione rivista istituzionale Systema in edizione digitale
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si

### 3.4.4 – Promozione dei servizi dell'azienda speciale

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION</b>
DESCRIZIONE	
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento della conoscenza e della diffusione dei servizi dell'Azienda Speciale</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese, istituzioni cittadini
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I.Eurosportello
PROCESSO	-
RISORSE DESTINATE	Bilancio azienda speciale

#### INDICATORI

Kpi3431	Descrizione	Indicatore specifico SIDI Eurosportello
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / no - Realizzazione
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì

### 3.5 – EFFICIENZA NELL’USO E NELL’ACQUISIZIONE DELLE RISORSE

#### 3.5.1 – Contenimento delle spese generali e di funzionamento

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.5 – EFFICIENZA NELL’USO E NELL’ACQUISIZIONE DELLE RISORSE</b>
DESCRIZIONE	<p>Le misure straordinarie di carattere economico contenute nelle ultime manovre finanziarie spingono le pubbliche amministrazioni ad effettuare una revisione strutturale della spesa (c.d. "Spending review") imponendo alle stesse amministrazioni di individuare tipologie e misure di risparmi da conseguire tramite processi di riorganizzazione, ristrutturazione e riqualificazione della spesa, in continua revisione con l'obiettivo di rafforzare la correlazione tra qualità dei servizi e produttività e capacità innovativa della prestazione lavorativa.</p> <p>Si impone pertanto la necessità, sul fronte della spesa, di conseguire, anche attraverso un’ incisiva opera di razionalizzazione, obiettivi di allocazione ottimale degli impieghi al fine di incrementare l’ammontare di risorse utilizzate per interventi economici in rapporto al totale delle risorse finanziarie disponibili.</p> <p>La necessità di ottimizzare l'impiego delle risorse diventa ancora più forte dall'anno 2015 in poi, considerato il notevole calo di risorse quali fonti da poter destinare ai servizi e alle attività.</p>
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento e monitoraggio dei piani di risparmio</li> <li>• Rilevazione delle misure e degli indicatori Pareto economico patrimoniali</li> <li>• Chiusura sede decentrata di Faenza e riorganizzazione delle attività</li> <li>• Adeguamento degli oneri di funzionamento alle manovre di contenimento delle spese e alla legge di stabilità</li> <li>• Monitoraggio periodico iniziative promozionali al fine della completa destinazione delle risorse</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa
PROCESSO	A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo B3.2.1 Gestione contabilità
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3511	Descrizione	Redazione del piano di risparmio nei termini
	Fonte del dato	CCIAA
	Metodo di calcolo	Indicatore Si/No – Aggiornamento realizzato entro il 31.03.2015
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3512	Descrizione	Riduzione costi di funzionamento delle sedi decentrate
	Fonte del dato	Bilancio consuntivo
	Metodo di calcolo	Percentuale costi sedi 2014/costi sedi 2015
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	Almeno -25%
Kpi3513	Descrizione	Grado di utilizzo delle risorse stanziato per interventi economici
	Fonte del dato	CCIAA
	Metodo di calcolo	Calcolo risorse effettivamente impiegate sul totale delle risorse stanziato
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=95%

Kpi3514	Descrizione	EC4 Incidenza dei costi strutturali
	Fonte del dato	Bilancio consuntivo
	Metodo di calcolo	oneri correnti – interventi economici/proventi correnti
	Tipologia	Economico patrimoniale
	Unità di misura	Percentuale
	Target	<=87%
Kpi3515	Descrizione	Avvenuta rilevazione degli indicatori entro il 31.12.2015
	Fonte del dato	Bilancio consuntivo
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si

**3.5.2 – Miglioramento dell'efficienza dei servizi interni e ottimizzazione della gestione amministrativa – Camera di Commercio**

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.5 – EFFICIENZA NELL'USO E NELL'ACQUISIZIONE DELLE RISORSE</b>
DESCRIZIONE	L'attenzione dell'Ente è sempre rivolta al miglioramento dell'efficienza nell'erogazione di tutti i servizi, le norme di contenimento della spesa spingono le pubbliche amministrazioni ad effettuare una revisione continua delle politiche di spesa, imponendo la necessità di individuare tipologie e misure di risparmi da conseguire tramite processi di riorganizzazione, ristrutturazione e riqualificazione della spesa e dei servizi con l'obiettivo di rafforzare la correlazione tra qualità dei servizi e produttività e capacità innovativa della prestazione lavorativa. Le finalità da perseguire sono il rispetto dei termini contrattuali di pagamento, gli enti camerali in questo ambito hanno da sempre rispettato i termini e continuano a farlo, come si rileva anche dai dati inseriti nella piattaforma ministeriale PCC, il rispetto dei tempi medi di erogazione dei servizi, nonostante il calo del personale che si è registrato nel corso del 2014 e che verrà mantenuto nel corso del 2015.
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento del sistema di rilevazione dei costi per processo secondo lo schema nazionale</li> <li>• Rispetto dei tempi medi di erogazione dei servizi</li> <li>• Rispetto dei termini di pagamento delle fatture passive</li> <li>• Presentazione e realizzazione dei progetti al finanziamento del fondo perequativo al fine di incamerare risorse aggiuntive</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa
PROCESSO	A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo B3.2.1 Gestione contabilità
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi3521	Descrizione	Rilevazione dei costi per processo entro il 31/12/2015
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Si/No
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3522	Descrizione	Realizzazione dei progetti fondo perequazione
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Numero di progetti realizzati
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero
	Target	>=2
Kpi3523	Descrizione	B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive
	Fonte del dato	Oracle applications
	Metodo di calcolo	N.ro fatture passive pagate nell'anno "n" entro 30 giorni/N.ro fatture passive pagate nell'anno "n"
	Tipologia	Indicatore di efficacia
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=65%
Kpi3525	Descrizione	Pubblicazione dei tempi medi di erogazione dei servizi nei termini

Fonte del dato	Rilevazione interna cciaa
Metodo di calcolo	Indicatore Si/No
Tipologia	Indicatore di risultato
Unità di misura	SI/NO
Target	SI

**3.5.3 – Miglioramento dell’efficienza dei servizi interni e ottimizzazione della gestione amministrativa – Eurosportello**

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.5 – EFFICIENZA NELL’USO E NELL’ACQUISIZIONE DELLE RISORSE</b>
DESCRIZIONE	L’obiettivo consiste nel monitorare e migliorare la capacità dell’Azienda Speciale di generare autonomamente le risorse finanziarie per il proprio funzionamento attraverso obiettivi di efficientamento dei servizi interni e della gestione amministrativa
AZIONI	• Servizi offerti
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale SIDI Eurosportello
PROCESSO	–
RISORSE DESTINATE	Bilancio azienda SIDI Eurosportello

INDICATORI

Kpi3541	Descrizione	Indicatore da programma Eurosportello
	Fonte del dato	Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Metodo di calcolo	Indicatore di sintesi delle azioni contenute nell’obiettivo come da documento di programmazione dell’Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	–
	Target	–

**3.5.4 – Monitoraggio dell’andamento del livello dei proventi da servizi sui ricavi ordinari – Eurosportello**

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.5 – EFFICIENZA NELL’USO E NELL’ACQUISIZIONE DELLE RISORSE</b>
DESCRIZIONE	L’obiettivo consiste nel monitorare e migliorare la capacità dell’Azienda Speciale di generare autonomamente le risorse finanziarie per il proprio funzionamento attraverso un potenziamento delle capacità di autofinanziamento
AZIONI	• Servizi offerti
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale SIDI Eurosportello
PROCESSO	–
RISORSE DESTINATE	Bilancio azienda SIDI Eurosportello

INDICATORI

Kpi3541	Descrizione	Indicatore da programma Eurosportello
	Fonte del dato	Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Metodo di calcolo	Indicatore di sintesi delle azioni contenute nell’obiettivo come da documento di programmazione dell’Azienda speciale SIDI Eurosportello
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	–
	Target	–



### 3.5.5 – Conseguimento degli obiettivi assegnati all'area di competenza

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	004 – Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.5 – EFFICIENZA NELL'USO E NELL'ACQUISIZIONE DELLE RISORSE</b>
DESCRIZIONE	L'attività della dirigenza si esplica anche nel monitoraggio continuo sullo svolgimento delle attività e sul livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati al personale degli uffici e ai responsabili di area di posizione nelle aree di diretta responsabilità
AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo dei livelli di conseguimento degli obiettivi dei quadri</li> <li>• Controllo dei livelli di conseguimento degli obiettivi degli uffici</li> </ul>
PORTATORI DI INTERESSE	Interesse diffuso
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area amministrativa
PROCESSO	A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo B3.2.1 Gestione contabilità
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 da interventi economici

#### INDICATORI

Kpi3551	Descrizione	Livello conseguimento obiettivi area di competenza
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Valutazione conseguimento obiettivi area di competenza
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	>=90%