

## Indice generale

OBIETTIVI STRATEGICI.....	3
1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE.....	3
1.2 – INNOVAZIONE.....	4
1.3 – ACCESSO AL CREDITO.....	6
1.4 – ATTIVITÀ D’IMPRESA E CAPITALE UMANO.....	8
2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO.....	10
2.2 – TUTELA AMBIENTALE E GREEN ECONOMY.....	12
2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ.....	13
2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO.....	15
3.1 – STRATEGIE DI RETE E GESTIONE ASSOCIATA.....	17
3.2 – RELAZIONI CON GLI ATTORI ISTITUZIONALI E SISTEMA DELLE PARTECIPAZIONI.....	18
3.3 – SEMPLIFICAZIONE E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI.....	20
3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION.....	21
3.5 – EFFICIENZA NELL’USO E NELL’ACQUISIZIONE DELLE RISORSE.....	23
OBIETTIVI OPERATIVI.....	24
1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE.....	24
1.1.1 – Servizi per la promozione di opportunità su settori e Paesi.....	24
1.1.2 – Sostegno all’internazionalizzazione delle imprese – Camera di Commercio.....	25
1.1.3 – Servizi di formazione e assistenza per l’internazionalizzazione – Eurosportello.....	26
1.1.4 – Partecipazione alle politiche e reti europee per l’internazionalizzazione e l’innovazione, Enterprise Europe Network.....	27
1.2 – INNOVAZIONE.....	28
1.2.1 – Sviluppo di servizi per l’innovazione e la qualità – Eurosportello.....	28
1.3 – ACCESSO AL CREDITO.....	29
1.3.1 – Sostegno al sistema dei Confidi e interventi in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese.....	29
1.4 – ATTIVITÀ D’IMPRESA E CAPITALE UMANO.....	30
1.4.1 – Sviluppo della cultura d’impresa e sostegno alla creazione di nuove imprese e nuovi modelli di sviluppo.....	30
1.4.2 – Sostegno all’occupazione e orientamento al lavoro.....	31
2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO.....	33
2.1.2 – Interventi per la diffusione della rete a banda larga e ultralarga.....	33
2.2 – TUTELA AMBIENTALE E GREEN ECONOMY.....	34
2.2.1 – Iniziative volte a promuovere l’economia ambientale e lo sviluppo eco-compatibile.....	34
2.2.2 – Mantenimento della certificazione EMAS e interventi di riqualificazione energetica.....	35
2.3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE DELLA LEGALITÀ.....	36
2.3.1 – Sviluppo dei servizi di mediazione-arbitrato.....	36
2.3.2 – Iniziative per la sicurezza e la conformità dei prodotti.....	37
2.3.3 – Potenziamento delle attività di metrologia legale.....	38
2.3.4 – Avvio attività per la costituzione dell’Organismo per la composizione delle crisi da sovraindebitamento.....	39
2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO.....	40
2.4.1 – Sostegno alla realizzazione di attività di valorizzazione del territorio provinciale e iniziative promozionali proprie.....	40
2.4.3 – Valorizzazione dell’informazione economica.....	41
3.1 – STRATEGIE DI RETE E GESTIONE ASSOCIATA.....	43
3.1.1 – Gestione in forma associata di funzioni e servizi camerali.....	43
3.2 – RELAZIONI CON GLI ATTORI ISTITUZIONALI E SISTEMA DELLE PARTECIPAZIONI.....	

.....	45
<u>3.2.1 – Ottimizzazione delle relazioni istituzionali e di sistema.....</u>	<u>45</u>
<u>3.3 – SEMPLIFICAZIONE E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI.....</u>	<u>47</u>
<u>3.3.1 – Iniziative di semplificazione amministrativa.....</u>	<u>47</u>
<u>3.3.2 – Sviluppo dell'informatizzazione dei servizi.....</u>	<u>49</u>
<u>3.3.3 – Consolidamento del Sistema di certificazione della qualità.....</u>	<u>51</u>
<u>3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION.....</u>	<u>52</u>
<u>3.4.1 – Miglioramento della gestione del ciclo della performance.....</u>	<u>52</u>
<u>3.4.2 – Attuazione di misure per assicurare la trasparenza e l'integrità dell'amministrazione.....</u>	<u>53</u>
<u>3.4.3 – Comunicazione istituzionale e nuovi media.....</u>	<u>55</u>
<u>3.4.4 – Promozione dei servizi dell'azienda speciale.....</u>	<u>56</u>
<u>3.5 – EFFICIENZA NELL'USO E NELL'ACQUISIZIONE DELLE RISORSE.....</u>	<u>57</u>
<u>3.5.1 – Contenimento delle spese generali e di funzionamento.....</u>	<u>57</u>
<u>3.5.2 – Miglioramento dell'efficienza dei servizi interni e ottimizzazione della gestione amministrativa – Camera di Commercio.....</u>	<u>59</u>
<u>3.5.7 – Mantenimento dell'equilibrio economico-patrimoniale – Camera di Commercio.....</u>	<u>61</u>
<u>3.5.3 – Miglioramento dell'efficienza dei servizi interni e ottimizzazione della gestione amministrativa – Eurosportello.....</u>	<u>62</u>
<u>3.5.4 – Monitoraggio dell'andamento del livello dei proventi da servizi sui ricavi ordinari – Eurosportello.....</u>	<u>63</u>
<u>3.5.5 – Conseguimento degli obiettivi assegnati all'area di competenza.....</u>	<u>64</u>

## 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>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 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.</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	€ 712.040,00 (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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
AREA STRATEGICA	<b>1 – COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE</b>
DESCRIZIONE	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.

	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. 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.
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità
RISORSE DESTINATE	€ 700.000,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi1301	Descrizione	Variazione operatività dei Confidi nella provincia
	Fonte del dato	Confidi
	Metodo di calcolo	Variazione totale Importi deliberati dai Confidi per aziende con sede in provincia
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero decimale
	Target	Crescita
Kpi1302	Descrizione	Variazione 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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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	€ 358.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi1401	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
Kpi1402	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
Kpi1403	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
Kpi1404	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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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.</p> <p>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 preconditione 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	€ 110.000,00 (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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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. inclusive <i>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.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	€ 32.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2201	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
Kpi2202	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	€ 15.000,00 (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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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	€ 586.953,27 (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

Allegato A) al piano di cui alla delibera di Giunta n. 12 del 29 gennaio 2016

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, sta proseguendo anche il percorso di accorpamento tra enti, in attesa di conformarsi in termini organizzativi e funzionali alla prossima riforma dei livelli territoriali di governo, la Camera di commercio di Ravenna intende, inoltre, 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 più ampia competenza territoriale.</p> <p>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 processo
	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 attraverso il ruolo delle Unioni regionali), 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	€ 103.725,00 (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 processo
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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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.</p> <p>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	€ 18.000,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3301	Descrizione	Procedure informatizzate
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Procedure informatizzati / Totale dei procedure
	Tipologia	Indicatore di processo
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Crescente

### 3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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" (corretta con verifica dei contenuti)
	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 (corretta con verifica dei contenuti) stabile/crescente
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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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.</p> <p>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	>50 €; nota: per il 2017 sarà necessario effettuare un aggiustamento del target in quanto la riduzione consistente delle entrate (D.L. 90/2014) comporterà modifiche rispetto ai consueti target >40 € 2017

## OBIETTIVI OPERATIVI

### 1.1 – INTERNAZIONALIZZAZIONE

#### 1.1.1 – Servizi per la promozione di opportunità su settori e Paesi

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	Obiettivi: promuovere opportunità d'affari per gruppi di imprese appartenenti a settori produttivi specifici caratterizzati da un buon potenziale di sviluppo all'estero su mercati ricettivi; promuovere opportunità d'affari per singole imprese appartenenti a settori produttivi differenti su Paesi con buon potenziale di attrazione dei prodotti italiani E' prevista la realizzazione di attività di promozione della filiera meccanica, edilizia -costruzioni-sistema casa, agroalimentare (incoming, Fiere, missioni commerciali) e la realizzazione di servizi di assistenza personalizzata su misura su aree e Paesi Europei ed extraeuropei.
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
RISORSE DESTINATE	€ 503.240,00 (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 – Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese – 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 e attraverso missioni economiche all'estero.
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
RISORSE DESTINATE	€ 160.000,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi1121	Descrizione	Adozione nuovo regolamento per la concessione di contributi per la partecipazione fiere all'estero entro l'anno.
	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 – Servizi di formazione e assistenza 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 servizi di orientamento, accompagnamento o assistenza per le 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 accompagnate da esercitazioni, laboratori e attività di coaching, 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.
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
	€ 48.800,00 (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'internazionalizzazione e 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.
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Azienda speciale S.I.D.I. Eurosportello e Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.3 Internazionalizzazione
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (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**

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

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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.
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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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, 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>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>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità
RISORSE DESTINATE	€ 700.000,00 (per interventi economici)

#### **INDICATORI**

Kpi1313	Descrizione	Definizione ruolo CCIAA in ambito provinciale per selezione e ripartizione risorse pubbliche locali destinate ai confidi
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi1314	Descrizione	Approvazione nuova regolamentazione per favorire l'accesso al credito entro 30.09.2016
	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 – Sviluppo della cultura d’impresa e sostegno alla creazione di nuove imprese e nuovi modelli di sviluppo**

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d’impresa e movimento cooperativo.
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.
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	€ 353.000,00 (per interventi economici)

## **INDICATORI**

Kpi1415	Descrizione	Realizzazione indagine customer satisfaction su servizi per la creazione d’impresa Sportello Genesi
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi1416	Descrizione	Approvazione bando per il sostegno alla creazione di nuove imprese entro 30.09.2016
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No

	Target	Si
Kpi1417	Descrizione	Realizzazione seminario in collaborazione con Università, per la diffusione della “cultura digitale” per la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti utilizzabili nel mondo imprenditoriale entro il 31/12/2016
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si

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

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese

CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	€ 5.000,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi1423	Descrizione	Realizzazione progetti/inizative su alternanza scuola/lavoro – orientamento in collaborazione con gli Istituti scolastici superiori
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	$\geq 2$



## **2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO**

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

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>2.1 – PORTO, INFRASTRUTTURE E SISTEMA LOGISTICO</b>
DESCRIZIONE	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.5 Promozione del territorio (infrastrutture)
RISORSE DESTINATE	€ 110.000,00 (per interventi economici)

### **INDICATORI**

Kpi2123	Descrizione	Realizzazione di bando/convenzione per sostegno allo sviluppo della banda larga entro 31.12.2016
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì

## 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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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.
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo
RISORSE DESTINATE	€ 20.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2122	Descrizione	Adesione CCIAA all'Associazione EMAS Ravenna (APO Ravenna settore chimico)
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi2123	Descrizione	Attivazione bando per la concessione di contributi per certificazioni ambientali entro 30.06.2016
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì

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

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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>
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

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	Sì / No
	Target	Sì
Kpi2223	Descrizione	Avvenuto collaudo degli interventi di riqualificazione effettuati
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì

## 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.
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	C2.6 Forme alternative di giustizia
	€ 11.000,00 (per interventi economici)

### INDICATORI

Kpi2311	Descrizione	Consolidamento e sviluppo dei servizi di giustizia alternativa: mediazione e arbitrato con attenzione alla soddisfazione del cliente: 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	$\geq 70\%$
Kpi2314	Descrizione	Consolidamento e sviluppo dei servizi di giustizia alternativa: mediazione e arbitrato con attenzione al invio dielle comunicazione e dati al Ministero e ad Unioncamere utilizzando lo strumento telematico – informatico quando esistente e attivo si/no
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di processo
	Unità di misura	Indicatore Si/No
	Target	Si

Kpi2315	Descrizione	Consolidamento e sviluppo dei servizi di giustizia alternativa: mediazione e arbitrato con attenzione all'incremento del grado d'informatizzazione: avvio informatizzazione della Banca dati degli Arbitri – Percentuale di posizioni caricate sulla banca dati informatica previa completamento del programma
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Numero di attività
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=40%

### 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.
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

Kpi2324	Descrizione	Sviluppo del servizio di vigilanza e per la sicurezza e la conformità dei prodotti, concentrando l'attenzione su alcuni settori: attività di vigilanza nell'ambito dei settori giocattoli e prodotti elettrici (bassa tensione e compatibilità elettromagnetica) – n. visite ispettive ad imprese dei settori giocattoli e prodotti elettrici
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=3
Kpi2325	Descrizione	Numero prodotti controllati presso le imprese oggetto di visita ispettiva
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta

	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=20
Kpi2326	Descrizione	Giornate di formazione partecipate per l'approfondimento delle normative di settore e delle procedure da adottare in sede di ispezione
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=4

### 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.
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	Sviluppo del servizio di metrologia legale, concentrando l'attenzione su alcuni settori: attività di sorveglianza nell'ambito degli strumenti MID - N. azioni di sorveglianza su strumenti Mid
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>=10
Kpi2332	Descrizione	Sviluppo del servizio di metrologia legale, concentrando l'attenzione su alcuni settori: attività di vigilanza nell'ambito del settore dei preconfezionati – n. visite ispettive ad imprese del settore preconfezionati

	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	$\geq 2$
Kpi2333	Descrizione	Sviluppo del servizio di metrologia legale, concentrando l'attenzione su alcune tipologia d'impres: imprese orafe- n. visite ispettive ad imprese del settore orafo
	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	$\geq 10$

**2.3.4 – Avvio attività per la costituzione dell'Organismo per la composizione delle crisi da sovraindebitamento**

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	<p>Le Camere di commercio sono comprese tra i soggetti investiti dal legislatore dell'attività di composizione delle crisi da sovraindebitamento. Il decreto ministeriale n. 202/2014, ha istituito presso il Ministero della Giustizia il Registro degli Organismi di composizione delle crisi da sovraindebitamento, al quale gli Organismi di conciliazione camerali sono iscritti di diritto, a semplice domanda.</p> <p>Si tratta di una nuova procedura destinata a tutti i soggetti che si trovano in una situazione debitoria e non sottoposti alla legge sul fallimento (piccoli imprenditori e consumatori) che da la possibilità di rivolgersi all'Organismo di composizione delle crisi e di formulare una proposta di accordo con i creditori o, nel caso del consumatore, in alternativa all'accordo, di presentare un piano di ristrutturazione dei debiti.</p> <p>Gli Organismi di conciliazione camerali nell'ambito di tale attività, per cui la legge prevede uno specifico tariffario a carico degli utenti, dovranno dare assistenza al debitore, verificare la fattibilità del piano e svolgere una serie di attività ausiliarie rispetto alle funzioni del Giudice.</p> <p>Si tratta, pertanto, di avviare le attività per costituire l'organismo.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area regolazione del mercato – registro imprese
PROCESSO	C2.5 Attività in materia di metrologia legale
RISORSE DESTINATE	€ 4.000,00 (per interventi economici)

**INDICATORI**

Kpi2341	Descrizione	Costituzione dell'Organismo: predisposizione documentazione, compilazione elenco dei gestori
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di processo
	Unità di misura	Indicatore Si/No
	Target	Si



## 2.4 – CONOSCENZA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

### 2.4.1 – Sostegno alla realizzazione di attività di valorizzazione del territorio provinciale e iniziative promozionali proprie

MISSIONE	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
PROGRAMMA	005 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	D1.3.5 Promozione del territorio
RISORSE DESTINATE	€ 526.175,77 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi2418	Descrizione	Approvazione regolamento per la concessione di contributi ad iniziative di valorizzazione del territorio e documento sui filoni strategici, sulla base delle priorità individuate dalle commissioni camerali
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2419	Descrizione	Relazione alla Giunta camerale sugli esiti del programma APT Servizi srl e ricadute sul territorio provinciale
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato

	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2420	Descrizione	Realizzazione Premio Ambiente&Futuro 2016 e premiazione imprese e studenti
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	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 – Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.
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 seminari.
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

Kpi2435	Descrizione	Sviluppo attività ed iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio informativo ed osservatori statistici del sistema camerale (organizzazione evento pubblico per presentazione dati economici e predisposizione fascicolo statistico)
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi2436	Descrizione	Rilevazioni ed elaborazioni statistiche mensili, semestrali ed annuali, periodiche, per rete di soggetti pubblici e privati del sistema statistico nazionale

Allegato A) al piano di cui alla delibera di Giunta n. 12 del 29 gennaio 2016

	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi2438	Descrizione	Congiuntura economica provinciale, aggiornamento trimestrale banche dati, analisi e comunicato stampa
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Numero di attività
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	$\geq 4$

### **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. Tale processo, nell'ambito della Legge 124/2015, condurrà all'accorpamento tra enti.</p> <p>In Emilia-Romagna sono 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.</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>
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**

Kpi3116	Descrizione	Proseguimento attività per processo di accorpamento tra enti
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Realizzazione piano di attività
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi3117	Descrizione	Realizzazioni di azioni di integrazione e aggiornamento continuo della Guida nazionale interattiva agli adempimenti societari e dello strumento di ricerca e di accesso alla guida nazionale (Widget) Versione 6.4 al 31.12.2016
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Sì/No
	Target	Sì
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 Sì / No – Realizzazione piano di attività
Tipologia	Indicatore di prodotto
Unità di misura	Sì / No
Target	Sì

## **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>
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	€ 103.725,00 (per interventi economici)

### **INDICATORI**

Kpi3216	Descrizione	Numero incontri e accordi/progetti con soggetti istituzionali su tematiche economiche-sociali
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Numero incontri/accordi/progetti
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>= 6
Kpi3217	Descrizione	Redazione relazione da effettuare entro il 31.03.2016
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Attività svolta entro il 31.03.2016
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì

Allegato A) al piano di cui alla delibera di Giunta n. 12 del 29 gennaio 2016

Kpi3218	Descrizione	Aggiornamento fondo di cui all'art. L. 147/2013 entro 31/12/2016
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Aggiornamento
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi3219	Descrizione	Realizzazione di azioni di sviluppo e coordinamento tra Suap Comunali e RI per l'avvio di un Punto Singolo di Contatto Nazionale (PSC) e per favorire il flusso di informazioni per lo sviluppo del fascicolo di impresa entro il 31.12.2016
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Aggiornamento
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi3220	Descrizione	Avvio azioni di coordinamento e di formazione per la realizzazione della sezione speciale del R.I. per l'alternanza scuola lavoro entro l'a.s. 2016-2017
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Aggiornamento
	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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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.
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	€ 18.000,00 (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	Sviluppo azioni di innovazione nella gestione dei processi sanzionatori (% 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	>=27,00%
Kpi3314	Descrizione	Sviluppo azioni di innovazione nella gestione dei processi sanzionatori - 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	>=27,00%
Kpi3315	Descrizione	Prosecuzione delle attività relative alla concreta applicazione della Direttiva Servizi in relazione alle attività di intermediazione immobiliare: percentuale di imprese su cui prosegue attività su totale non regolarizzate: 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	>=80,00%
Kpi3318	Descrizione	Percentuale di imprese su cui prosegue attività relativa alla concreta applicazione della Direttiva Servizi: agenti di commercio (completamento 2°step)
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Prosecuzione delle attività relative alla concreta applicazione della Direttiva Servizi in relazione alle attività di Agente di commercio- Percentuale di imprese su cui prosegue attività su totale non regolarizzate: agenti di commercio (secondo step)
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=30,00%
Kpi3317	Descrizione	Elaborazione e potenziamento di strategie per migliorare l'efficienza di procedure amministrative di front-office e di back-office per la semplificazione amministrativa, per la qualità dei servizi e per la trasparenza amministrativa (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	>= 2

Kpi3319	Descrizione	Sviluppo azioni di innovazione nella gestione dei processi sanzionatori – Percentuale delle ordinanze emesse con l'utilizzo dello strumento della firma digitale, sul totale delle ordinanze emesse dall'ufficio
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Percentuale delle ordinanze emesse con l'utilizzo dello strumento della firma digitale, sul totale delle ordinanze emesse dall'ufficio
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>= 40%

### 3.3.2 – Sviluppo dell'informatizzazione dei servizi

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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.
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 R.I.
	Fonte del dato	Indagine <i>customer satisfaction</i> Retecamere
	Metodo di calcolo	Percentuale giudizi almeno soddisfacenti
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	>=60,00%
Kpi3322	Descrizione	Sviluppo e promozione di azioni innovative per velocizzare i procedimenti amministrativi di front office (Tempi medi attesa per tutti gli sportelli del servizio R.I.)
	Fonte del dato	<i>Report</i> da strumento informatico gestione attesa clienti
	Metodo di calcolo	Tempi medi
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Minuti
	Target	<=15
Kpi3323	Descrizione	Sviluppo e promozione di azioni innovative per velocizzare i procedimenti amministrativi di back office (% Evasione pratiche RI entro 2 gg. sul totale pratiche)
	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	>=37,00%

Allegato A) al piano di cui alla delibera di Giunta n. 12 del 29 gennaio 2016

Kpi3327	Descrizione	Sviluppo di azioni innovative per l'ottimizzazione di procedimenti amministrativi su istanza di parte (Percentuale pratiche cancellazione protesti evase entro 10 giorni)
	Fonte del dato	Registro Informativo Protesti – programma Infocamere
	Metodo di calcolo	Numero ufficiali che inviano telematicamente / Numero totale ufficiali
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=50,00%
Kpi3326	Descrizione	Livello di soddisfazione del cliente rilevato con l'indagine di customer satisfaction per Brevetti e Marchi (almeno soddisfacente)
	Fonte del dato	Indagine <i>customer satisfaction</i>
	Metodo di calcolo	Percentuale giudizi almeno soddisfacenti
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=60,00%
Kpi3329	Descrizione	Adozione della nuova piattaforma di gestione documentale entro il 31.12.2016
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Avvio attività
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì
Kpi3330	Descrizione	Mantenimento livello di telematizzazione dei servizi come anno precedente
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Sì / No – Mantenimento
	Tipologia	Indicatore di prodotto
	Unità di misura	Sì / No
	Target	Sì

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

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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
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 l'anno
	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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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.
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

Kpi3416	Descrizione	Adozione del Piano della performance 2016 entro il 31/01/2016
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3417	Descrizione	Adozione della Relazione sulla performance entro il 30/06/2016
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore Si/No
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3418	Descrizione	Monitoraggio della performance effettuato entro il 30/09/2016
	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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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).
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 31.01.2016
	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 31.01.2016
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3423	Descrizione	Esecuzione del piano di azione anticorruzione entro 31.12.2016
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta

Allegato A) al piano di cui alla delibera di Giunta n. 12 del 29 gennaio 2016

	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3424	Descrizione	Redazione della relazione al piano anticorruzione entro il 15.12.2016
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si/No
	Target	Si
Kpi3425	Descrizione	Aggiornamento della giornata della trasparenza entro il 31/12/2016
	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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION</b>
DESCRIZIONE	<p>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.</p> <p>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>.</p> <p>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 anche attraverso il web e i <i>social network</i>.</p>
PORTATORI DI INTERESSE	Imprese, istituzioni cittadini
CENTRO RESPONSABILITÀ	Area sviluppo economico
PROCESSO	A3.1 Comunicazione
RISORSE DESTINATE	€ 0,00 (per interventi economici)

#### INDICATORI

Kpi3432	Descrizione	Realizzazione campagne informative esterne su iniziative/progetti camerali attraverso canali istituzionali (CRM-comunicati-newsletter-sito)
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Si / No
	Target	Si
Kpi3433	Descrizione	Pubblicazione online rivista camerale Systema e rivisitazione formato della Newsletter
	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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.4 – TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION</b>
DESCRIZIONE	Miglioramento della conoscenza e della diffusione dei servizi dell’Azienda Speciale
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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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. "<i>Spending review</i>") 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 è diventato 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>
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**

Kpi3516	Descrizione	Oneri di funzionamento 2016 - Oneri di funzionamento 2015
	Fonte del dato	CCIAA
	Metodo di calcolo	Oneri di funzionamento rispetto all'anno precedente
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	<=0
Kpi3517	Descrizione	EC18 Interventi economici e investimenti per impresa attiva
	Fonte del dato	Bilancio consuntivo
	Metodo di calcolo	Interventi economici/n.ro imprese attive al 31/12
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	>= 60
Kpi3513	Descrizione	Grado di utilizzo delle risorse stanziato per interventi economici A1.1_01

Allegato A) al piano di cui alla delibera di Giunta n. 12 del 29 gennaio 2016

	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	>=80%
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	<=92%
Kpi3518	Descrizione	Incidenza oneri funzionamento/oneri correnti
	Fonte del dato	Bilancio consuntivo
	Metodo di calcolo	Rilevazione diretta
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Percentuale
	Target	<=27%
Kpi3519	Descrizione	Adeguamento oneri funzionamento alle nuove manovre di contenimento e legge di stabilità entro il 31/12/2016
	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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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.
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

Kpi3526	Descrizione	Monitoraggio periodico iniziative promozionali al fine della completa destinazione delle risorse
	Fonte del dato	Camera di commercio
	Metodo di calcolo	Indicatore n.ro report
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Numero intero
	Target	Almeno 2 report
Kpi3522	Descrizione	Presentazione e realizzazione dei progetti al finanziamento del fondo perequativo al fine di incamerare risorse aggiuntive
	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

Allegato A) al piano di cui alla delibera di Giunta n. 12 del 29 gennaio 2016

	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
Kpi3527	Descrizione	EC7 Capacità di generare proventi
	Fonte del dato	Oracle applications
	Metodo di calcolo	Proventi correnti-(entrate da diritto annuale+diritti di segreteria+entrate progetti f.do perequativo)/proventi correnti
	Tipologia	Indicatore economico patrimoniale
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=70%
Kpi3528	Descrizione	EC9 Efficienza di struttura
	Fonte del dato	Oracle applications
	Metodo di calcolo	Costi (personale, funzionamento, ammortamenti) funzioni A e B/totale costi
	Tipologia	Indicatore di efficacia
	Unità di misura	Percentuale
	Target	<=50%

**3.5.7 – Mantenimento dell'equilibrio economico-patrimoniale – Camera di Commercio**

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
OBIETTIVO STRATEGICO	<b>3.5 – EFFICIENZA NELL'USO E NELL'ACQUISIZIONE DELLE RISORSE</b>
DESCRIZIONE	Nell'ambito dei sistemi di programmazione e controllo che conducono l'Ente camerale al perseguimento della propria mission si inseriscono i monitoraggi effettuati attraverso gli indicatori. Il piano degli indicatori prevede la misurazione di vari livelli operativi, dalle risorse umane, finanziarie e strumentali a disposizione, ai volumi e quantità di servizi erogati, ai livelli di efficacia ed efficienza nella gestione dei processi, agli asset economico patrimoniali. In tale ambito, in particolare gli indicatori economico patrimoniali consentono di mettere in evidenza lo stato di salute dell'Ente, monitorandone l'equilibrio economico patrimoniale e finanziario, l'entità del patrimonio e il livello di disponibilità finanziaria.
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**

Kpi3571	Descrizione	EC1 Margine di struttura finanziaria a breve
	Fonte del dato	Oracle applications
	Metodo di calcolo	Attivo circolante/passività correnti
	Tipologia	Indicatore economico patrimoniale
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=200
Kpi3572	Descrizione	EC5.1 Margine di struttura primario
	Fonte del dato	Oracle applications
	Metodo di calcolo	Patrimonio netto/immobilizzazioni
	Tipologia	Indicatore economico patrimoniale
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=130%
Kpi3573	Descrizione	EC5.2 Margine di struttura secondario
	Fonte del dato	Oracle applications
	Metodo di calcolo	Patrimonio netto+debiti di funzionamento/immobilizzazioni
	Tipologia	Indicatore economico patrimoniale
	Unità di misura	Percentuale

	Target	>=130%
Kpi3574	Descrizione	EC3 Equilibrio economico della gestione corrente
	Fonte del dato	Oracle applications
	Metodo di calcolo	Oneri correnti/proventi correnti
	Tipologia	Indicatore economico patrimoniale
	Unità di misura	Percentuale
	Target	>=100%

### 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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
OBBIETTIVO 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.
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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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.
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	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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.
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	Numero obiettivi assegnati all'area di competenza (uffici aree di posizione organizzativa e alta professionalità) conseguiti almeno al 90% / Totale numero obiettivi assegnati all'area di competenza
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	>=90%

**3.5.6 – Realizzazione progetti di introduzione di nuovi servizi e/o di miglioramento dei servizi esistenti**

MISSIONE	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA	003 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
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. Nel corso dell'anno i prevede anche la realizzazione di alcuni progetti destinati al miglioramento dei servizi esistenti quali: miglioramento standard di qualità e obiettivi di miglioramento sistema Emas, estensione temporale dei front office, comunicazione digitale, e-learning. Altri progetti sono relativi all'introduzione di nuovi servizi quali: assistenza agli utenti per fatturazione elettronica, alternanza scuola lavoro, organismo da sovraindebitamento, descritti in maggiore dettaglio in documentazione agli atti.
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	Realizzazione progetti art. 15 co. 5 CCNL 1999 dell'area di competenza
	Fonte del dato	Camera di Commercio
	Metodo di calcolo	Numero progetti realizzati
	Tipologia	Indicatore di risultato
	Unità di misura	Valore percentuale
	Target	Si