# AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024

**FAVORIRE LA DOPPIA TRANSIZIONE (DIGITALE E GREEN)**
**CONTRIBUIRE AL PROCESSO ASSISTENDO NUMERI CRESCENTI DI IMPRESE**

**1**

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| *OC* | **Grado di coinvolgimento delle imprese in attività di assistenza per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 e/o per l'innovazione green** | (NUMERATORE)<br>**N. imprese assistite per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 e/o per l'innovazione green nell'anno**<br>(DENOMINATORE)<br>**100 imprese attive al 31/12** | **2022: >= 0,18% (orientativamente* 120 imprese)**<br>**2023: >= 0,21% (140)**<br>**2024: >=0,23% (150 100)** | |
| *FONTI* | NUMERATORE: Rilevazione ad hoc CCIAA<br>(imprese assistite con self e zoom o beneficiarie di voucher; digital skill non si tiene in considerazione perché relativo a persone fisiche e gli orientamenti di solito scaturiscono dagli zoom)<br><br>DENOMINATORE: Movimprese | | 2021: 0,17<br>(112 imprese su 65.991 attive)<br>2022: 0,16<br>(106 imprese su 64.356 attive)<br>2023: nd | *SERIE STORICA* |

* si tratta di una stima perché il denominatore è variabile

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *OC* | **Variazione del livello di maturità digitale delle imprese assistite**<br><br>**indicatore di impatto inserito nel Piano 2023** | (NUMERATORE)<br>**Livello medio del livello di maturità digitale delle imprese beneficiarie al 31.12 anno N**<br>(DENOMINATORE)<br>**Livello medio del livello di maturità digitale delle imprese beneficiarie al 31.12 anno N-1** | **2023: >= 1**<br>**2024: >= 1** | |
| *FONTI* | NUMERATORE: Elaborazione fornita da Dintec<br>DENOMINATORE: Elaborazione fornita da Dintec | | 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: | *SERIE STORICA* |

L'Obiettivo Strategico (Comune) rappresenta l'evoluzione del precedente relativo alla sola transizione digitale. Dal 2024 l'Unioncamere ha modificato l'obiettivo e conseguentemente gli indicatori e i target. Il servizio è attualmente in fase di riorganizzazione, si ritiene pertanto di ridefinire prudenzialmente il target per l'Ente per l'anno 2024, salva revisione in sede di monitoraggio.
In merito al livello di maturità digitale delle imprese assistite, si precisa che l'indicatore è stato introdotto dal 2023, ma non è ancora stato concretamente utilizzato.

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO

**INFORMARE LE IMPRESE SULLE OPPORTUNITA' LEGATE ALLA TRANSIZIONE DIGITALE ED ECOLOGICA**

Servizio "DIGITALIZZAZIONE, ED AGEVOLAZIONI"

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| *OC* | Livelli di attività di valutazione della maturità digitale ed ecologica delle imprese | N. assessment (maturità digitale, cybersecurity, sostenibilità ed energia) condotti /10.000 imprese attive | 2024: >= 100 | **Nota 3** |
| *OC* | Azioni di diffusione della cultura digitale ed ecologica realizzate dal PID | N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno sulla Doppia Transizione | 2024: >= 15 | **Nota 4** |
| ~~*OC*~~ | Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID | N. partecipanti ad eventi organizzati dalle CCIAA sul PID | 2024: >= 900 | **Nota 5** |
| *OC* | Capacità di affiancamento alle imprese nell'innovazione digitale e green | N. di incontri one to one realizzati per guidare le imprese nella Doppia Transizione/10.000 imprese attive | 2024: >= 10 | **Nota 6** |

In relazione agli eventi di informazione e sensibilizzazione, si ricorda che il PID curerà anche nel 2024 la promozione degli eventi del programma Eccellenze in Digitale, il programma attivato da Unioncamere in collaborazione con Google per accrescere le competenze digitali di lavoratori e imprese.
Parallelamente saranno realizzate le azioni previste nel progetto Fondo Perequativo relativo alla Transizione Ecologica, anch'esso indirizzato a incoraggiare le imprese verso la sostenibilità, oltre che a favorire la costituzione di Comunità Energetiche.

| | | |
|---|---|---|
| Nota 3 | **Fonte** | **Serie storica** |
| | Progetti 20% DA | 2021: 245 (solo Trans. Digit.) |
| | | 2022: 194 (solo Trans. Digit.) |
| | | 2023: |
| Nota 4 | **Fonte** | **Serie storica** |
| | Progetti 20% DA, una volta attivati | 2021: 27 (solo Trans. Digit.) |
| | | 2022: 23 (solo Trans. Digit.) |
| | | 2023: |
| Nota 5 | **Fonte** | **Serie storica** |
| | Cruscotto transizione digitale | 2021: 948 (solo Trans. Digit.) |
| | | 2022: 1.134 (solo Trans. Digit.) |
| | | 2023: nd |
| Nota 6 | **Fonte** | **Serie storica** |
| | Progetti 20% DA /Movimprese | 2021: - |
| | | 2022: - |
| | | 2023: - |

# AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

PERFORMANCE DI ENTE

2

| OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024 | FAVORIRE LA TRANSIZIONE BUROCRATICA E LA SEMPLIFICAZIONE (CASSETTO DIGITALE, FIRMA DIGITALE, SUAP) |
|---|---|

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| OC | **Grado di adesione al cassetto digitale OC** | (NUMERATORE)<br>**N. imprese aderenti Cassetto digitale**<br>(DENOMINATORE)<br>**N. imprese attive al 31/12** | **2022: >=14%**<br>**2023: >=20%**<br>**2024: > ~~23%~~ 32%** | |
| FONTI | NUMERATORE: Cruscotto transizione digitale<br>DENOMINATORE: Movimprese | | 2021: 15,02%<br>(Num 9.910 - Den 65.991) | SERIE STORICA |
| | | | 2022: 22,28%<br>(Num 14.338 - Den 64.356) | |
| | | | 2023: 28,57% (Num 18.312– Den 64.095) | |

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| OC | **Grado di rilascio di strumenti digitali**<br><br>Il target per il 2024 viene aggiornato sulla base dei risultati relativi al 2023, come già avvenuto per il 2023. | (NUMERATORE)<br>**N. strumenti digitali rilasciati**<br>(DENOMINATORE)<br>**N. imprese attive al 31/12** | **2022: >= 5%**<br>**2023: >=8%**<br>**2024: >=9%** | |
| FONTI | NUMERATORE: Osservatorio camerale – NB al numeratore N. strumenti digitali (primo rilascio + rinnovo)<br>DENOMINATORE: Movimprese (dal 2022 sono conteggiati anche i rilasci da remoto) | | 2021: 5,78 (Num 3816 - Den 65.991) | SERIE STORICA |
| | | | 2022: 6,22 (Num 4.012 - Den 64.356) | |
| | | | 2023: 6,19% (Num 3.966– Den 64.095) | |

| | *Indicatore* | *Algoritmo* | *Target* | |
|---|---|---|---|---|
| *OC*<br>*Indicatore soppresso da Unioncamere dal 2024* | ***Grado di coinvolgimento dei Comuni nel SUAP*** | (NUMERATORE)<br>**N. comuni aderenti al SUAP camerale**<br>(DENOMINATORE)<br>**N. comuni aderenti al SUAP** | ***2022: >=63%***<br>***2023: >=64%***<br>***2024: >=58,7%*** | |
| *FONTI* | *Cruscotto transizione digitale* | | *2021: 61,08% (Num 102 - Den 167)* | *SERIE STORICA* |
| | | | *2022: 61,08% (Num 102 - Den 167)* | |
| | | | *2023: 58,08 % (Num 97 - Den 167)* | |

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| OC | **Livello di utilizzo del portale impresainungiorno.gov**<br><br>Il target per il 2024 viene ridefinito in aumento alla luce dei risultati 2023 (come era già stato nel 2023 alla luce del 2022) | **N. delle pratiche inviate attraverso il portale impresainungiorno.gov** | **2022>= 3.500**<br>**2023>=4.000**<br>**2024>= ~~4.200~~ 4.800** | |
| FONTI | Cruscotto transizione digitale<br>Cruscotto Edas | | 2021: 3.124 | *SERIE STORICA* |
| | | | 2022: 3.671 | |
| | | | 2023: 4.203 (dato non def.) | |

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| OC<br>New | **Tasso di alimentazione del Fascicolo elettronico di impresa** | **N. imprese che alimentano il Fascicolo d'impresa/N. imprese attive al 31/12** | **2024>= da definire** | |
| FONTI | Cruscotto transizione digitale | | 2021: nd | *SERIE STORICA* |
| | | | 2022: nd | |
| | | | 2023: nd | |

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| OC<br>New | **Grado di efficacia degli Strumenti di automazione dei servizi** | **N. pratiche processate dagli strumenti automatici o semiautomatici /**<br>**N. totale pratiche evase dalla CCIAA** | **2024>= da definire** | |
| FONTI | Cruscotto transizione digitale | | 2021: nd | *SERIE STORICA* |
| | | | 2022: nd | |
| | | | 2023: nd | |

I risultati raggiunti consentono di rivedere al rialzo il target fissato per il 2024 con riferimento al Cassetto Digitale (come già fatto nel 2023). Dal 2024 sono inoltre stati introdottigli indicatori evidenziati come "New": il primo descrive il livello di interesse e compartecipazione delle imprese nell'alimentazione del Fascicolo elettronico d'impresa (può essere considerato anche come un indicatore di impatto) e il secondo esprime il ricorso a modalità automatiche nell'evasione delle pratiche. Si tratta di indicatori proposti da Unioncamere per tutto il sistema camerale, la definizione del target sarà effettuata non appena saranno disponibili ulteriori elementi che consentano una corretta quantificazione.

OBIETTIVI OPERATIVI

| OBIETTIVO OPERATIVO | PROMUOVERE L'UTILIZZO DEL CASSETTO DIGITALE E DELLA FIRMA DIGITALE | Servizio "DIGITALIZZAZIONE E AGEVOLAZIONI" |
|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Eventi e/o campagne organizzati per sensibilizzare su Cassetto Digitale e strumenti digitali | N. eventi e/o campagne organizzati per sensibilizzare su Cassetto Digitale e strumenti digitali | ≥ 5 |

| OBIETTIVO OPERATIVO | PROMUOVERE IL SUAP CAMERALE E L'UTILIZZO DEL PORTALE IMPRESAINUNGIORNO | Servizio Servizi Anagrafici per l'Impresa – IM/SP/SV |
|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Numero di Comuni autonomi a cui è stato presentato il SUAP camerale | Numero di Comuni autonomi a cui è stato presentato il SUAP camerale | >5 |
| Numero pratiche archiviate (Comuni fino a 1000 ab.) | N. pratiche archiviate (Comuni fino a 1000 ab.) | >2 |
| Numero pratiche archiviate (Comuni fino a 10.000 ab.) | N. pratiche archiviate (Comuni fino a 10.000 ab.) | >5 |
| Numero pratiche archiviate (Comuni oltre i 10.000 ab.) | N. pratiche archiviate (Comuni oltre i 10.000 ab.) | >10 |

| OBIETTIVO OPERATIVO | PROMUOVERE LA NUOVA PROCEDURA SUAP | Servizio Servizi Anagrafici per l'Impresa – IM/SP/SV |
|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Percentuale di Enti terzi cui è stata presentata la nuova procedura SUAP | N. Enti terzi cui è stata presentata la nuova procedura SUAP/N. Enti terzi | >30% |

# AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

PERFORMANCE DI ENTE

| OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024 | SOSTENERE LO SVILUPPO DELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE | | 3 |
|---|---|---|---|
| | Indicatore | Algoritmo | Target |
| OC | **Livello di supporto alle imprese in tema di internazionalizzazione** | **N. imprese supportate per l'internazionalizzazione** | **2022>= 80**<br>**2023>=100**<br>**2024>=120** |
| FONTI | Rilevazione ad hoc CCIAA<br>(dato di riferimento imprese esportatrici 2021/2022: 708) | | 2021: ND<br>2022: 80<br>2023: ND |

SERIE STORICA

L'obiettivo era stato inserito per il triennio 2022 - 2024 tra gli Obiettivi Comuni del sistema camerale (anche in forma di rapporto rispetto al numero di imprese esportatrici), dal 2024 Unioncamere lo ha tolto dagli obiettivi comuni.

OBIETTIVI OPERATIVI

| OBIETTIVO OPERATIVO | ORGANIZZARE INIZIATIVE PER SUPPORTARE I PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE | | Servizio "SVILUPPO TERRITORIALE, TURISMO, INTERNAZIONALIZZAZIONE" |
|---|---|---|---|
| | Indicatore | Algoritmo | Target |
| OC | Livello di attività di informazione e orientamento ai mercati | N. incontri ed eventi di informazione e orientamento ai mercati (webinar, web-mentoring ecc.) organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema | >=10 **Nota 16** |
| | Media imprese coinvolte in iniziative (webinar, iniziative formative, btob, assistenza personalizzata, etc) | N. imprese supportate per l'internazionalizzazione dal Servizio/n. incontri ed eventi | >=10 **Nota 17** |
| Pari opportunità | Partecipazione imprese femminili | N. imprese femminili coinvolte/totale imprese coinvolte negli incontri ed eventi organizzati dal Servizio | > 10% **Nota 18** |
| | Livello di coinvolgimento di nuove imprese in iniziative per l'internazionalizzazione | N. imprese supportate per l'internazionalizzazione "new entry" / N. imprese supportate per l'internazionalizzazione dal Servizio | >=10% **Nota 19** |

Tra le iniziative specifiche previste per l'anno, oltre a quelle incluse nel progetto Fondo Perequativo e nel Progetto Maggiorazione Diritto Annuale: "Formazione e coaching per l'export delle imprese artigiane" in collaborazione con Regione, CCIAA Genova e ICE

| | Fonte | Serie storica |
|---|---|---|
| Nota 16 | Osservatorio camerale | 2021: 2<br>2022: 9 (incontri progetto Stay Export)<br>2023: ND |
| Nota 17 | Rilevazione ad hoc CCIAA | 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: ND |
| Nota 18 | Rilevazione ad hoc CCIAA | 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: ND |
| Nota 19 | Rilevazione ad hoc CCIAA | 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: ND |

# AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

PERFORMANCE DI ENTE

| OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024 | TURISMO: SUPPORTARE LE IMPRESE NELLA QUALIFICAZIONE E VALORIZZARE L'OFFERTA TURISTICA "ALTERNATIVA" (METE ALTERNATIVE E/O STAGIONI ALTERNATIVE) | |
|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione/qualificazione dell'offerta turistica del territorio** | **N. imprese coinvolte** | **2022: >= 40**<br>**2023: >=45**<br>**2024: >= 60** |
| *FONTI* Rilevazione ad hoc CCIAA | | 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: - (*SERIE STORICA*) |

In sede di valutazione sarà tenuta in considerazione la percentuale di imprese femminili e la percentuale di new entries.

| | | |
|---|---|---|
| *new* **Imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative finalizzate alla destagionalizzazione o per valorizzare zone dell'entroterra** | **N. imprese coinvolte** | **2023: >=45**<br>**2024: >= 61** |
| *FONTI* Rilevazione ad hoc CCIAA | | 2021: ND<br>2022:<br>2023: (*SERIE STORICA*) |

| | | |
|---|---|---|
| **Soggetti istituzionali a cui sono stati presentati i Report di analisi economico territoriale** | **N. soggetti istituzionali a cui sono stati presentati i Report di analisi economico territoriale** | **>15** |
| *FONTI* Rilevazione ad hoc CCIAA | | 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: (*SERIE STORICA*) |

OBIETTIVI OPERATIVI

| OBIETTIVO OPERATIVO | ORGANIZZARE AZIONI SPECIFICHE DI FORMAZIONE E/O ACCOMPAGNAMENTO PER LO SVILUPPO DEL TURISMO | Servizio "SVILUPPO TERRITORIALE, TURISMO, INTERNAZIONALIZZAZIONE" |
|---|---|---|

| | Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|---|
| | Livello di attività di assistenza imprese – Turismo | N. iniziative (webinar, iniziative formative, btob, assistenza personalizzata, etc) – Turismo (organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema) | >=10 |
| | Media imprese coinvolte in iniziative (webinar, iniziative formative, btob, assistenza personalizzata, etc) – Turismo | N. imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione/qualificazione dell'offerta turistica del territorio/n. Iniziative – Turismo | >=10 |
| Pari opportunità | Partecipazione imprese femminili | N. imprese femminili coinvolte/ imprese coinvolte | > 10% |
| | Livello di coinvolgimento di nuove imprese in iniziative per lo sviluppo del Turismo | N. imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione "new entry" / N. imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione | >=10% |

Tra le iniziative specifiche previste per l'anno: "Promozione dello strumento Sustainability nelle imprese turistiche"

# AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

PERFORMANCE DI ENTE



OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024

**SOSTENERE LE IMPRESE DEL SETTORE AGROALIMENTARE**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Imprese coinvolte in iniziative di valorizzazione della filiera agroalimentare (manifestazioni o assistenza per il consolidamento/potenziamento del business)** | **N. imprese coinvolte** | **2022: >= 66**<br>**2023: >=120**<br>**2024: >=130** |

*FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA

*SERIE STORICA*:
- 2021: ND
- 2022: 108 (dato al monitoraggio)
- 2023: -

In sede di valutazione sarà tenuta in considerazione la percentuale di imprese femminili e la percentuale di new entries.

OBIETTIVO OPERATIVO

**ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI PER LA PROMOZIONE DEL SETTORE E LA PARTECIPAZIONE DI IMPRESE A MANIFESTAZIONI DI SETTORE**

Servizio "SVILUPPO TERRITORIALE, TURISMO, INTERNAZIONALIZZAZIONE"

| | Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|---|
| | Media imprese coinvolte in iniziative (incontri, eventi, fiere) | N. imprese supportate /n. incontri , eventi, fiere | >=10 |
| Pari opportunità | Partecipazione imprese femminili | N. imprese femminili coinvolte/totale imprese coinvolte | >=10% |
| | Livello di coinvolgimento di nuove imprese in iniziative per lo sviluppo del settore Agroalimentare | N. imprese supportate per lo sviluppo del settore Agroalimentare "new entry" / N. imprese supportate per lo sviluppo del settore | >=10% |

# AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI



ERFORMANCE DI ENT

OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024

**SOSTENERE LE IMPRESE DEL SETTORE NAUTICA**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione/qualificazione settore della nautica** | **N. imprese coinvolte** | **2024: >=15** |
| Rilevazione ad hoc CCIAA | | 2021: ND |
| | | 2022: ND |
| | | 2023: - |

*FONTI*

*SERIE STORICA*

entries.

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO

**ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI PER LA PROMOZIONE DEL SETTORE E LA PARTECIPAZIONE DI IMPRESE A MANIFESTAZIONI DI SETTORE**

Servizio "SVILUPPO TERRITORIALE, TURISMO, INTERNAZIONALIZZAZIONE"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Media imprese coinvolte in iniziative (incontri, eventi, fiere) | N. imprese supportate /n. incontri, eventi, fiere | >=10 |
| Partecipazione imprese femminili | N. imprese femminili coinvolte/totale imprese coinvolte | >=10% |
| Livello di coinvolgimento di nuove imprese in iniziative per lo sviluppo del settore Nautica | N. imprese supportate per lo sviluppo del settore Nautica "new entry" / N. imprese supportate per lo sviluppo del settore | >=10% |

# AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI



PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024

**MERCATO DEL LAVORO: ORIENTARE I GIOVANI NELLA FORMAZIONE E NELLA RICERCA DI LAVORO**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Giovani orientati**<br><br>**Il target per il 2023 e 2024 era stato ridefinito sulla base dei risultati relativi al 2022** | **N. giovani orientati (scuole secondarie di primo e secondo grado)** | **2022: >= 140**<br>**2023: >= 270**<br>**2024: >=300** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: ND<br>2022: 241<br>2023: non ancora disp. |

| | | |
|---|---|---|
| **Diffusione dati Excelsior - fabbisogni occupazionali delle imprese (enti e istituzioni)** | **N. enti e istituzioni sensibilizzati sui dati Excelsior** | **2023: >=15**<br>**2024: >= 20** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: non ancora disp. |

A inizio 2023, l'obiettivo strategico è stato modificato in linea con quanto indicato dalla Giunta in sede di monitoraggio 2022 - anche in relazione a quanto suggerito dall'OIV - al fine di una maggiore aderenza alle politiche e alle attività dell'Ente.
Il ruolo che l'Ente vuole assumere sul tema (l'ambito è tra quelli obbligatori secondo la Riforma) è quello realizzare azioni specifiche destinate agli studenti (e ai giovani in generale) e quello di agire come "portavoce delle esigenze delle imprese" nei diversi tavoli istituzionali.
Come ente vicino alle imprese e come ente che è forte dei dati in termini di fabbisogni occupazionali (il riferimento è all'indagine Excelsior), la Camera può e intende infatti svolgere un ruolo di supporto al network che presidia il mercato del lavoro.

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO

**REALIZZARE STRUMENTI E AZIONI PER L'ORIENTAMENTO E PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE**

Servizio "INFORMAZIONE ECONOMICA E ORIENTAMENTO AL LAVORO"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Strumenti di orientamento realizzati | N. strumenti di orientamento realizzati | >=4 |
| Collaborazioni attivate con gli Istituti scolastici | N. collaborazioni attivate con gli Istituti scolastici | >=6 |
| Tavoli per certificazione competenze attivati | N. tavoli per certificazione competenze attivati | >=6 |
| Percorsi di certificazione competenze attivati | N. percorsi di certificazione competenze attivati | >= 30 |

OBIETTIVO OPERATIVO

**DIFFONDERE DATI INDAGINE EXCELSIOR**

Servizio "INFORMAZIONE ECONOMICA E ORIENTAMENTO AL LAVORO"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Diffusione dati Excelsior - fabbisogni occupazionali delle imprese (azioni e eventi) | N. azioni/eventi di presentazione dei dati Excelsior a soggetti istituzionali | >= 5 |

# AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI



PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024

**CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PUNTO DI RIFERIMENTO PER L'INFORMAZIONE ECONOMICA**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Enti destinatari dell'informazione economica prodotta** | **N. enti destinatari dell'informazione economica prodotta** | **2023: >= 150**<br>**2024: >= 200** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: - |

*SERIE STORICA*

Dal 2023 (per il periodo 2023 - 2024) si è inserito un nuovo Obiettivo Strategico, legato alla volontà dell'Ente di rinforzare il ruolo di punto di riferimento per l'informazione economica, da cui è derivato anche un potenziamento a livello di struttura.
Con delibera del Consiglio Regionale 28/11/2023 sono stati aggiunti al Piano Statistico Regionale il Rapporto Economico annuale e la reportistica Comuni in cifre.

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO

**ORGANIZZARE EVENTI E ESTENDERE GLI STRUMENTI E I FORMAT PER L'INFORMAZIONE ECONOMICA**

Servizio "INFORMAZIONE ECONOMICA E ORIENTAMENTO AL LAVORO"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Giornate dell'economia provinciale organizzate | N. Giornate dell'economia provinciale organizzate | 3 |
| Pubblicazioni aggiuntive realizzate (con format nuovo o rinnovato) | N. pubblicazioni aggiuntive realizzate (con format nuovo o rinnovato) | >=2 |
| Progetti sperimentali di comunicazione statistica | N. progetti sperimentali di comunicazione statistica | >=2 |

OBIETTIVO OPERATIVO

**REVISIONE DELLA BANCA DATI DESTINATARI INFORMAZIONE ECONOMICA**

Servizio "INFORMAZIONE ECONOMICA E ORIENTAMENTO AL LAVORO"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Destinatari informazione economica revisionati | N. destinatari informazione economica revisionati/destinatari infor. ec. totali | 100% |

# AMBITO SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI STRUTTURA



PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO DI ENTE 2022-2024

**GARANTIRE LA SALUTE GESTIONALE E LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELL'ENTE**

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| *OC* | **Indice equilibrio strutturale** | (NUMERATORE)<br>**(Proventi strutturali - Oneri strutturali)**<br>(DENOMINATORE)<br>**Proventi strutturali** | **2022: >= -8,36%**<br>**2023: >= - 6,00%**<br>**2024: >= ~~-3,00%~~ - 6,00%** | |
| *FONTI* | Bilancio consuntivo | | 2021: -8,33<br>2022: -12,30<br>Cluster: 15,98 – Naz.le: 14,85<br>2023: nd | *SERIE STORICA* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *OC* | **Indice di struttura primario** | (NUMERATORE)<br>**Patrimonio netto**<br>(DENOMINATORE)<br>**Immobilizzazioni** | **2022: >=111,57%**<br>**2023: >= 120,00%**<br>**2024: >= ~~130,49%~~ 125,00%** | |
| *FONTI* | Bilancio consuntivo | | 2021: 107,02<br>2022: 112,67<br>Cluster: 131,15 – Naz.le: 137,23<br>2023: nd | *SERIE STORICA* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *OC* | **Percentuale di incasso del Diritto annuale**<br><br>**(Target 2022 modificato in sede di monitoraggio 2022)** | (NUMERATORE)<br>**Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni**<br>(DENOMINATORE)<br>**Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni** | **2022: 68%**<br>**2023: >= 70%**<br>**2024: >= ~~72,62%~~ 70%** | |
| *FONTI* | Bilancio consuntivo | | 2021: 67,46%<br>2022: 68,90%<br>Cluster: 69,80% - Naz.le: 69,26%<br>2023: nd | *SERIE STORICA* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *OC* | **Capacità di generare proventi** | (NUMERATORE)<br>**Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo**<br>(DENOMINATORE)<br>**Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)** | **2022: >= 14%**<br>**2023: >= ~~14%~~ 7,94% (pari alla media del cluster 2022)**<br>**2024:>=~~14%~~ 10%** | |
| *FONTI* | Bilancio consuntivo | | 2021: 17,47<br>2022: 19,58%<br>Cluster: 7,94% - 9,30%<br>2023: nd | *SERIE STORICA* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *OC new* | **Capacità di destinare risorse agli interventi economici *(indicatore di impatto)*** | (NUMERATORE)<br>**Interventi economici per impresa anno N**<br>(DENOMINATORE)<br>**Media interventi economici per impresa anni n-1_n-3** | **2023: >=100%**<br>**2024: >=100%** | |
| *FONTI* | Bilancio consuntivo | | 2021: 104,77% (€ 38,53)<br>2022: 128,34% (€ 48,06)<br>Cluster: 90,45% - Naz.le: 98,81%<br>2023: nd | *SERIE STORICA* |

Il sistema camerale ha inserito tra gli Obiettivi Comuni e riconosciuto rilevanza strategica alla tematica della salute gestionale e della sostenibilità, tematica cui la Camera Riviere di Liguria fin dalla sua nascita ha riservato particolare attenzione.

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO

**DEFINIZIONE SISTEMA DI MONITORAGGIO INDICATORI DI EQUILIBRIO ECONOMICO**

Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Presentazione cruscotto semestrale indicatori economici | N. cruscotti indicatori economici | 2 |

OBIETTIVO OPERATIVO

**IMPLEMENTARE AZIONI RECUPERO DIRITTO ANNUALE**

Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Azioni volte ad aumentare la riscossione del diritto annuale | N. azioni implementate per aumentare la riscossione del diritto annuale | >=4 |
| Report semestrali impatto economico azioni diritto annuale | N. report semestrali impatto economico azioni diritto annuale | 2 |

# AMBITO SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI STRUTTURA



PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO DI ENTE 2022-2024

**GARANTIRE LA SALUTE DELL'ENTE IN TERMINI DI STRUTTURA**

| | Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|---|
| *OC New* | **Tasso di sostituzione (unità)** | (NUMERATORE)<br>**N. totale ingressi di personale a t.i. anno N-2**<br>(DENOMINATORE)<br>**N. totale ingressi di personale a t.i. anno N-1_ N-3** | **2024: >= 60%** | |
| *FONTI* | Osservatorio camerale | | 2021: nd<br>2022: 58,82%<br>Cluster: 54,99% - Naz.le: 47,72%<br>2023: nd | *SERIE STORICA* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *OC New* | **Grado di utilizzo del modello di recruitment "per competenze"** | (NUMERATORE)<br>**N. ingressi selezionati in base al modello "per competenze"**<br>(DENOMINATORE)<br>**N. ingressi totali nell'anno N** | **2024: 100%** | |
| *FONTI* | Bilancio consuntivo | | 2021: -<br>2022: -<br>2023: - | *SERIE STORICA* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *OC New* | **Incidenza del personale allocato nelle macro-funzioni di supporto (A-B della Mappa dei processi)** | (NUMERATORE)<br>**N. di risorse (espresse in FTE integrato) assorbite dalle funzioni ist. A e B nell'anno N**<br>(DENOMINATORE)<br>**N. di risorse (espresse in FTE integrato) assorbite complessivamente dai processi camerali nell'anno N** | **2024:<=40%** | |
| *FONTI* | Bilancio consuntivo | | 2021: 39,33%<br>2022: 41,59%<br>Cluster: 36,58% - Naz.le: 37,01%<br>2023: nd | *SERIE STORICA* |

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO

**DEFINIZIONE SISTEMA DI MONITORAGGIO RISORSE UMANE (REPORT ANNUALE SUL PERSONALE)**

Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Presentazione primo report sul personale | Presentazione primo report sul personale | Entro 31/7/2024 |

L'idea è di introdurre dal 2024 la creazione di un report annuale che consenta di approfondire la situazione del personale e conoscere le dinamiche di sviluppo per poterle governare più efficacemente.

# AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITA'



**PERFORMANCE DI ENTE**

OBIETTIVO DI ENTE — **RAZIONALIZZARE IL PATRIMONIO IMMOBILIARE**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Attuazione Piano di Razionalizzazione del patrimonio immobiliare (2024)** | **% di realizzazione** | **100%** |

*FONTI*: Rilevazione ad hoc

*SERIE STORICA*:
- 2021: 60/100 cessione immobili, 70/100 piano lavori (val. OIV)
- 2022: 99 (val.ne OIV)
- 2023: -

**OBIETTIVI OPERATIVI**

OBIETTIVO OPERATIVO — **IMPLEMENTARE OPERAZIONI DI RAZIONALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE** — Servizio "PATRIMONIO, ACQUISTI E SERVIZI LOGISTICI"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Realizzazione Piano Obiettivi del Servizio legati al Piano Razionalizzazione Immobili | Percentuale completamento Piano Obiettivi del Servizio legati al Piano Razionalizzazione Immobili | 100% |

*FONTI*: Rilevazione ad hoc

- 2021: -
- 2022: 99/100 (val.ne OIV)
- 2023: nd

# AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITA'

PERFORMANCE DI ENTE

| OBIETTIVO DI ENTE | PERSEGUIRE UN COSTANTE MIGLIORAMENTO NEI TEMPI DI PAGAMENTO (FORNITORI E BENEFICIARI DI CONTRIBUTI) |
|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture** | **Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture** | **2022: ≤ 0**<br>**2023: ≤ -8,75**<br>**2024: ≤ dato medio nazionale 2023** |
| *FONTI*: piattaforma MEF crediti commerciali (PCC) | | 2021: 31,28<br>media clus.: -10,66<br>media naz.: - 9,65 |
| | | 2022: -8,75<br>media clus.: -14,85<br>media naz.: - 12,53 |
| | | 2023: nd |

*SERIE STORICA*

| | | |
|---|---|---|
| **Tempo medio dei pagamenti dei contributi** (= tempo che va da data rendicontazione a data mandato) | (NUMERATORE)<br>**Tempo medio dei pagamenti dei contributi anno n**<br>(DENOMINATORE)<br>**Tempo medio dei pagamenti dei contributi anno n-1** | **2023: ≤ 1**<br>**2024: ≤ 1** |
| *FONTI*: Applicativi Agef e Con2 + elaborazioni ad hoc | | 2021: nd |
| | | 2022: nd |
| | | 2023: nd* |

*SERIE STORICA*

La Camera ha ritenuto di dare rilievo al tema delle tempistiche dei pagamenti, comprendendo nel campo di applicazione non solo il pagamento dei debiti commerciali (relativamente al quale è anche recentemente intervenuto il comma 2 dell'articolo 9 del dl n. 152/2021 che ha modificato la disciplina delle misure di garanzia per la tempestività dei pagamenti della PA di cui all'articolo 1, commi 858 e seguenti, della legge n. 145/2018), ma anche alla liquidazione di contributi e voucher.

* una prima stima fatta in occasione del Monit. 2023 aveva restituito un valore pari a 1,4 (Tempo medio pagamento contributi 2022: 134,2 gg e Tempo medio pagamento contributi 2023: 190, 7 - si precisa però che il dato per il 2023 si riferisce a solo 2 tipologie di pratica (danni 2019 e 2020) ed è "al lordo" del tempo che intercorre tra l'invio in Regione e l'approvazione del decreto di liquidazione da parte della stessa.

OBIETTIVI OPERATIVI

| OBIETTIVO OPERATIVO | CONTENERE IL TEMPO PER L'ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE DANNI CALAMITÀ NATURALI | Servizio "DIGITALIZZAZIONE E AGEVOLAZIONI" |
|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Andamento del tasso di evasione entro 180 gg pratiche di erogazione contributo danni alluvionali<br>( = dalla rendicontazione all'invio in Regione per decreto di liquidazione) | tasso di evasione entro 180 gg. / tasso di evasione entro 180 gg. anno n-1 | > 1 **Nota 72** |

| OBIETTIVO OPERATIVO | CONTENERE IL TEMPO DI LIQUIDAZIONE CONTRIBUTI (DA DATA DETERMINA A DATA MANDATO) | Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'" |
|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Andamento del tasso di liquidazione pratiche entro 20 gg – Contributi | "% pratiche pagate entro 20 gg anno n/ % pratiche pagate entro 20 gg anno n-1" | > 1 **Nota 73** |

| OBIETTIVO OPERATIVO | IMPLEMENTARE NUOVE AZIONI PER IL MONITORAGGIO DEI DEBITI DA FATTURE COMMERCIALI | Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'" |
|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Azioni per il monitoraggio debiti commerciali (indicazioni Collegio Revisori 24/1/2024) | N. azioni per il monitoraggio debiti commerciali implementate/ N. azioni per il monitoraggio debiti commerciali da implementare | 100% |

| | Fonte | Serie storica |
|---|---|---|
| Nota 72 | Rilevazione ad hoc CCIAA | 2021: nd |
| | | 2022: 90,84% |
| | | 2023: 94,74%<br>(al monitoraggio) |
| | **Fonte** | **Serie storica** |
| Nota 73 | Rilevazione ad hoc CCIAA<br>Applicativo Con2 | 2021: nd |
| | | 2022: 52% |
| | | 2023: nd |

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO DI ENTE

**POTENZIARE L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Capacità di comunicazione del ruolo e dell'azione dell'Ente** | **Percentuale risposte "coerenti con le attese" in merito a ruolo e azione della CCIAA** | **2022: > 63,30%**<br>**2023: > 70%**<br>**2024: > 75%** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: ND (*SERIE STORICA*) |

Nel 2021 e nel 2022 erano stati somministrati questionari a destinatari qualificati (Comuni, Associazioni di categoria, Operatori della comunicazione). Nel 2023 era stata ipotizzata la realizzazione di un focus group che non ha poi trovato concretizzazione, nel 2024 il proposito è di "interrogare" gli utenti del sito, della newsletter, dei social.

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO

**INCREMENTARE L'AZIONE COMUNICATIVA ATTRAVERSO NEWSLETTER, SOCIAL E COMUNICATI STAMPA**

Servizio "COMUNICAZIONE"

| Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|
| Comunicati stampa inviati | N. comunicati stampa inviati nell'anno | > = 90 | **Nota 58** |
| Pubblicazione notizie sui canali digitali (post/newsletter/tweet) | N. notizie pubblicate nell'anno | > = 1200 | **Nota 59** |
| Video sulle attività della CCIAA | N. video sulle attività della CCIAA | > = 12 | **Nota 60** |

Il target dei comunicati stampa è di superare i 90, in linea con l'ultimo periodo (nel 2023 ne sono stati prodotti più della media), numero che è al di sopra di quello della maggior parte delle Camere "grandi".

| | Fonte | Serie storica |
|---|---|---|
| Nota 58 | Rilevazione ad hoc CCIAA | 2021: 80<br>2022: 95<br>2023: 118 |
| Nota 59 | Rilevazione ad hoc CCIAA (canali digitali) | 2021: nd<br>2022: nd<br>2023: nd |
| Nota 60 | Rilevazione ad hoc CCIAA (canale You Tube) | 2021: nd<br>2022: nd<br>2023: nd |

'ERFORMANCE DI ENTI

OBIETTIVO DI ENTE

**MIGLIORARE LA QUALITA' DEI DATI DEL REGISTRO IMPRESE**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **N. interventi di verifica/correzione dati** | **N. interventi di verifica/correzione dati** | **2022: >= 2.000 (+2.000)**<br>**2023: >= 2.000**<br>**2024: >= 2.000** |
| *FONTI* Rilevazione ad hoc CCIAA | | 2021: ND<br>2022: 4.578<br>2023: non ancora disp. *SERIE STORICA* |

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| *OC New* **Grado di pulizia Registro Imprese** | **N. imprese cancellate d'ufficio/N. Imprese potenzialmente da cancellare** | **2024: >= da def.** |
| *FONTI* Osservatorio camerale/Infocamere | | 2021: nd<br>2022: nd<br>2023: nd |

L'indicatore è stato introdotto a livello di sistema camerale nel mese di gennaio 2024. Il target sarà definito entro breve termine a seguito di attività istruttoria

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO

**REALIZZARE AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DATI REGISTRO IMPRESE**

Servizio Servizi Anagrafici per l'Impresa – IM/SP/SV

| Indicatore | Algoritmo | Target | |
|---|---|---|---|
| Rapporto tra procedimenti attivati e procedimenti da attivare (2490 C.C.) | procedimenti attivati/procedimenti da attivare<br>(al 16/1/24 i procedimenti sono stimati in 99 - 53 SP, 26 SV, 20 IM) | 100% | **Nota 50** |
| Rapporto tra procedimenti attivati e procedimenti da attivare (Imprese individuali con P.IVA cessata, che non pagano il d.a. e non vengono movimentate da oltre tre anni, ai sensi del DPR 247/2004) | procedimenti attivati procedimenti da attivare<br>(al 16/1/24 97 – 30 SP, 36 SV, 31 IM)<br>* per questi procedimenti si ha: procedimenti attivati = imprese cancellate | 100% | **Nota 52** |
| Rapporto tra domicili digitali cancellati o regolarizzati e domicili non validi (art. 37 d.l. 76/2020) | numero domicili digitali cancellati/numero domicili digitali non validi<br>(al 16/1/24 1598 – 488 SP, 527 SV, 583 IM) | 100% | **Nota 53** |
| Domicili assegnati e procedimenti sanzionatori attivati rispetto al numero di imprese da sanzionare | Numero domicili assegnati e conseguenti procedimenti sanzionatori attivati / Numero imprese da sanzionare<br>(al 16/1/24 10.085 – 2.624 SP, 3.242 SV, 4.219 IM) | 100% | **Nota 54** |

L'Obiettivo "Qualità Dati Registro Imprese" è di grande importanza non solo in relazione al livello di servizio che si vuole offrire ma anche per le ricadute sulle analisi economiche territoriali, oltre che per l'impatto su altri uffici e procedure, si pensi in particolare alla riscossione del diritto annuale.

| | Fonte | Serie storica |
|---|---|---|
| Nota 50 | Rilevazione ad hoc CCIAA | 2021: NUM 140 DEN 40<br>2022:<br>2023: nd |
| Nota 52 | Rilevazione ad hoc CCIAA | 2020: ND<br>2021: ND<br>2022: nd |
| Nota 53 | Rilevazione ad hoc CCIAA<br>Applicativi Infocamere | 2021: NUM 2.655 DEN 2.655<br>2022: nd<br>2022: nd |
| Nota 54 | Rilevazione ad hoc CCIAA<br>Applicativi Infocamere | 2020: ND<br>2021: ND<br>2022: nd |

# AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITA'

**PERFORMANCE DI ENTE**

OBIETTIVO DI ENTE — **IMPLEMENTARE AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA/EFFICIENZA/QUALITA'**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Capacità di raggiungere gli obiettivi relativi a efficacia/efficienza** | **Metaindicatore di sintesi n. obiettivi con risultati OK (sopra il 90%)/n. Obiettivi** | **>= 90,00 %** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: ND; 2022: ND; 2023: non ancora disp. |
| **Rapporto tra punteggio domanda 6 Pannello Rendicontazione (Tool Autovalutazione Unioncamere) anno corrente e anno precedente** | **dato precalcolato da Unioncamere anno n/dato precalcolato da Unioncamere anno n-1** | **≥1** |
| *FONTI*: Unioncamere (piattaforma Sistema Integrato - Tool Autovalutazione) | | *SERIE STORICA*: 2021: 100%; 2022:60%; 2023: nd |

**OBIETTIVI OPERATIVI**

OBIETTIVO OPERATIVO — **MIGLIORARE LA GESTIONE DOCUMENTALE ATTRAVERSO LA CORRETTA FASCICOLAZIONE** — Servizio "AFFARI GENERALI" — 1

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla fascicolazione (sul totale degli individuati) | N. dipendenti formati sulla fascicolazione/N. dipendenti individuati | >=90% |
| Esito verifica a campione sui fascicoli | N. fascicoli verificati con esito positivo/N. fascicoli verificati | >=90% |

OBIETTIVO OPERATIVO — **MIGLIORARE L'UTILIZZO DEGLI APPLICATIVI GEDOC (Gestione documentale) E GDEL (Gestione atti deliberativi)** — Servizio "REGOLAZIONE DEL MERCATO" — 2

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Problematiche di Gedoc e Gdel gestite | N. problematiche Gedoc e Gdel gestite/N. problematiche Gedoc e Gdel identificate | >=90% |
| Soddisfazione degli utenti interni (selezionati) su Gedoc e Gdel | Soddisfazione degli utenti interni a fine processo/Soddisfazione degli utenti interni a inizio processo | >=1 |

L'azione consiste nell'analisi di una serie di malfunzionamenti "noti" negli applicativi e nell'identificazione delle soluzioni con Infocamere

OBIETTIVO OPERATIVO — **REALIZZARE INIZIATIVE INFORMATIVE SULLA COMPOSIZIONE NEGOZIATA DELLA CRISI DI IMPRESA** — Servizio Regolazione del Mercato — 3

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Numero soggetti partecipanti per provincia (iniziativa composizione negoziata) | Numero soggetti partecipanti per provincia (iniziativa composizione negoziata) | >20 |

OBIETTIVI OPERATIVI

| OBIETTIVO OPERATIVO | MEDIAZIONE: REVISIONE REGOLAMENTO E PROCEDURE/MODULISTICA ALLA LUCE DELLA RIFORMA CARTABIA | Servizio Regolazione del Mercato | 4 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Moduli mediazione revisionati | Numero moduli mediazione revisionati | 6 |
| Incontri con i mediatori | Numero incontri con i mediatori | >2 |
| Mediatori partecipanti agli incontri | Numero medio mediatori partecipanti a ogni incontro | >20 |

Dagli obblighi normativi che impongono la revisione della normativa interna nasce l'occasione di un miglioramento del servizio, con revisione della modulistica in ottica di maggior fruibilità e coinvolgimento dei mediatori camerali.

| OBIETTIVO OPERATIVO | AZIONE PER IL RECUPERO DI IMPORTI NON INCASSATI RELATIVAMENTE A MEDIAZIONI PREGRESSE | Servizio Regolazione del Mercato | 5 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Comunicazioni ai soggetti morosi (mediazione) | Numero comunicazioni inviate/numero morosi | 100% |

L'obiettivo è il recupero del credito relativo agli anni 2019 – 2002, quantificato in circa € 30.000.00.

| OBIETTIVO OPERATIVO | AZIONE PER IL RECUPERO ARRETRATO SANZIONI | Servizio Regolazione del Mercato | 6 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Ordinanze complesse evase | Percentuale incremento ordinanze complesse evase rispetto all'anno precedente | 90% |

Il programma per l'anno prevede di evadere 769 verbali RI e AA e 73 verbali "complessi" con una percentuale di incremento del 90% rispetto al 2023

| | Fonte | Serie storica |
|---|---|---|
| Nota | Applicativo Prosa | 2021: ND |
| | | 2022: ND |
| | | 2023: 39 verb. compl. evasi |

| OBIETTIVO OPERATIVO | MONITORAGGIO DEL SETTORE ORAFO/ARTIGIANO | Servizio Metrico e Attività di Vigilanza | 7 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Titolari marchio orafo verificati (sul totale dei titolari) | N. Titolari marchio orafo verificati/N. Titolari marchio orafo | >50% |

Si intende definire un piano per verificare sul campo il settore orafo artigiano, controllando la sussistenza dei requisiti richiesti per svolgere l'attività; in particolare eseguire alcuni prelievi di oggetti in oro e inviarli ad un laboratorio accreditato, per effettuare il saggio del titolo. (Numero orafi titolari marchio a oggi = 80)

| OBIETTIVO OPERATIVO | VERIFICHE SU CONVERTITORI GAS - RESTITUZIONE RISULTATI E ANALISI DEI DATI | Servizio Metrico e Attività di Vigilanza | 8 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Sintesi risultati verifiche convertitori gas | Predisposizione sintesi risultati verifiche convertitori gas | entro 30 aprile 2024 |
| Diffusione dati relativi alle verifiche contatori gas | Diffusione dati relativi alle verifiche contatori gas | entro 30 maggio 2024 |

A fine 2023 è stato messo in piedi un piano di verifiche, nel 2024 si intende rendere noti i risultati e dare informativa ai consumatori e agli enti interessati.

OBIETTIVI OPERATIVI

| OBIETTIVO OPERATIVO | IMPLEMENTARE OPERAZIONI RELATIVE AL PIANO DEI LAVORI | Servizio "PATRIMONIO, ACQUISTI E SERVIZI LOGISTICI" | 9 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Realizzazione Piano Obiettivi del Servizio legati al Piano dei Lavori 2024 | Percentuale completamento Piano Obiettivi del Servizio legati al Piano Lavori 2024 | 100% |

| OBIETTIVO OPERATIVO | REALIZZARE COMPLIANCE TOTALE IMPEGNI PROGETTI UE | Servizio "PROGETTI EUROPEI" | 10 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Progetti in linea con la programmazione | N. progetti con n.c. rilevate dagli organi competenti | zero |

| OBIETTIVO OPERATIVO | PRESENTAZIONE CANDIDATURE NUOVA PROGRAMMAZIONE | Servizio "PROGETTI EUROPEI" | 11 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Candidature Programma Marittimo 2021/2027 | Progetti approvati Marittimo/progetti presentati | >30% |
| Candidature Programma Alcotra 2021/2027 | Progetti singoli approvati Alcotra | >= 2 |
| Candidature Altri Programmi | Progetti presentati (Altri Programmi) | >= 1 |

| OBIETTIVO OPERATIVO | INFORMATIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE PRATICHE DI AGEVOLAZIONE | Servizio "DIGITALIZZAZIONE ED AGEVOLAZIONI" | 12 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Bandi di agevolazione interamente informatizzati | N. bandi di agevolazione interamente informatizzati/N. bandi di agevolazione gestiti | 100% |

Trasferire la gestione su un applicativo informatico e informatizzare il flusso dal momento della ricezione della domanda consente maggior efficienza nel processo anche in relazione alla integrazione con il processo contabile.

| OBIETTIVO OPERATIVO | IMPLEMENTAZIONE NUOVO SISTEMA DI CONTROLLO ATTIVITA' E PROGETTI | Servizio "Sviluppo Organizzativo e Sistemi Informativi" | 13 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Operatività nuovo sistema di controllo attività e progetti | Operatività nuovo sistema di controllo attività e progetti | entro 30 giugno 2024 |

| OBIETTIVO OPERATIVO | IMPLEMENTAZIONE NUOVO SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE | Servizio "Sviluppo Organizzativo e Sistemi Informativi" | 14 |
|---|---|---|---|

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Presentazione proposta al SG di un nuovo SMVP in conformità alle indicazioni | Presentazione proposta al SG di un nuovo SMVP in conformità alle indicazioni | entro 30 aprile 2024 |

# AMBITO GESTIONE DEI RISCHI

**PERFORMANCE DI ENTE**

OBIETTIVO DI ENTE — **MINIMIZZARE IL RISCHIO CHE SI MANIFESTINO CASI DI CORRUZIONE**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Casi di "non conformità" dell'Ente con impatto sull'immagine dell'Ente** | **N. casi di non conformità riconosciuti** | **zero** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: zero; 2022: zero; 2023: zero |

| | | |
|---|---|---|
| **Grado di attuazione piano e misure di prevenzione della corruzione** | **% di attuazione piano e misure di prevenzione della corruzione** | **>= 80%** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: 80%; 2022:; 2023: |

| | | |
|---|---|---|
| **Grado di trasparenza dell'amministrazione** | **Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione** | **2022: >=93,30% (dato anno 2021) 2023: >94% 2024: >95%** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: 93,30%; 2022: ND; 2023: - |

| | | |
|---|---|---|
| **Valutazione del rischio corruzione coerente con i nuovi processi** | **Percentuale completamento valutazione del rischio corruzione coerente con i nuovi processi e con la partecipazione di dirigenza e resp. Serv.** | **2024: =100%** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: -; 2022: -; 2023: - |

**OBIETTIVI OPERATIVI**

OBIETTIVO OPERATIVO — **AGGIORNAMENTO VALUTAZIONE DEI RISCHI INSITI NELLA GESTIONE DEI PROCESSI E PROPOSTE AGLI INTERESSATI DI MISURE DA IMPLEMENTARE** — Servizio "AFFARI GENERALI"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Documentazione dell'analisi dei fattori di rischio presenti nella gestione dei processi e presentazione proposte su misure da implementare | Documentazione dell'analisi dei fattori di rischio presenti nella gestione dei processi e presentazione proposte su misure da implementare | 100% |

Il lavoro prevede il coinvolgimento di tutte le figure preposte (dirigenti e responsabili di servizio); a valle è necessario procedere a una revisione della valutazione dei rischi alla luce della nuova mappatura dei processi anche con l'ausilio del kit messo a disposizione da Unioncamere

# AMBITO GESTIONE DEI RISCHI

**PERFORMANCE DI ENTE**

OBIETTIVO DI ENTE

**MINIMIZZARE IL RISCHIO CHE SI VERIFICHINO PERDITE DI DATI PERSONALI**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Casi di perdita di dati personali** | **N. di casi di perdita di dati personali** | **zero** |
| FONTI: Rilevazione ad hoc | | SERIE STORICA: 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: |

*- Obiettivi Individuali Dirigenza e PO -*

**OBIETTIVI OPERATIVI**

OBIETTIVO OPERATIVO

**IMPLEMENTARE AZIONI DI MIGLIORAMENTO NELLA GESTIONE MISURE DI PROTEZIONE DATI**

Servizio "SVILUPPO ORGANIZZATIVO E SISTEMI INFORMATIVI"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Implementazione azioni come da pianificazione ad hoc | Percentuale completamento azioni previste da pianificazione ad hoc | 100% |

# AMBITO MODERNIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, MIGLIORAMENTO COMPETENZE, BENESSERE



**PERFORMANCE DI ENTE**

OBIETTIVO DI ENTE — **AUMENTARE L'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE E IMPLEMENTARE UN SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Efficacia della formazione** | **Valore medio del giudizio espresso dagli interessati e dai responsabili** | >7 |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: - / 2022: - / 2023: - |
| **Dipendenti con competenze mappate** | **N. dipendenti con competenze mappate** | **>50%** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc CCIAA | | *SERIE STORICA*: 2021: - / 2022: - / 2023: - |

**OBIETTIVI OPERATIVI**

OBIETTIVO OPERATIVO — **INTRODURRE UN SISTEMA DI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO DELLA FORMAZIONE** — Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Operatività sistema di valutazione dell'impatto della formazione | Operatività sistema di valutazione dell'impatto della formazione | 100% |

OBIETTIVO OPERATIVO — **INTRODURRE UN SISTEMA PER L'INSERIMENTO E LA FORMAZIONE DEI NEOASSUNTI** — Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Operatività sistema per l'inserimento e la formazione dei neoassunti | Operatività sistema per l'inserimento e la formazione dei neoassunti | 100% |

OBIETTIVO OPERATIVO — **IMPLEMENTARE MAPPATURA DELLE COMPETENZE** — Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Mappatura competenze - fase 2 (somministrazione questionario - sperimentazione software) | Percentuale completamento Mappatura competenze - fase 2 | 100% |

# AMBITO MODERNIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, MIGLIORAMENTO COMPETENZE, BENESSERE



**PERFORMANCE DI ENTE**

OBIETTIVO DI ENTE — **AUMENTARE LE PARI OPPORTUNITA' E IL LIVELLO DI BENESSERE ORGANIZZATIVO**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Percezione del genere come ostacolo alla valorizzazione** | **Percentuale di risposte corrisponenti a "per niente" o "poco"** | **2024: 85%** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc | | 2021: ND<br>2022: 79,8% (punteggi 6/5/4)<br>2023: - (*SERIE STORICA*) |

| | | |
|---|---|---|
| **Benessere organizzativo** | **Indicatore sintetico di benessere organizzativo** | **2024: 80%** |
| *FONTI*: Rilevazione ad hoc | | 2021: -<br>2022:<br>2023: - (*SERIE STORICA*) |

Si rinvia al paragrafo del PIAO dedicato alle Pari Opportunità dove sono forniti i dettagli in merito al Piano Azioni Positive e alle azioni previste per il triennio 2024 – 2026.

**OBIETTIVI OPERATIVI**

OBIETTIVO OPERATIVO — **REALIZZARE UN'AZIONE INFORMATIVA (A LIVELLO INTERNO) SU PARI OPPORTUNITA' E FATTORI CRITICI IN RELAZIONE AL BENESSERE ORGANIZZATIVO** — Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA'"

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Realizzazione iniziativa informativa su pari opportunità e fattori critici benessere organizzativo | Realizzazione iniziativa informativa su pari opportunità e fattori critici benessere organizzativo | 100% |

# AMBITO RELAZIONI E PARTECIPAZIONE UTENZA



PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO DI ENTE — **MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA RELAZIONE CON L'UTENZA**

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| **Capacità di relazione dell'Ente (Amministrazione Amica)** | **Valutazione dell'utenza in merito alla capacità di relazione dell'Ente (Amministrazione Amica)**<br>*Trova che in generale la CCIAA possa essere considerata una "Amministrazione Amica"? (facile da contattare/accessibile/disponibilità operatori)* | **>8,5 (media)** |
| FONTI: Rilevazione ad hoc CCIAA | | SERIE STORICA: 2021: ND<br>2022: ND<br>2023: 8,63 |

Nella Pubblica Amministrazione di oggi l'ascolto e la capacità di relazione devono essere al centro dell'azione. L'ascolto può essere declinato come "consultazione", ovvero ascolto dei cittadini che offrono all'amministrazione un ritorno su un tema a seguito di un'attività informativa, oppure come "partecipazione", intesa come parternariato attivo nell'ambito di un processo decisionale. Quando interviene a valle della fruizione dei servizi, si ha un ascolto finalizzato alla valutazione degli stessi (customer satisfaction).
Per quanto riguarda la CCIAA Riviere, si hanno forme significative di ascolto nella progettazione degli interventi promozionali sia attraverso il lavoro delle Consulte territoriali sia attraverso consultazioni su iniziative specifiche (es. calendario fiere ed eventi).
Più in generale esistono strumenti per il recepimento di suggerimenti e indicazioni e per la customer satisfaction, strumenti che dal 2023 stanno vedendo una maggior strutturazione, anche grazie alle tecnologie disponibili. L'intento è di proporre ogni anno nuove iniziative o nuove modalità per migliorare il giudizio dell'utenza sulla capacità di relazione dell'Ente.
Nel 2024 oltre all'apertura dello sportello telematico e l'iniziativa di revisione degli orari e delle modalità di accesso agli uffici, vanno in questa direzione: le iniziative per la diffusione della composizione negoziata, la diffusione del calendario esami, il coinvolgimento dei mediatori nel percorso verso il nuovo Regolamento.

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO — **APERTURA SPORTELLO TELEMATICO SERVIZIO REGISTRO IMPRESE (SERVIZIO IN VIDEOCONFERENZA SU APPUNTAMENTO)** — Servizio Servizi Anagrafici per l'Impresa – IM/SP/SV

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Operatività sportello Registro Imprese in videoconferenza | Operatività sportello Registro Imprese in videoconferenza | entro il 31 maggio 2024 |

OBIETTIVO OPERATIVO — **RIDEFINIRE MODALITA' E TEMPI DI ACCESSO AGLI UFFICI CAMERALI** — Servizio Comunicazione

| Indicatore | Algoritmo | Target |
|---|---|---|
| Proposta di nuove modalità e tempi di accesso agli uffici camerali | Proposta di nuove modalità e tempi di accesso agli uffici camerali | entro il 31 maggio 2024 |

La proposta dovrà pervenire in seguito a una fase di confronto con gli interessati ai vari livelli.

## *il VALORE PUBBLICO che si vuole creare (2022 - 2026)*

*Aggiornamento 2024*

| | | Indicatori | Fonte | Livello | Dato di partenza |
|---|---|---|---|---|---|
| Crescita della maturità digitale delle imprese del territorio | miglioramento dell'Indice DESI - indice di digitalizzazione dell'economia del territorio | % v.a. imprese MHT/v.a. settore manifatturiero | Istat (Sdgs) | regionale | 34,6 (dato 2021) |
| | | % imprese con almeno 10 addetti con un livello base di digitalizzazione | Istat | regionale | 44 (dato 2022) |
| | | % imprese con almeno 10 addetti con accesso alla banda larga | Istat | regionale | 99,3 (dato 2022) |
| | | % imprese con sito web/home page aziendale | Istat | regionale | 59 (dato 2022) |
| | | % imprese che utilizzano almeno un social media | Istat | regionale | 39 (dato 2022) |
| | | Vendita on line e/o sistemi di tipo EDI | Istat | regionale | 14 (dato 2022) |
| | | % imprese che utilizzano big data | Indice DESI | regionale | |
| | | % fatturato da commercio elettronico | Indice DESI | regionale | |
| Crescita del grado di apertura al commercio estero delle imprese (in particolare settore nautica e indotto) | miglioramento del rapporto (Export+Import)/Valore aggiunto*100 | propensione all'export provinciale | Istat | IM-SV-SP | |
| Crescita del settore turismo e riequilibrio della pressione turistica nel corso dell'anno e all'interno dei territori | aumento del v.a. e degli addetti settore<br>riduzione del rapporto tra pressione turistica costiera e dell'entroterra<br>aumento delle presenze per struttura ric. | N. Imprese<br>Valore aggiunto settore turismo<br>Indice di occupazione settore turismo | Dati Mimit<br>Per Consigli Camerali | IM-SV-SP | 13.873 (2021)<br>967.341,14 (2019)<br>14,9 (2019) |
| Crescita del settore agroalimentare (crescita economica, contenimento dell'abbandono delle zone rurali, tutela dell'ambiente) | aumento del v.a., del numero delle imprese, dell'indice di occupazione | N. Imprese<br>Valore aggiunto settore Agroalimentare<br>Indice di occupazione settore Agroalimentare | elabor. Ufficio Studi | IM-SV-SP | |
| Crescita del settore nautica e dell'indotto | aumento del v.a., del numero delle imprese, dell'indice di occupazione | N. Imprese<br>Valore aggiunto settore Agroalimentare<br>Indice di occupazione settore Agroalimentare | elabor. Ufficio Studi | IM-SV-SP | |
| Riduzione del "mismatch" nel mondo del lavoro | riduzione del numero di posti non coperti dalle imprese per mancanza di competenze specifiche | Indice difficoltà reperimento personale | Unioncamere ANPAL | IM-SV-SP | 40 |
| | riduzione del numero dei Neet | Giovani che non lavorano e non studiano (NEET) (15-24 anni) | Istat (Sdgs) | regionale | 13,6 (dato 2022) |
| Crescita dell'imprenditoria femminile | aumento del numero di imprese femminili<br>aumento della capitalizzazione delle stesse | N. imprese femminili | | IM-SV-SP | IM: 5.096<br>SV: 4.601<br>SP: 6.446<br>(dato 2022) |
| Protezione del valore pubblico<br>e<br>valore pubblico legato alla gestione e sviluppo delle risorse e delle relazioni (siveda anche v.p. 4) | Riduzione degli oneri burocratici a carico delle imprese<br>abbassamento del costo/tempo medio della burocrazia per impresa | Indice Confartigianato della burocrazia per regione | Ufficio Studi Confartigianato | Regione Liguria | 551,4 (posizione 10) (dato 2018) |