

ALLEGATO A)



PERFORMANCE ORGANIZZATIVA (OBIETTIVI STRATEGICI E OPERATIVI)

AREA STRATEGICA 1 – COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE

OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
1.1 INTERNAZIONALIZZAZIONE DI Consolidare ed ampliare attraverso Eurosportello/Agenzia Promos Italia la rete di contatti con enti per l'internazionalizzazione. Sostenere progetti destinati a consolidare relazioni commerciali internazionali. Promuovere azioni formative e informative per lo sviluppo di competenze per l'internazionalizzazione	Coinvolgimento di imprese in iniziative per internazionalizzazione	>=200	1.1.1 Fornire servizi di informazione, formazione e assistenza all'export attraverso collaborazione con Promos Italia srl e CCIB	<ul style="list-style-type: none"> assistenza alle imprese per internazionalizzazione seminari su argomenti specifici realizzazione di eventi/progetti specifici 	€ 471.600,00	Realizzazione seminari su tematiche di interesse per l'internazionalizzazione	>=5
						Relizzazione realizzazione eventi/progetti paese specifici (fiere, missioni, percorsi di internazionalizzazione, incoming, incontri d'affari tra imprese)	>=3
						Risposte date a quesiti su tematiche riguardanti l'internazionalizzazione/n.ro di quesiti pervenuti su tematiche internazionalizzazione	>=95%
			1.1.2 Promozione export e internazionalizzazione intelligente (progetto 20%) in collaborazione con Unioncamere regionale	<ul style="list-style-type: none"> voucher per internazionalizzazione osservatorio internazionalizzazione 	€ 21.055,00	Vedi indicatori progetto 20%	target progetto 20%
			1.1.3 Promozione del settore Energia, oil & Gas attraverso la fiera O.M.C (Offshore Mediterrean Conference)	<ul style="list-style-type: none"> partecipazione alla manifestazione O.M.C (Offshore Mediterrean Conference) 2019 con stand istituzionale collaborazione in alcune attività di organizzazione dell'evento (networking dinner) convenzione per condivisione programma e cofinanziamento OMC 	€ 52.500,00	N. azioni attivate per partecipazione a evento/n. azioni da attivare per partecipazione a evento	100%



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET		
1.2 DIGITALIZZAZIONE D2 Promuovere l'evoluzione di imprese, distretti e filiere, verso produzioni e processi a più elevato contenuto tecnologico e immateriale. Garantire l'accesso delle PMI del territorio ai servizi forniti dalle reti europee destinate alla ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico. Realizzare attività finalizzate a sostenere ed accompagnare l'impresa nel processo di innovazione e digitalizzazione.	Media indicatori di risultato del progetto Pid	100%	1.2.1 Punto Impresa Digitale (PID) (progetto 20%) - favorire la digitalizzazione delle imprese	<ul style="list-style-type: none"> bando voucher e gestione istruttoria self assessment digitalizzazione organizzazione eventi formativi promozione servizi digitali camerali 	€ 336.103,00	N. bandi attivati per l'erogazione dei Voucher Impresa 4.0 /n. bandi da attivare voucher impresa 4.0	100%		
	Dispositivi e strumenti per la firma digitale rilasciati e rinnovati nell'anno/n. imprese attive	>=10%						N. ro imprese indirizzate verso attori network centri specializzati e mentor	>=35
								N.ro imprese coinvolte nelle attività di assessment	>=70
								Realizzazione eventi formativi/informativi per la diffusione delle tecnologie Impresa 4.0	>=4
					Reporting delle attività svolte ed analisi delle azioni conseguite			100%	
					Reporting sul finanziamento diretto alle imprese.			100%	
	1.2.1.1 Punto Impresa Digitale (PID) (art. 67 co.3 ccnl 21/05/2018)			<ul style="list-style-type: none"> Servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, I4.0 ed Agenda Digitale Informazione, formazione ed orientamento sul digitale Interazione con i Competence Center e le altre strutture partner nazionali e regionali Servizi specialistici per la digitalizzazione 	€ 40.440,00	N. imprese aderenti al servizio per fatturazione elettronica proposto dalla Cciaa	>=1012		
	1.2.2 Diffusione dei servizi digitali			<ul style="list-style-type: none"> iniziative di diffusione dei servizi digitali eccellenze in digitale progetto FP e-gov diffusione dei servizi agenda digitale 			Attivazione dei servizi Libri Digitali e Firma Remota e Token CNS Wireless	100%	
							N.ro imprese che utilizzano il cassetto digitale	>=2000	



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET	
1.3 ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI Promuovere cultura di impresa e autoimprenditorialità. Promuovere percorsi/iniziativa innovativi di alternanza scuola lavoro e attività di orientamento. Concessione di voucher a imprese che investono in progetti con gli studenti. Rilevazione sul territorio di fabbisogni occupazionali	N. ro soggetti coinvolti nelle attività di orientamento al lavoro/ASL	>=1000	1.3.1 Orientamento al lavoro e alle professioni (progetto 20%)	<ul style="list-style-type: none"> emanazione bando voucher e gestione istruttoria organizzazione seminari/eventi alternanza day premio storie di alternanza gestione convenzione Flaminia su tematiche di orientamento al lavoro promozione RASL 	€ 113.105,00	N. bandi attivati alternanza /n. bandi da attivare alternanza	100%	
						N. imprese iscritte al rasl/imprese iscritte	>=10	
						N. scuole coinvolte nel network /n. scuole presenti in provincia	>=90%	
						N. eventi di sensibilizzazione	>=5	
				1.3.1.1 Orientamento al lavoro e alle professioni RASL tirocini formativi in azienda (Art. 67 co. 3 ccnl 21/05/2018)	<ul style="list-style-type: none"> attivazione di iniziative per favorire orientamento e incontro domanda-offerta di lavoro 		Nr. campagne/eventi di promozione del Rasl	>=2
							Organizzazione di visite aziendali/job shadowing per studenti	>=5
							Proposta percorsi JA Impresa in azione alle scuole superiori della provincia	100%
							Realizzazione percorsi Impresa in azione	>=2 classi/team
	N.ro attività/iniziativa realizzate sul tema nell'anno/n. attività iniziative da attivare sul tema nell'anno	>=90%	>=90%	1.3.2 Azioni per favorire il raccordo scuole-imprese e orientamento al lavoro (progetto FP)	<ul style="list-style-type: none"> seminari di orientamento rivolti a docenti/studenti realizzazione di percorsi alternanza scuola-lavoro di qualità azioni di orientamento per gli studenti (visite aziendali, incontri) azioni formative per docenti e imprenditori realizzazione progetto fondo perequativo su orientamento al lavoro 	€ 26.143,00	Realizzazione percorsi/iniziativa su alternanza scuola/lavoro in collaborazione con gli Istituti scolastici superiori e soggetti del network	>= 3
							Realizzazione di percorsi formativi/orientamento	>=2
							N. scuole/enti formazione coinvolti	>=2
							Nr. studenti partecipanti percorsi di alternanza/orientamento	>=40
N. aziende imprese impegnate nelle attività (percorsi ASL/formazione/eventi, ecc.)							>=10	
Incremento iscrizioni al Rasl rispetto al 31.12.2017							>30%	
			1.3.3 Supporto incontro domanda-offerta di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> realizzazione progetto excelsior 	€ 0,00	N. azioni di diffusione dati per favorire l'orientamento, l'alternanza scuola/lavoro e a supporto del matching domanda ed offerta di lavoro	>=4	



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
1.4 SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI Promuovere iniziative di supporto allo sviluppo di impresa e dell'imprenditoria femminile. Rafforzare l'utilizzo dell'informazione economico-statistica come supporto alle decisioni strategiche	Livello di soddisfazione del cliente rilevato con l'indagine di customer satisfaction per Statistica Prezzi e Studi economici	>=75%	1.4.1 Valorizzazione dell'informazione economica	<ul style="list-style-type: none"> • predisposizione di dati statistici • analisi e aggiornamenti tabelle • pubblicazione listini prezzi 	€ 14.000,00	Numero aggiornamenti congiuntura economica e sistema imprenditoriale provinciali (banche dati, analisi e/o comunicato stampa)	>=4
	N.ro questionari customer compilati/N.ro utenti sportello genesis	>=90%	1.4.2 Sviluppo della cultura d'impresa e sostegno alla autoimprenditorialità	<ul style="list-style-type: none"> • emanazione bandi e gestione istruttoria • sportello genesis per servizi di assistenza a creazione di impresa • incontri/progetti con scuole per diffusione della cultura di impresa 	€ 180.009,00	N. bandi attivati crea impresa/n. bandi da attivare crea impresa	100%
		Livello di soddisfazione (buono-ottimo) del cliente rilevato con l'indagine di customer satisfaction per servizi sportello genesis				>=75%	
					N. di soggetti coinvolti nella realizzazione del seminario in collaborazione con l'Università per la diffusione della cultura digitale d'impresa	>=20	

ALLEGATO A)



AREA STRATEGICA 2 – SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
2.1 – AMBIENTE E SVILUPPO SOSTENIBILE D5 Valorizzare le esperienze delle imprese che operano nel settore della green economy. Favorire investimenti in efficienza energetica e contenimento dei consumi idrici e della produzione di rifiuti. Confermare la certificazione EMAS. Consolidare azioni di divulgazione dei modelli di sviluppo sostenibile attraverso il laboratorio territoriale per la responsabilità sociale di impresa. Incentivare le positive esperienze di certificazioni, protocolli e accordi volontari in campo ambientale.	N.ro iniziative/progetti attivati in tema ambientale/sviluppo sostenibile	>=7	2.1.1 Azioni per la diffusione della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> organizzazione iniziative su tematiche ambientali emanazione bando per le certificazioni e gestione istruttoria realizzazione del Laboratorio territoriale per lo sviluppo sostenibile (Capofila nel progetto con Cciaa di Ferrara) gestione incontri e azioni inerenti il Laboratorio gestione rendicontazione amministrativa per Regione ER 	€ 40.000,00	Nr. seminari su tematiche ambientali (es. Ravenna 2019)	>=1
						N. bando attivati per la concessione di contributi per certificazioni ambientali e sociali /n. bandi da attivare	100%
						Iniziative di promozione dello sviluppo sostenibile anche in collaborazione e/o adesione alle strategie della Regione Emilia Romagna e/o di Unioncamere	>=1
						N.ro incontri laboratori Sviluppo sostenibile	>=6
			2.1.2 Mantenimento della certificazione EMAS	<ul style="list-style-type: none"> aggiornamento documentazione aggiornamento dati sui consumi 	€ 0,00	N.ro documenti aggiornati /n. ro documenti da aggiornare	100%
			2.1.2.1 Progetto per il mantenimento delle certificazioni (art. 67 co 3 ccnl 21/05/2018)	<ul style="list-style-type: none"> adozione di prassi e comportamenti che hanno ricadute sulla qualità ambientale del territorio 		Mantenimento certificazione Emas: verifica ispettiva con esito positivo	100%



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
2.2 – TUTELA E LEGALITÀ Favorire il ricorso agli strumenti di giustizia alternativa. Proseguire le attività di metrologia legale. Potenziare le attività di controllo e sorveglianza mirate su alcuni prodotti e/o strumenti di misura. Promuovere la diffusione e il corretto utilizzo degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale. ottimizzare la tenuta ed aggiornamento del Registro informatico dei protesti e la redazione dei listini prezzi. Consolidare l'attività dell'OCCS. Svolgere azioni di prevenzione e collaborazione con le Forze dell'ordine presenti sul territorio per la tutela della legalità, il contrasto all'abusivismo commerciale e la prevenzione di infiltrazioni da parte di organizzazioni criminali.	Numero di mediazioni, conciliazioni e arbitrati / totale delle imprese attive	>=0,50	2.2.1 Consolidamento dei servizi di mediazione	<ul style="list-style-type: none"> gestione riunioni attività di segreteria gestione mediatori 	€ 47.680,00	Servizi di mediazione ex D.lgs. 28/2010: livello soddisfazione del cliente	>=75%
						Servizi di mediazione ex D.lgs. 28/2010: N. invii delle comunicazione e dati al Ministero e ad Unioncamere al fine del mantenimento dell'iscrizione nell'apposito Registro utilizzando lo strumento telematico – informatico/n. invii da effettuare.	>=90%
			2.2.2 Iniziative per la sicurezza e la conformità dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> attività di controllo attività amministrativa e sanzionatoria gestione convenzione con Unioncamere 	€ 0,00	Etichettatura sicurezza conformità prodotti - numero visite ispettive ad imprese dei vari settori di competenza, con riferimento ai vari prodotti	>= 4
						Numero prodotti controllati presso le imprese oggetto di visita ispettiva.	>= 12
			2.2.3 Potenziamento delle attività di metrologia legale	<ul style="list-style-type: none"> attività ispettiva attività di sorveglianza 	€ 0,00	Servizio di metrologia legale: numero visite ispettive ad imprese del settore orafa	>= 8
						Servizio di metrologia legale: numero visite ispettive ad imprese del settore preconfezionati	>= 3
						N. sopralluoghi metrologici	>=100
						Centri tecnici nel territorio controllati/ centri tecnici presenti nel territorio	>=80%
			2.2.4 Sviluppo dell'attività dell'Organismo per la Composizione delle crisi da sovraindebitamento	<ul style="list-style-type: none"> gestione delle riunioni attività di segreteria elenco gestori 	€ 0,00	Mantenimento dell'iscrizione dell'Organismo per la composizione della crisi da sovraindebitamento presso il Ministero di Giustizia (Svolgimento di tutte le attività necessarie e le relative comunicazioni necessarie).	100%
			2.2.4.1 Gestione Organismo per la Composizione delle crisi da sovraindebitamento (art. 67 co.3 ccnl 21/05/2018)	<ul style="list-style-type: none"> mantenimento dello strumento utile a risolvere situazioni di insolvenza per soggetti cui non è applicabile la legge fallimentare 		N.ro di istanze di accesso al servizio caricate sul programma informatico concilia camera/N.ro istanze presentate	>=90%

ALLEGATO A)



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
			2.2.5 Consolidamento dei servizi di arbitrato	<ul style="list-style-type: none"> gestione riunioni attività di segreteria gestione arbitri 	€ 0,00	Aggiornamento elenco degli arbitri. Inserimento nel programma informatico di tutti gli iscritti comprese le nuove iscrizioni e prosecuzione attività di revisione dell'elenco attraverso controllo del mantenimento dei requisiti.	Si (= 100)
			2.2.6 Azioni per il contrasto all'abusivismo commerciale e per la sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Compartecipazione campagna di comunicazione antiabusivismo partecipazione accordo provinciale per la sicurezza in riviera partecipazione a iniziative/incontri per la sicurezza/legalità 	€ 0,00	N.ro incontri con Associazioni/Istituzioni	>=2
						N. soggetti firmatari dell'accordo provinciale	>= 6



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
2.3 – TURISMO E CULTURA Valorizzare e promuovere il turismo in una dimensione territoriale integrata. Promuovere una governance che attui forme di coordinamento tra politiche settoriali. Supportare iniziative orientate a modernizzare il sistema distributivo. Favorire l’insediamento di nuove imprese e l’attrazione di capitali attraverso l’attuazione di politiche di marketing territoriale e la promozione di interventi infrastrutturali. Collaborare ad azioni di coprogettazione per favorire una promocommercializzazione della DTR che valorizzi le specificità dei territori in forma integrata. Partecipare e sostenere iniziative e progetti promossi dal sistema imprenditoriale locale e dal mondo associativo.	Progetti realizzati o cofinanziati per promuovere turismo e territorio nell'anno/progetti da realizzare o cofinanziare nell'anno sul tema	>=80%	2.3.1 Sostegno alla realizzazione di attività di valorizzazione e sviluppo del territorio e iniziative promozionali	<ul style="list-style-type: none"> emanazione bando annuale per la valorizzazione del territorio e gestione istruttoria realizzazione eventi/convegni su tematiche di interesse economico compartecipazione progetto a sostegno dell'accesso al credito con enti locali 	€ 177.723,00	N. bandi attivati per valorizzazione territorio e turismo /n. bandi programmati per valorizzazione territorio e turismo	100%
						Nr. eventi/convegni realizzat	>=1
							N.cofinanziamenti erogati su progetti sostegno al credito presentati
	Grado di utilizzo delle risorse destinate	>=80%	2.3.2 La promo-commercializzazione turistica in Emilia Romagna (progetto 20%)	<ul style="list-style-type: none"> realizzazione di attività a sostegno del turismo e/o patrimonio culturale collaborazione con Apt/Unioncamere ER/DTR per iniziative a livello locale collaborazione con Fondazione Wellness per sviluppo progetto wellness walley 	€ 92.762,00	Vedi indicatori progetto 20%	target progetto 20%

ALLEGATO A)



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
2.4 - ALTRI SERVIZI A IMPRESE E TERRITORIO E1 Collaborazione con Enti locali per la realizzazione di aree multifunzionali di supporto allo svolgimento di eventi e manifestazioni di interesse per le attività economiche locali. Sostegno alla realizzazione della manifestazione O.M.C. 2019. Promuovere lo sviluppo e l'utilizzo da parte delle imprese delle reti di telecomunicazione di nuova generazione (a banda larga e ultralarga).	N. interventi a supporto del sistema infrastrutturale del territorio attivati/n. interventi da attivare a supporto del sistema infrastrutturale del territorio	>=90%	2.4.1 Servizi di supporto allo sviluppo delle attività economiche	<ul style="list-style-type: none"> collaborazione con enti locali per la realizzazione di infrastrutture per il territorio 	€ 3.000.000,00 (Ravenna) € 500.000,00 (Faenza)	Partecipazione e investimento nel progetto di creazione di Area polivalente nella città di Ravenna	100%
					Partecipazione e investimento nel progetto di promozione turistica, economica e culturale nella città di Faenza	100%	
			2.4.2 Progetto Ultrahet - Banda larga (Unioncamere MISE)	<ul style="list-style-type: none"> attività di supporto alla diffusione della banda ultralarga 	€ 5.000,00	Realizzazione attività previste dal Progetto Ultrahet come da indicazioni di Unioncamere nazionale	100%



AREA STRATEGICA 3 – EFFICIENZA E TRASPARENZA DELL'AMMINISTRAZIONE

OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET	
3.2.1 – STRATEGIE DI RETE, RELAZIONI CON GLI ATTORI ISTITUZIONALI E SISTEMA DELLE PARTECIPAZIONI A2 Proseguire nella sperimentazione di gestione associata tra Unioncamere e Camere di commercio dell'Emilia-Romagna per l'attività in materia di studi, statistiche e osservatori dell'economia, servizio legale regionale e nelle buone pratiche di collaborazione e partecipazione ai network regionali. Adempiere a quanto inserito nel D. Lgs. n. 219/2016 di riforma del sistema delle Camere di commercio. Promuovere un processo di pianificazione strategica del territorio, rilanciando il coordinamento e la concertazione territoriali. Procedere all'analisi del sistema delle partecipazioni camerali.	Numero protocolli/accordi quadro/convenzioni attivi con soggetti istituzionali su tematiche economiche-sociali	>=7	3.2.1.1 Gestione in forma associata di funzioni/servizi/attività camerali	<ul style="list-style-type: none"> • proseguimento azioni in applicazione del processo di riforma del sistema camerale • adesione a progetti nazionali e regionali per omogeneizzazione attività e procedure 	€ 0,00	Proseguimento delle attività per realizzare il processo di riforma del sistema camerale	Si (= 100)	
			3.2.1.2 Gestione delega regionale in materia di iscrizione, modifica e cancellazione nell'Albo delle Imprese Artigiane (art. 3 bis L.RER n.1/2010)	<ul style="list-style-type: none"> • gestione pratiche albo imprese artigiane 		€ 0,00	Realizzazione di azioni volte al potenziamento e diffusione presso le imprese delle attività di E Government delle CCIAA in particolare di eventi destinati ai responsabili SUAP comunali per illustrare l'obbligo informativo Suap fascicolo d'impresa e i vantaggi che derivano alle imprese (progetto Unioncamere Regione Emilia Romagna)	>= 3
			3.2.1.3 Ottimizzazione delle relazioni istituzionali e di sistema	<ul style="list-style-type: none"> • gestione delle partecipazioni camerali • gestione partecipazione in associazioni • partecipazione a gruppi 			€ 0,00	Realizzazione di soluzioni volte alla semplificazione della compilazione della ComUnica in particolare alla definizione di un ambiente unico con revisione software di compilazione (starweb fedra) e sperimentazione visura editabile (progetti nazionali: RI 20 e qualità visure) al 31.12.2020
						Mantenimento funzioni amministrative di verifica e controllo della sussistenza dei requisiti artigiani: % di pratiche che non necessitano dell'ulteriore avvio del procedimento di cancellazione d'ufficio dall'AIA rispetto al totale delle pratiche evidenziate dalle liste estratte dal sistema informatico (Scriba) di verifica sussistenza requisiti artigiani.	<= 75%	
						N. ro adempimenti effettuati in applicazione del Testo unico partecipate D. Lgs. 175/2016 entro i termini di Legge/n. ro adempimenti in applicazione del D. Lgs. 175/2016 da effettuare entro i termini	100%	

ALLEGATO A)



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
				lavoro/network/protocolli/progetti con soggetti istituzionali; <ul style="list-style-type: none"> • concessione patrocini e gestione richieste di compartecipazione a eventi/iniziative; • gestione concessione spazi camerali (vetrine, sale) 		N. partecipazioni a incontri/riunioni di sistema camerale Unioncamere nazionale e regionale e network/riunioni di sistema camerale Unioncamere nazionale e regionale e network pervenute nell'anno	>=15
						Richieste di concessione patrocini, sale, vetrine gestite nell'anno/richieste di concessione patrocini, sale, vetrine pervenute nell'anno	>=90%



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET			
3.1 – SEMPLIFICAZIONE E-TRASPARENZA Incrementare efficacia, efficienza, economicità e trasparenza dell'azione amministrativa attraverso un rafforzamento delle politiche di e-government orientate alla informatizzazione dei procedimenti e alla dematerializzazione dei flussi documentali. Potenziare gli strumenti tecnologici e organizzativi per la semplificazione degli obblighi amministrativi. Proseguire l'attività finalizzata alla realizzazione di un processo di miglioramento continuo dei servizi certificati.	N. azioni di miglioramento attivate/n. di azioni di miglioramento da attivare	>=90%	3.1.1 Iniziative di semplificazione amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> iniziative per semplificare le procedure di lavoro 	€ 0,00	Numero incontri Gruppo qualità/Task Force in sede Unioncamere nazionale	>= 4			
						Numero azioni miglioramento dati RI approvate dal Gruppo qualità/Task Force Nazionale	>= 4			
						Azioni di innovazione nella gestione dei processi sanzionatori – percentuale notifiche sanzioni RI/REA/AA tramite PEC sul totale soggetti legittimati	>= 32 %			
						Livello di soddisfazione del cliente in relazione alle richieste evase direttamente dall'ufficio AQI in tema di assistenza qualificata alle startup innovative sul totale delle richieste.	>=75%			
						Azioni di innovazione nella gestione dei processi sanzionatori - percentuale notifiche ordinanze ingiuntive tramite PEC sul totale dei soggetti legittimati a riceverle	>= 32%			
						Proseguimento della verifica dinamica dei requisiti di cui al D.M. 26/10/2011 (agenti d'affari in mediazione, agenti e rappresentanti di commercio ecc)	Si (= 100)			
						3.1.2 Sviluppo dell'Informatizzazione dei servizi (art 67 co.3 ccnl 21/05/2018)	<ul style="list-style-type: none"> iniziative per aumentare la telematizzazione delle procedure di lavoro azioni per migliorare le tempistiche delle procedure di lavoro 	€ 0,00	Processi informatizzati/totale processi	>=80%
									Livello di soddisfazione del cliente in relazione al servizio R.I.	>= 75%
									Azioni innovative per velocizzare i procedimenti amministrativi di front office - tempi medi attesa per tutti gli sportelli del servizio R.I.	<= 11 m
									Azioni innovative per velocizzare i procedimenti amministrativi di back office – percentuale evasione pratiche RI entro 2 gg. sul totale pratiche	>=45%

ALLEGATO A)



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
						Azioni innovative per l'ottimizzazione di procedimenti amministrativi su istanza di parte - percentuale pratiche cancellazione protesti evase entro 10 giorni	>=60%
						Livello di soddisfazione del cliente rilevato con l'indagine di customer satisfaction per Brevetti e Marchi (almeno soddisfacente)	>=75%
						Approfondimento e implementazione adempimenti Registro nazionale Aiuti di Stato, Decreto Mise 115/2017	100%
			3.1.3 Consolidamento del Sistema di certificazione della qualità	<ul style="list-style-type: none"> aggiornamento documentazione aggiornamento flussi e IO revisione standard 	€ 0,00	Ottenimento conferma certificazione di Qualità ISO 9001 per gli Uffici certificati	100%
						Revisione documentazione per gli uffici certificati	100%
						Revisione standard per mantenimento sistema qualità	100%
			3.1.3.1 Progetto per il mantenimento delle certificazioni (art. 67 co. 3 ccnl 21/05/2018)	<ul style="list-style-type: none"> assicurare standard di qualità periodicamente revisionati e verificati rintracciabili sul sito istituzionale 		Realizzazione Revisione 2019 standard di Qualità	100%



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET		
3.2.2 – COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION A3 Consolidare le pratiche di rilevazione della customer satisfaction come strumento per valutare e migliorare la qualità dei servizi erogati. Adeguare il sito web istituzionale per favorire la interazione tra l'ente e i cittadini e le imprese. Rafforzare la conoscenza del ruolo e delle funzioni camerali anche attraverso l'utilizzo ottimale degli strumenti istituzionali di comunicazione.	Risposte con giudizio positivo (modalità almeno "abbastanza soddisfatto") - / Totale risposte	>=85%	3.2.2.1 Comunicazione istituzionale e nuovi media	<ul style="list-style-type: none"> realizzazione rivista camerale Systema e coordinamento comitato di redazione azioni di divulgazione dei servizi e delle attività camerali attraverso comunicati stampa assistenza organi per redazionali/articoli/saluti per iniziative promozionali/eventi 	€ 0,00	Realizzazione campagne informative esterne su iniziative/progetti camerali attraverso canali istituzionali	>=8		
							N.ro documenti redatti (comunicati, articoli, redazionali, interventi)	>=40	
								N.ro incontri comitato di redazione systema	>=3
			3.2.2.1.1 Redazione rivista camerale (art.67 co.3 ccnl 21/05/2018)					Publicazione rivista camerale	100%
			3.2.2.3 Realizzazione indagine di customer satisfaction (art. 67 co.3 ccnl 21/05/2018)	<ul style="list-style-type: none"> redazione indagine di customer raccolta dati indagine analisi dati indagine 	€ 0,00	N. di servizi indagati/n. servizi da indagare	100%		

ALLEGATO A)



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET		
3.2.3 – EFFICIENZA NELLA GESTIONE DELLE RISORSE A1- B Conseguire elevati livelli di efficienza nell'erogazione dei servizi e nello svolgimento dei processi interni. Assicurare un corretto e trasparente funzionamento delle procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori, nonché della gestione amministrativa, fiscale e contrattuale economico-patrimoniale. Monitorare i costi ed i tempi di pagamento. Rendere più efficiente l'accertamento, la riscossione e la liquidazione del diritto annuale e dei crediti commerciali. Realizzare le attività e le misure contenute nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.	Incidenza interventi economici su oneri correnti (cruscotto direzionale)	>=20%	3.2.3.1 Contenimento delle spese generali e di funzionamento	<ul style="list-style-type: none"> • mantenimento azioni che consentono il contenimento delle spese di funzionamento • monitoraggio andamento di utilizzo budget sui costi di funzionamento • monitoraggio dell'utilizzo di risorse promozionali • monitoraggio dati per mantenimento dell'equilibrio economico-patrimoniale 	€ 0,00	Incidenza oneri funzionamento: oneri funzionamento/oneri correnti	<=28%		
	Indice di equilibrio strutturale (cruscotto direzionale)	>=8%	3.2.3.2 Miglioramento dell'efficienza dei servizi interni e ottimizzazione della gestione amministrativa della Camera di commercio			<ul style="list-style-type: none"> • applicazione nuovo CCNL 2016-2018 • gestione delle relazioni sindacali e redazione del CCDI triennale • Avvio e proseguimento della sperimentazione della modalità di lavoro in smart work • rispetto obblighi dichiarativi, contributivi, fiscali e contabili • Inserimento dati in Integra per calcolo indicatori e costi di processo • aggiornamento continuo delle procedure di acquisizione di beni e servizi nel rispetto del codice appalti 	€ 0,00	Grado di utilizzo delle risorse stanziati per interventi economici	>= 82%
	Margine di struttura primario (cruscotto direzionale)	>=110						Costi di personale e funzionamento per impresa (cruscotto direzionale)	<=135
									Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive
	Indice di liquidità immediata (cruscotto direzionale)	>=180	Rilevazione e inserimento dati pareto e kronos effettuati entro le scadenze/rilevazione e inserimento dati pareto e kronos da effettuare entro le scadenze	100%					
			N.ro contratti smart avviati nell'anno /n.ro contratti da avviare nell'anno	100%					
	Numero di non conformità nella gestione del ciclo della performance (Adozione del Piano della	0	3.2.3.2.1 Progetto mantenimento ITP (art. 67 co.3 ccnl 21/05/2018)	• mantenendo i termini di pagamento delle fatture passive migliori rispetto a quelli previsti per legge	Indicatore tempestività dei pagamenti	<=-10			
			3.2.3.2.2 Progetto fatturazione elettronica (art. 67 co.3 ccnl 21/05/2018)	• mantenere la corretta gestione della fatturazione commerciale dell'Ente	Percentuale di fatture scartate dal SDI: n.fatture scartate/anno/n. fatture emesse/anno	<=3%			



OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI	RISORSE ASSEGNATE DA INTERVENTI ECONOMICI	INDICATORI	TARGET
	performance e della Relazione sulla performance, Monitoraggio della performance)		3.2.3.2.3 Progetto e-learning (art. 67 co.3 ccnl 21/05/2018)	<ul style="list-style-type: none"> • mantenimento di piattaforma informatica per corsi formativi on line trasversali a tutto il personale 		Corsi formativi trasversali in e-learning da effettuare nell'anno /n.ro corsi formativi trasversali in e-learning effettuati nell'anno	>=1
						Spesa per la formazione del personale 2019/limite di spesa ammessa per la formazione del personale	<=1
			3.2.3.3 Ottimizzazione dell'utilizzo degli spazi degli immobili camerali	<ul style="list-style-type: none"> • razionalizzazione nell'utilizzo degli spazi degli immobili camerali • razionalizzazione spazi uffici • sistemazione spazi per concessione in uso 	€ 0,00	MQ razionalizzati entro l'anno/totale MQ da razionalizzare entro l'anno	>= 90%
Numero di non conformità nella gestione delle misure in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione (aggiornamento del PTPCT, azioni e relazione sui risultati)	0		3.2.3.4 Miglioramento della gestione del ciclo della performance	<ul style="list-style-type: none"> • redazione del piano della performance • redazione della relazione sulla performance • monitoraggio della performance • predisposizione atti per verifiche OIV • inserimento dati in piattaforma Integra • aggiornamento del SMVP 	€ 0,00	Aggiornamento effettuato del sistema di misurazione e valutazione della performance entro il 31/12/ aggiornamento da effettuare del SMVP entro 31/12	100%
			3.2.3.5 Attuazione di misure per assicurare la trasparenza e l'integrità dell'amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> • redazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza • relazione sui risultati piano anno precedente • aggiornamento giornata trasparenza on line • aggiornamento del sito nella sezione trasparenza 	€ 0,00	Pubblicazione dati nelle sottosezioni della sezione Amministrazione trasparente: bussola della trasparenza	100%
			3.2.3.5.1 Aggiornamento giornata della trasparenza on line (art. 67 co.3 ccnl 21/05/2018)	<ul style="list-style-type: none"> • iniziativa utile a mantenere sezione del sito aggiornata con dati sintetici a disposizione dell'utenza 		N sezioni aggiornate per giornata della trasparenza on line entro il 31/12/n. sezioni da aggiornare entro il 31/12	100%