



Camera di Commercio
Firenze

RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2019

Allegato del Bilancio d'esercizio 2019

INDICE

Sommario

Premessa.....	3
Il contesto macro - economico di riferimento	4
SECONDA SEZIONE – Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati con la Relazione Previsionale e Programmatica.....	7
Missione 011 “Competitività e sviluppo delle imprese” – Programma 005: “Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale”	7
Missione 012 “Regolazione dei mercati” – Programma 004: “Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori”	10
Missione 032 “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche” - Programma 002: “Indirizzo Politico”.	111
Missione 032 “Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche” – Programma 003: “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza”	133
TERZA SEZIONE – Piano degli Indicatori e Risultati Attesi (PIRA).....	20
Missione 011 – Competitività e sviluppo delle imprese	20
Missione 012 - Regolazione dei mercati.....	22
Missione 016 - Commercio Internazionale e Internazionalizzazione delle sistema produttivo	24
Missione 032 - Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche.....	25
Programma 003: Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche	26

Premessa

La presente relazione assolve in un unico documento tre distinti dettati normativi:

- Il **rapporto sui risultati**, redatto in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. del 18/09/2012 previsto dal comma 3 dell'art. 5 del decreto 27 marzo 2013;
- La **relazione sui risultati** prevista dall'art. 24 del D.P.R. 254/2005;
- La **relazione sulla gestione**, prevista dall'art. 7 del decreto 27 marzo 2013.

Questo approccio è indicato nella **nota MISE n. 50114 del 9 aprile 2015**, dove viene stabilito che <<Al fine di evitare che le Camere di Commercio predispongano tre distinti documenti (...) il Ministero ritiene che i contenuti richiesti dalla normativa in esame con riferimento ai medesimi, possano confluire in unico documento, denominato “**Relazione sulla gestione e sui risultati**”>>

La citata nota MISE inoltre richiede una tripartizione della Relazione, e precisamente:

Una prima sezione introduttiva, che illustra il contesto economico – istituzionale di riferimento, entro il quale la Camera di Firenze ha operato, dando evidenza, dove eventualmente necessario, delle principali variazioni intervenute in termini di risorse, azioni etc.

Una seconda sezione, dove vengono esplicitati i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e ai programmi prefissati dal Consiglio con la Relazione previsionale e programmatica.

Infine, **una terza sezione**, in cui si riportano, oltre a tutti gli elementi contenuti nel Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi (PIRA), anche i valori a consuntivo degli indicatori definiti nello stesso PIRA evidenziando le risorse utilizzate per la realizzazione di ciascun obiettivo.

Particolare attenzione e analisi verrà dedicata alla parte dell'attività dell'Ente relativa agli interventi promozionali, trattandosi di iniziative attinenti alla *mission* della Camera per sostenere e promuovere l'economia locale.

PRIMA SEZIONE

Il contesto macro - economico di riferimento

Scenario macroeconomico - Economia internazionale

Nel 2019 è emersa una maggiore incertezza riguardo le prospettive di sviluppo globale, con un peggioramento dell'elasticità del commercio internazionale rispetto alla crescita; quest'ultimo rappresenta un fenomeno tutt'altro che congiunturale, emerso da almeno cinque anni e peggiorato, dopo gli effetti delle tensioni tariffarie. Ulteriori rischi minacciano lo sviluppo del commercio internazionale, come lo stato di "guerra fredda" fra Stati Uniti e Cina riguardo al controllo e allo sviluppo delle tecnologie che potrebbero divenire dominanti nei prossimi anni come per esempio l'intelligenza artificiale, la robotica e la rete 5G. Non sono del tutto sopiti neanche i rischi finanziari, in termini di moderazione delle prospettive con bassi tassi di interesse (a lungo termine) a cui si associano aspettative inflazionistiche basse, sulla scia delle aspettative della domanda.

La debolezza dei prezzi, insieme al ciclo internazionale che non riparte, interessa anche le quotazioni delle principali commodity che, a loro volta, influiscono sulla tendenza ad un modesto livello di inflazione in ambito internazionale. Tutti questi aspetti continuano ad influenzare al ribasso i programmi di investimento delle imprese. Per le economie che operano all'interno di catene del valore prevalentemente specializzate nella produzione di meccanica strumentale, oltre che nel comparto *automotive*, potrebbe emergere situazioni maggiormente critiche. Le difficoltà sul versante tariffario hanno generato rallentamenti per l'attività industriale dei paesi asiatici; l'Area Euro risente maggiormente degli effetti generati dalle imprese tedesche che risultano integrate in catene di fornitura nel settore *automotive* e della produzione di macchinari.

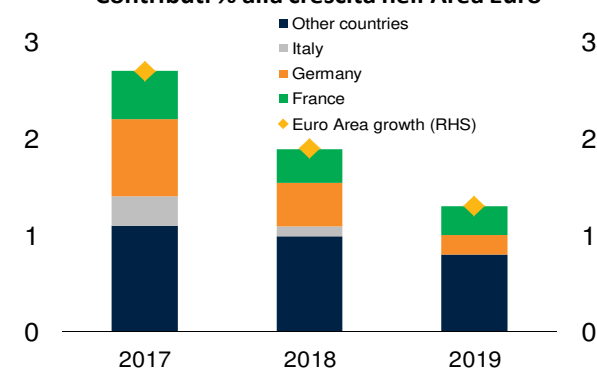
Per il 2020 sulla crescita globale incombe l'ombra degli effetti economici generati dal virus Covid-19, rischiando di innescare una nuova recessione, anche se ciò è strettamente legato alle ipotesi sull'evoluzione dell'epidemia, legate ad ampi margini di incertezza.

Stima dell'impatto sulla crescita globale del Coronavirus

	Primo trimestre 2020			Anno 2020			peso (%)
	nuovo	precedente	impatto	nuovo	precedente	impatto	
Cina	4,6	6,1	-1,5	5,8	6,1	-0,3	22
Giappone	-0,4	0	-0,4	-0,1	0,1	-0,2	4
Altri paesi asiatici	4,1	4,5	-0,4	4,5	4,8	-0,3	18
Area Euro	0,6	0,7	-0,1	0,8	0,9	-0,1	14
Germania	-0,2	0	-0,2	0,7	1	-0,3	3
Stati Uniti	1,9	2	-0,1	2,2	2,3	-0,1	16
Resto del Mondo	-	-	-0,2	-	-	-0,1	25
Mondo	-	-	-0,5	-	-	-0,2	100

Fonte: Deutsche Bank Research (febbraio 2020)

Contributi % alla crescita nell'Area Euro

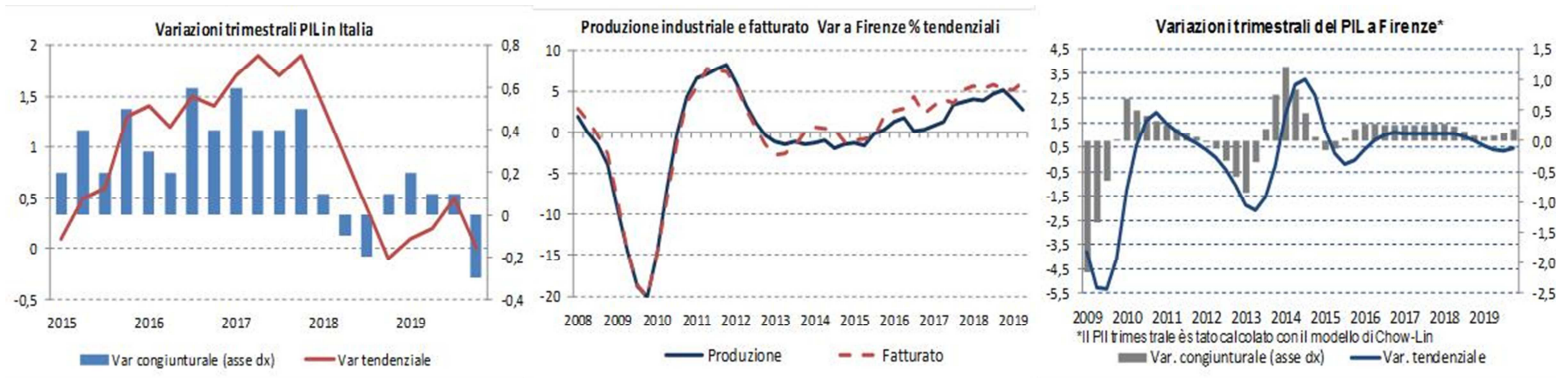


Fonte: Banca Mondiale gennaio, 2020

Economia nazionale

Il prodotto interno lordo italiano ha evidenziato nel corso del 2019 una dinamica trimestrale gradualmente decrescente, confermando una frenata dell'economia iniziata a metà 2018 e tirata verso il basso da un rallentamento della domanda internazionale, che ha influenzato la decelerazione dell'export in tutta l'area euro; è inoltre proseguito in termini più accentuati il processo di decumulo delle scorte che ha avuto effetti soprattutto sulla crescita economica nazionale, segnalando una forte cautela da parte delle imprese nel gestire il capitale circolante. Il differenziale di crescita rispetto agli altri paesi dell'Area Euro è rimasto costantemente intorno al punto percentuale. Sulla moderazione del ciclo nazionale hanno influito le tensioni finanziarie internazionali, insieme ad una significativa frenata della produzione industriale (tessile-abbigliamento e mezzi di trasporto in particolare); i consumi sono risultati penalizzati anche se gli effetti del rallentamento sono stati parzialmente compensati dal calo dei tassi di interesse e da una politica fiscale non restrittiva.

Le prime stime sul 2020 avevano mostrato un'economia nazionale in crescita lenta, seppure caratterizzata da una certa costanza; purtroppo gli effetti diretti della diffusione del virus Covid – 19 (in parte inaspettati) hanno ribaltato la prospettiva in un'ottica negativa, sia in termini di shock di offerta (impattando sulla produzione) che di domanda, (con recessione probabile) se non si riuscirà a contenere l'epidemia entro il primo semestre dell'anno.



Economia Area Metropolitana

Per l'area metropolitana fiorentina i dati di contabilità economica evidenziano per il 2019 un deterioramento della dinamica maturata l'anno precedente (+1,2%), con un tasso di crescita debolmente positivo (+0,5%) e tendente alla stagnazione. Il commercio estero regionale tornerebbe ad essere ampiamente positivo con una forte crescita, che si collega alla prevalente incidenza acquisita dalla proiezione internazionale del sistema moda, insieme al recupero della meccanica, indipendentemente dall'effetto delle tensioni valutarie, finanziarie e, soprattutto, tariffarie internazionali. La domanda interna da un lato evidenzia una crescita lenta nella componente dei consumi (+0,7%) mentre gli investimenti, nonostante risultino in decelerazione, sembrerebbero in discreta tenuta (da +4,3% a +2,5%). Si conferma un rallentamento del prodotto metropolitano spiegato prevalentemente dal contributo negativo generato dalla variazione delle scorte, come effetto del decumulo messo in atto da parte delle imprese nei termini di risposta alla decelerazione del ciclo che ha interessato buona parte dell'anno che si è concluso. Il 2020 si era aperto come molto incerto, ma gli effetti economici indiretti e diretti che potrebbero derivare dalla diffusione del virus Covid-19 rischierebbero di portare l'economia fiorentina sul crinale della recessione, senza particolari differenze rispetto a quanto già detto per l'economia italiana.

SECONDA SEZIONE – Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati con la Relazione Previsionale e Programmatica

L'analisi delle Azioni prevede un'articolazione per Missioni e Programmi, conformemente alla previsione, agli indirizzi e direttive contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 12 dicembre 2012 e successivi aggiornamenti, (D.lgs. 31 maggio 2011, n. 91). In tale normativa è altresì stabilito che, per ciascuna Missione, ogni Ente provveda all'individuazione di una serie di obiettivi da raggiungere, con target prefissati. Missioni, Programmi e obiettivi sono di seguito illustrati e successivamente approfonditi nelle sezioni seguenti.

Al termine della sezione due verranno riportati integralmente tutti gli obiettivi specifici e gli indicatori ad essi associati, così come definiti dal Piano della Performance 2019-2021.

Missione 011 “Competitività e sviluppo delle imprese” – Programma 005: “Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale”

La Missione 011 “Competitività e sviluppo delle imprese”, Programma 005, vede un completo livello di realizzazione degli obiettivi assegnati.

Il primo obiettivo strategico, “1.1 **Stimolare l'innovazione digitale delle imprese del territorio**”, attiene ad uno degli assi portati dell'azione strategia dell'Ente. Nel triennio 2017/2019 la Camera ha realizzato il **progetto Punto Impresa Digitale (PID)**, promosso da Unioncamere Nazionale e finanziato con l'incremento del 20% del diritto annuale. Finalità del progetto era quella di diffondere la conoscenza su tecnologie Industria 4.0 e di orientare le imprese verso i Digital Innovation Hub e i Competence Center. Nel corso del 2019 il progetto è stato realizzato attraverso tre linee principali di attività:

- con i 6 Digital Promoter in servizio presso il PID di Firenze sono stati realizzati 25 seminari con una media di 100 aziende partecipanti ad ogni evento. Le tematiche affrontate sono quelle relative a Impresa4.0 e al marketing digitale.

- gli stessi Digital Promoter hanno portato avanti sulle stesse tematiche circa 200 consulenze presso le imprese e/o in molti casi anche direttamente presso le aziende. In queste occasioni sono stati anche prodotti buona parte degli assessment (162 Selfi e 67 Zoom nel corso dell'anno). Tra consulenze ed iniziative più di 1500 sono state le aziende coinvolte nel corso dell'anno. Nella realizzazione degli eventi e nelle consulenze fondamentale è stato anche l'opera di accompagnamento ed indirizzamento, da parte dei Digital Promoter, verso gli altri soggetti della rete, i DIH presenti sul territorio e gli attori dell'Ecosistema fiorentino con i quali la Camera di

Firenze ha siglato un accordo (due incubatori, l'Università, il Comune, spazi per il coworking). 132 le aziende instradate.

- erogazione dei voucher: in meno di un mese e mezzo di apertura del bando la Camera ha ricevuto 204 domande delle quali 104 solo il primo giorno. Il grado di maturità digitale riscontrato nella presentazione dei progetti è indubbiamente aumentato rispetto alle annualità 2017 e 2018, questo perché le imprese del territorio hanno potuto beneficiare delle azioni sinergiche dei digital promoter (seminari, consulenze) e degli altri attori della rete. 204 le domande presentate, 90 le domande ammesse a contributo per un totale di € 706.367,95. Allo stanziamento iniziale di € 444.000 sono stati aggiunti 48.731,88 di residui dovuti a differenze tra importi ammessi e liquidati del band dell'anno 2018. La Camera ha inoltre aggiunto € 235.189,87 di risorse proprie (extra 20%) per soddisfare almeno una parte delle richieste pervenute. L'importo totale quindi dedicato al bando voucher 2019 (sola Misura B) è di € 727.921,75.

Il progetto PID, triennio 2017/2019 è stato rendicontato a gennaio 2020. Il progetto prevedeva target definiti a livello nazionale da Unioncamere italiana, tutti pienamente conseguiti:

- 1) Numero eventi sensibilizz./informazione realizzati: target 4 - risultato 25
- 2) N. imprese coinvolte in assessment digitale: target 100 - risultato 229
- 3) Azioni di orientamento realizzate: target 50 - risultato 132

Anche il secondo obiettivo strategico “1.2 **Stimolare il sistema della formazione verso i fini che le imprese si aspettano**” era basato su un progetto triennale finanziato con maggiorazione del 20% del diritto annuale, Progetto **Orientamento al lavoro e alle Professioni**. Su questo progetto l'Ente ha operato seguendo quattro linee principali:

- Attività di sensibilizzazione verso le scuole del territorio: pur non sottoscrivendo appositi accordi con le singole scuole, sono state svolte per tutto l'anno attività di sensibilizzazione nei confronti delle stesse al fine del loro accreditamento al Registro Nazionale Alternanza Scuola Lavoro. Al 31/12/2019 risultano accreditate al Registro n. 31 scuole su 55 totali presenti sul territorio metropolitano.

- Sviluppo di un network territoriale. La Camera ha proseguito ed implementato le attività relative alle/ai convenzioni/protocolli già sottoscritti, tra cui i percorsi informativi gratuiti destinati ai tutor aziendali dei percorsi di alternanza scuola lavoro. Nel corso del 2019, anche Anpal Servizi spa, che nel 2018 aveva collaborato informalmente al progetto, ha sottoscritto la convenzione. I soggetti partner sono pertanto diventati 8: Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana, Ufficio Scolastico Provinciale di Firenze, Anpal Servizi spa, Associazione Industriali di Firenze, CNA Firenze Metropolitana, Confartigianato Imprese Firenze, Confcooperative Toscana-Nord, Confesercenti Firenze che gratuitamente mettono a disposizione le proprie conoscenze e competenze sul tema. Oggetto della convenzione è l'organizzazione di percorsi informativi gratuiti, di circa 2 ore, rivolti ai tutor aziendali e aventi lo scopo di fornire sia una panoramica generale sul tema, sia indicazioni specifiche per l'attivazione e la gestione dei relativi percorsi da attivare.

- **Promozione e comunicazione:** La Camera di Commercio di Firenze ha partecipato con un proprio stand alla terza edizione di fiera “Didacta”, il più importante appuntamento fieristico sul mondo della scuola, che si è svolta dal 9 all’11 ottobre 2019 presso la Fortezza Da Basso di Firenze. Sono stati promossi i servizi e le attività offerti dall’Ente. Sono stati realizzati mailing massivi per promuovere i servizi del progetto.

- **Voucher e contributi:** Nell’anno 2019 alla Camera di Commercio di Firenze sono pervenute complessivamente n. 403 domande di contributo a valere sul disciplinare 2019 e sono stati liquidati contributi a n. 305 imprese per un totale di € 349.639,89. Sono stati altresì liquidati contributi a n. 82 imprese su domande presentate a valere sul disciplinare 2018 per un importo totale di € 97.500,00.

Anche il progetto Orientamento, triennio 2017/2019 è stato rendicontato a gennaio 2020. Il progetto prevedeva target definiti a livello nazionale da Unioncamere italiana, tutti pienamente conseguiti:

- 1) Scuole coinvolte nel network CCIA: target 50% del totale scuole - risultato 55%
- 2) Scuole iscritte al RASL: target 4,50% del totale - risultato 26,11%
- 3) N, eventi sensibilizzazione: target 5 - risultato 6

Oltre le aspettative i risultati dell’obiettivo strategico **“1.4 Sostenere la Cultura, valorizzare il patrimonio culturale e promuovere il turismo quale elemento di sviluppo economico”**. Particolare successo ha riscontrato la manifestazione Buy Tourism On Line Edizione 2019, la quale prevedeva un nuovo format con nuovo Comitato Scientifico. L’interesse generato dall’iniziativa ha permesso di coinvolgere numerosissimi speaker di caratura nazionale e internazionale, superando abbondantemente il target previsto.

In questa linea strategica, l’azione della Camera di Firenze è volta a favorire la destagionalizzazione nel comune di Firenze e la delocalizzazione verso gli altri comuni dell’area metropolitana. A questo fine l’Ente ha aderito al protocollo d’intesa con Comune di Firenze, Città Metropolitana e Università, con l’obiettivo coordinare le azioni volte a promuovere la città quale destinazione di turismo di alto livello e, soprattutto, di quello congressuale, per il settore Mice e turistico di qualità

Infine, per l’obiettivo strategico **“5.1 Sostenere lo sviluppo economico locale”** si evidenzia l’ottimo successo riscontrato dai bandi e disciplinari realizzati dall’Ente, sia in termini di numerosità delle imprese partecipanti che della liquidazione delle risorse messe a disposizione.

Anche l’attività dell’Azienda Speciale PromoFirenze ha registrato nel 2019 un netto incremento in termini di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative realizzate, segno della rinnovata capacità di PromoFirenze di “intercettare” le istanze e i bisogni del tessuto imprenditoriale. A fronte di un target di 300 imprese da coinvolgere, l’Azienda ne ha raggiunte oltre 600. Questo è dovuto anche al potenziamento di servizi “storici” di PromoFirenze, quali quello della finanza agevolata.

Si riporta di seguito l'indicazione del totale delle spese sostenute relativamente alla presente missione e programma rispetto al quale, in fase di predisposizione del preventivo, sono stati allocati i relativi obiettivi strategici, oltre alla percentuale di realizzazione.

Missione - Programma	% Realizzazione	Risorse stanziare	Consuntivo	%
Missione 011 "Competitività e sviluppo delle imprese"	100%	5.587.979,54	5.362.818,61	96,0%
Programma 005: "Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale"				
Obiettivo Specifico 1.1 Stimolare l'innovazione digitale delle imprese del territorio	100%	1.271.449,75	1.191.594,87	93,7%
Obiettivo Specifico 2.1 Stimolare il sistema della formazione verso i fini che le imprese si aspettano	100%	696.520,04	694.091,16	99,7%
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere la Cultura, valorizzare il patrimonio culturale e promuovere il turismo quale elemento di sviluppo economico	100%	371.126,00	355.460,50	95,8%
Obiettivo Specifico 5.1 Sostenere lo sviluppo economico locale	100%	3.248.883,75	3.121.672,08	96,1%

Missione 012 "Regolazione dei mercati" – Programma 004: "Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori"

La **Missione 012 "Regolazione dei mercati" (Obiettivo Specifico 3.1. Sostenere il quadro di compliance legale del territorio)** rappresenta la linea strategica della Camera volta a garantire il quadro di *compliance legale* del territorio, ovvero il corretto svolgimento delle relazioni economiche tra imprese oltre che tra imprese e consumatori. Contraffazione, concorrenza sleale e fenomeni simili minano alla radice il quadro competitivo di riferimento, distorcendo le forze del mercato.

Nell'ambito della Missione 012 deve essere segnalato il **mancato raggiungimento** dell'obiettivo strategico **"3.1 C) Rafforzare la vigilanza del mercato, sia su prodotti metrologici che sulla sicurezza dei prodotti"**, il quale prevedeva un target di 550 rispetto ad un consuntivo di 491 (89%). Le attività di verifica hanno subito una flessione rispetto alle previsioni a causa del maggiore impegno richiesto nell'ambito metalli preziosi che ha visto l'esecuzione di numerosi sequestri. Inoltre l'attività è stata concentrata anche sulle altre funzioni e competenze della UO. Tale ulteriore impegno ha portato come conseguenza alla riduzione delle verifiche effettuate. La Camera di Firenze risente tuttora della criticità legata al numero estremamente esiguo degli ispettori metrici disponibili (solo 2). Per farvi fronte l'Ente ha avviato nel 2020 le procedure per la formazione di altri ispettori, attività che richiede circa 6 mesi di tempo.

Tra gli altri obiettivi relativi alla missione si può ricordare l'intensa attività dell'Ente in materia di **risoluzione alternativa delle controversie** che, nel 2019 si è concentrata in primo luogo sul rafforzamento della Florence International Mediation Chamber sulla scena internazionale. E' stato infatti concluso un accordo di cooperazione con il New York International Arbitration Center (NYIAC) che prevede la messa a disposizione degli spazi presso le rispettive

sedi di Firenze e New York, l'organizzazione congiunta di iniziative per la diffusione della cultura di arbitrato e mediazione e tariffe particolari di mediazione per gli studi soci del NYIAC.

In materia di arbitrato nazionale invece è stata siglata una convenzione in materia di formazione arbitrale con gli Ordini economico-giuridici del territorio e sono stati realizzati corsi formativi ad hoc, 1 di base e 3 specialistici ("I principi generali dell'arbitrato e la disciplina della clausola compromissoria, "Gli atti introduttivi dell'arbitrato", "Attività istruttoria e lodo arbitrale", "L'impugnazione del lodo").

Tra le attività promozionali delle A.D.R. si segnala l'attuazione della convenzione con l'Ordine dei Giornalisti di Firenze per promuovere la mediazione in materia di diffamazione a mezzo stampa, obiettivo strategico 3.1.g., tramite attività formative specifiche: il 5 settembre si è tenuta la formazione dei mediatori camerale in materia di diffamazione a mezzo stampa. Il 28 novembre si è tenuto il primo incontro tra mediatori e giornalisti mentre il secondo si è tenuto il 10 dicembre ad Empoli.

L'obiettivo strategico **“3.1.A) Diffondere la cultura della lotta alla contraffazione presso gli studenti delle scuole primarie”** prevedeva la realizzazione di incontri formativi nelle scuole primarie, con un target di almeno 3 incontri. A seguito del successo dell'iniziativa e delle richieste provenienti da parte degli istituti scolastici, gli incontri effettivamente realizzati sono stati 6.

Nel 2019 infine è stata data attuazione al protocollo sottoscritto con tutte le Procure della Repubblica toscane per l'accesso alla banca dati del Registro Imprese per finalità di indagine. Le procure hanno ricevuto le password di accesso ed il relativo personale ha ricevuto specifica formazione in materia.

L'obiettivo strategico risulta conseguito al 98% come media ponderata dei singoli indicatori.

Missione - Programma	% Realizzazione	Risorse stanziate	Consuntivo	%
Missione 012 “Regolazione dei mercati”	98,8%	696.520,04	694.091,16	99,7%
Programma 004: “Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori”				
Obiettivo Specifico 3.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio	98,8%	696.520,04	694.091,16	99,7%

Missione 032 “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche” - Programma 002: “Indirizzo Politico”.

Nel 2019 la Camera di Firenze ha finalmente potuto operare in un conteso normativo stabilizzato, grazie al Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 7 marzo 2019, con il quale il sistema camerale è finalmente uscito dal lungo periodo di stallo del processo di riforma che avviato nel 2014.

L'iter legislativo si era infatti interrotto con l'emanazione del Decreto del Ministero Sviluppo Economico del 16 febbraio 2018 “Riduzione del numero delle camere di commercio

mediante accorpamento, razionalizzazione delle sedi e del personale”, col quale era stata sostanzialmente accolta la proposta di razionalizzazione organizzativa presentata da Unioncamere Nazionale.

Il Decreto MISE 7 marzo 2019, c.d. “decreto servizi”, ridefinisce l’intero paniere di attività che il sistema delle Camere di Commercio è tenuto a fornire sull’intero territorio nazionale. Vengono individuati due ambiti: Servizi obbligatori e Servizi prioritari.

In riferimento all’obiettivo strategico **“6.1.A) Riorganizzare la struttura dell’Ente in coerenza con il percorso di riforma del sistema camerale assicurando il coordinamento con l’Azienda Speciale e gli uffici distaccati”** la Camera di Firenze ha provveduto all’adeguamento organizzativo della propria struttura, conclusosi formalmente con la determinazione Segretario Generale 451/2019 dove l’organigramma della struttura è stato allineato alle funzioni individuate nel “decreto servizi”. Con lo stesso atto si è provveduto anche ad aggiornare i criteri di selezione delle Posizioni Organizzative, al fine di rendere più trasparente l’intera procedura.

Gli obiettivi strategici relativi al livello di **qualità dei servizi camerali** (6.2.A e 6.2.B) hanno visto, attraverso la rilevazione di un apposito indice composito predisposto dalla u.o. Statistica, passare il gradimento complessivo (giudizio complessivo \geq Buono) da 84,5% del 2018 a 89,9% nel 2019, superando il target previsto.

In riferimento invece all’obiettivo strategico **“7.1.A) Valorizzare gli immobili camerali realizzando servizi innovativi per le imprese”**, l’Azienda Speciale PromoFirenze ha provveduto a sviluppare un software per la gestione delle sale del Progetto WorkinFlorence. Il software permette la gestione e calendarizzazione degli eventi per gli spazi, è stato acquistato con trattativa diretta MEPA (TD n. 942137 del 10/06/2019) ed avviato entro il 31/07/2019 in fase di implementazione per ulteriori perfezionamenti e personalizzazioni. Sono inoltre stati attivati, sempre tramite PromoFirenze, interventi di adeguamento degli impianti per il miglioramento dell’infrastruttura; a seguito della presentazione della relazione tecnica e del progetto esecutivo relativo agli interventi necessari per la modifica all’assetto impianti esistenti audio/video nel Auditorium da parte della Tecnoengineering srl (15/11/2019) si è provveduto ad incaricare la CMSA (12/12/2019) per la realizzazione di tutte le opere edili e per l’impiantistica elettrica degli ambienti in oggetto. E’ stata effettuata una gara sul MePA (6/11/2019) invitando quattro soggetti del territorio per l’acquisto di tutti gli apparati e si è incaricato l’azienda A3 System che ha realizzato nel 2019 l’impianto audio/video dell’Auditorium per l’implementazione delle nuove attrezzature e la riconfigurazione del software di gestione.

Nel corso dell’anno 2019 il tasso medio di utilizzo delle sale è stato circa del 40% con oltre 400 eventi (tra piccole riunioni e grandi eventi). Tra i più importanti eventi svolti presso gli spazi WorkinFlorence si ricorda la sfilata di Monnalisa in occasione di Pitti Bimbo, il backstage della sfilata di Ferragamo per Pitti Uomo di giugno, la giornata di apertura del congresso internazionale dal titolo “Arboreta Around the World – Share your knowledge on biodiversity” organizzato dal Raggruppamento Carabinieri Biodiversità, la VI conferenza nazionale “Italia è Cultura” organizzata dall’associazione AICI, il “X International Symposium of mediterranean pig” organizzato dall’università di Firenze, l’inaugurazione dell’anno accademico dei Georgofili, edizione 2019 della CISCO Tech Day, oltre a convegni medici internazionali (es. Menarini, World Scleroderma Foundation), riunioni nazionali di sigle sindacali (Fisaca, CGIL), eventi patrocinati dal Comune di Firenze, convention nazionali di Enti Bancari (Findomestic, FINECO, BCC) gli incontri operative

di alcuni progetti Europei, la presentazione dell'impatto economico sulla città di "Firenze Rocks", i seminari legati all'evento Buy Wine, alcune azioni di Team Building (NEXI) nonché cene di gale e cene aziendali.

Infine, per l'obiettivo strategico **“7.1.1 - Revisione ed eventuale razionalizzazione delle partecipazioni camerali non ripenetranti nell'ambito di applicazione del TU sulle società partecipate dlgs 175/16”**, si evidenzia la predisposizione da parte degli uffici competenti di un apposito piano di razionalizzazione sulle partecipazioni camerali non rientranti nell'ambito di applicazione del TU sulle società partecipate dlgs 175/16 che è stato presentato in Giunta in data 11/03/2019. La conseguente delibera di Giunta, n. 34/2019, ha deciso il recesso da 2 Enti.

Missione - Programma	% Realizzazione	Risorse stanziare	Consuntivo	%
Missione 032 “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche”	100%	-	-	0,0%
Programma 002: “Indirizzo Politico”				
Obiettivo Specifico 6.1 Riorganizzare la struttura dell'Ente in coerenza con il percorso di riforma del sistema camerale,	100%	-	-	0,0%
Obiettivo Specifico 6.2 Livello di gradimento dei servizi camerali	100%	-	-	0,0%
Obiettivo Specifico 7.1 Valorizzazione del sistema delle partecipate, della logistica e del patrimonio immobiliare della Camera	100%	-	-	0,0%

Missione 032 “Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche” – Programma 003: “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza”

L'Obiettivo strategico **“6.4 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale”** ha registrato la realizzazione del piano di formazione dell'Ente e una ridefinizione di tutto il processo formativo. Questo anche grazie all'entrata a pieno regime del nuovo ufficio dedicato precipuamente alla materia. Al contempo, la u.o. Statistica ha predisposto l'indagine sul benessere organizzativo e di clima. Il relativo report di analisi è conservato agli atti dell'amministrazione.

I restanti obiettivi strategici (**Area 6.5**) in materia di efficacia ed efficienza risultano pienamente conseguiti. Viene riconfermata la solidità economica dell'Ente e della propria Azienda Speciale, così come il mantenimento dei tempi di pagamento delle fatture passive ad un livello significativamente inferiore a quello previsto dalla normativa di riferimento (13,67 giorni medi).

Infine, in riferimento all'obiettivo strategico **“6.5.L Migliorare la comunicazione nei confronti dell'utenza”** il Registro Imprese, in data 24 ottobre (prima del target del 31/2), ha reso disponibile on line il nuovo portale SARI 2.0, con contestuale revisione ed aggiornamento delle informazioni sui procedimenti direttamente accessibili dal sito istituzionale della Camera di Commercio. Questo contribuirà a semplificare le procedure di contatto dell'utenza in ottica di miglioramento complessivo dei servizi.

Missione - Programma	% Realizzazione	Risorse stanziare	Consuntivo	%
<u>Missione 032 “Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche”</u>	100%	-	-	0,0%
Programma 003: “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza”				0,0%
Obiettivo Specifico 6.3 Trasparenza e Anticorruzione	100%	-	-	0,0%
Obiettivo Specifico 6.4 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale	100%	-	-	0,0%
Obiettivo Specifico 6.5 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza	100%	-	-	0,0%

A conclusione della seconda parte della Relazione, si riporta l'elenco completo degli obiettivi strategici e dei relativi indicatori.

RELAZIONE PERFORMANCE 2019 – SCHEDE OBIETTIVI DI ENTE

IMPRESSE, TERRITORIO E CONSUMATORI								
AREA STRATEGICA: 1. Innovazione Digitale								
Obiettivo Specifico 1.1 Stimolare l'innovazione digitale delle imprese del territorio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
1.1.A) Gestione progetti 20% - PID: Raggiungimento degli indicatori previsti nei progetti pluriennali finanziati con la maggiorazione del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	100%	-	-	ENTE	MD08 PromoFir.	1) Numero eventi sensibilizz./informazione realizzati: target 4 - risultato 25 2) N., imprese coinvolte in assessment digitale: target 100 - risultato 229 3) Azioni di orientamento realizzate: target 50 - risultato 132	Realizzato Si fa presente che il target è stato individuato a livello nazionale da Unioncamere Italiana
1.1.B) Strutturare una rete di collaborazione con gli altri attori territoriali del Piano Impresa 4.0	Creare una rete coinvolgendo altri attori territoriali	Almeno 4 soggetti	-	-	ENTE	MD08	Collaborazione attivata con Nana Bianca, Murate Idea Park, Unifi, Digital Innovation Hub Confindustria e Digital Innovation Hub/Eurosportello Confesercenti. Con tutti i soggetti sono stati organizzati eventi e collaborazioni.	Realizzato
1.1.C) Diffondere la conoscenza delle iniziative camerale in materia di Impresa 4.0	Realizzazione di comunicazioni massiva a tutte le imprese dell'area metropolitana su iniziative PID	>=2	-	-	ENTE	MD08	Realizzate due campagne massive di comunicazione, una a gennaio ed una a settembre	Realizzato
1.1.D) Migliorare il posizionamento delle imprese sull'utilizzo di servizi digitali	Certificati telematici del commercio estero rispetto al totale dei certificati emessi (valore fine anno)	>=80%	>=85%	>=85%	ENTE	LC09	95%	Realizzato
	Sperimentazione della stampa in azienda del certificato d'origine telematico	Avvio della sperimentazione e coinvolgimento di almeno 1 grande azienda	Da definire una volta conclusa la sperimentazione	Da definire una volta conclusa la sperimentazione	ENTE	LC09	1 grande azienda con la quale si è effettuato l'invio dei certificati di origine telematici che sono successivamente stampati in azienda.	
1.1.E) Rendere consapevoli le imprese delle funzionalità del cassetto digitale ai fini dell'ottenimento gratuito dei servizi camerale	Raggiungere un numero significativo di cassette digitali attivati delle imprese della Città Metropolitana di Firenze	8.000	10.000	12.000	ENTE	LC09	12.500	Realizzato
AREA STRATEGICA: 2. Formazione e Alternanza scuola-lavoro								
Obiettivo Specifico 2.1 Stimolare il sistema della formazione verso i fini che le imprese si aspettano								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
2.1.A) Gestione progetto 20% - Orientamento al Lavoro e alle professioni. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggiorazione del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	100%			ENTE	MD04 - MD06	1) Scuole coinvolte nel network CCIA: target 50% del totale scuole - risultato 55% 2) Scuole iscritte al RASL: target 4,50% del totale - risultato 26,11% 3) N. eventi sensibilizzazione: target 5 - risultato 6	Realizzato
2.1.B) Sviluppo e promozione del network territoriale con enti pubblici, associazioni di categoria e altri soggetti sul tema dell'orientamento al lavoro e alle professioni	Realizzazione di progetti condivisi sul tema dell'orientamento al lavoro e alle professioni	>=3	>=4	>=4	ENTE	MD06	3	Realizzato

AREA STRATEGICA: 3. Legalità								
Obiettivo Specifico 3.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
3.1.A) Diffondere la cultura della lotta alla contraffazione presso gli studenti delle scuole primarie	Organizzazione e realizzazione di incontri formativi nelle scuole primarie	>=3	>=5	>=7	ENTE	MD05	Realizzati 6 incontri formativi con le scuole primarie	Realizzato
3.1.B) Rafforzare il ruolo di riferimento sul territorio per la diffusione della cultura della proprietà industriale	Mantenimento certificazione di Centro PatLib	certificazione	certificazione	certificazione	ENTE	MC07	Certificazione mantenuta	Realizzato
3.1.C) Rafforzare la vigilanza del mercato, sia su prodotti metrologici che sulla sicurezza dei prodotti	Numero di verifiche effettuate	550	600	650	ENTE	ex LC11	491 Le attività di verifica hanno subito una flessione rispetto alle previsioni a causa del maggiore impegno richiesto nell'ambito metalli preziosi che ha visto l'esecuzione di numerosi sequestri. Inoltre l'attività è stata concentrata anche sulle altre funzioni e competenze. Tale ulteriore impegno ha portato alla riduzione delle verifiche	Non Raggiunto
3.1.D) Rafforzare e migliorare l'accesso alla banca dati del Registro delle Imprese da parte delle Forze dell'Ordine	Contatto con le Forze dell'ordine. Definizione delle modalità di accesso e di formazione del personale coinvolto	Definizione del manuale e avvio delle attività formative	Da definire a inizio anno	Da definire a inizio anno	ENTE	LC09	In data 16 aprile 2019 è stato siglato il Protocollo sull'accesso ai dati del Registro delle Imprese con la Prefettura di Firenze per distribuire gli account di accesso alle forze dell'ordine individuate e in data 23 maggio 2019 si è organizzata una giornata formativa per coloro che utilizzeranno le banche dati RI.	Realizzato
3.1.E) Rafforzare l'incisività della Florence International Mediation Chamber sulla scena internazionale	Conclusione di accordi con istituzioni internazionali in materia di mediazione internazionale	>=1	Da definire a inizio anno	Da definire a inizio anno	ENTE	GC04	Conclusione accordo di cooperazione con il New York International Arbitration Center (NYIAC). L'accordo prevede la messa a disposizione degli spazi presso le rispettive sedi di Firenze e New York, l'organizzazione congiunta di iniziative per la diffusione della cultura di arbitro e mediazione e tariffe particolari di mediazione per gli studi soci del NYIAC	Realizzato
3.1.F) Diffondere la cultura arbitrale e promuovere la Camera Arbitrale di Firenze	Convenzione in materia di formazione arbitrale con gli Ordini economico-giuridici del territorio	Definizione e sigla dell'accordo	Mantenim. dell'accordo	Mantenim. dell'accordo	ENTE	GC01	Convenzione approvata con delibera di Giunta 19 12 2019. E' seguita la sottoscrizione della convenzione dei legali rappresentanti di tutti i partner	Realizzato
	Organizzazione di corsi ad hoc	Almeno 1 di base e 3 specialistici	4 specialistici	5 specialistici	ENTE	GC01	Realizzato modulo base il 15/10 dal titolo "I principi generali dell'arbitrato e la disciplina della clausola compromissoria". Sono seguiti tre moduli specialistici su: "Gli atti introduttivi dell'arbitrato" (25/10), "Attività istruttoria e lodo arbitrale" (19/11), "L'impugnazione del lodo" (03/12)	Realizzato
3.1.G) Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie in materia di diffamazione a mezzo stampa	Attuazione convenzione con l'Ordine dei Giornalisti della Toscana	100% delle attività previste nell'anno	Piano di attività da definire	Piano di attività da definire	ENTE	GC01 PromoFir.	5 settembre si è tenuta la formazione dei mediatori camerati in materia di diffamazione a mezzo stampa. Il 28 novembre si è tenuto il primo incontro tra mediatori e giornalisti mentre il secondo si è tenuto il 10 dicembre ad Empoli. Gli incontri hanno avuto per oggetto l'illustrazione della convenzione e delle peculiarità della mediazione quale strumento di risoluzione delle controversie. L'Ordine dei giornalisti ha promosso la convenzione presso i propri iscritti tramite il sito dell'Ordine	Realizzato
3.1.H) Migliorare la qualità dei dati del Registro Imprese	Sviluppo delle procedure massive di cancellazione dal Registro delle Imprese con modalità innovative e semplificate di avvio del procedimento	Avvio delle procedure	Da definire a inizio anno	Da definire a inizio anno	ENTE	LC01	Cancellate n. 1.668 società di capitale.	Realizzato
AREA STRATEGICA: 4. Cultura e Turismo								
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere la Cultura, valorizzare il patrimonio culturale e promuovere il turismo quale elemento di sviluppo economico								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
4.1.A) Promozione della destinazione Firenze per il settore Mice e turistico di qualità (protocollo d'intesa con Comune Firenze, Città Metropolitana Firenze, Unifi ed Ente CR Firenze)	Realizzazione e/o sostegno di progetti promozionali condivisi nell'ambito del Tavolo Permanente previsto dal Protocollo d'intesa	>=1	>=1	>=2	ENTE	MD05 - MD06	1	Realizzato
4.1.B) Buy Tourism On Line Edizione 2019 Nuovo Format con nuovo Comitato Scientifico	Coinvolgimento di speakers di caratura nazionale/internazionale	>=40	>=40	>=50	ENTE	MD05 - MD06	222	Realizzato

AREA STRATEGICA: 5. Sviluppo del Territorio								
Obiettivo Specifico 5.1 Sostenere lo sviluppo economico locale								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
5.1.A) Contributi alle imprese del territorio erogati tramite disciplinari e/o bandi (tipologia A e tipologia B) sulla base del Nuovo Regolamento per la concessione di contributi camerale	Numero di imprese beneficiarie di contributi erogati tramite disciplinari e/o bandi	>= 500	>=500	>=600	ENTE	MD06	922	Realizzato
5.1.B) Contributi a soggetti pubblici e privati su progetti promozionali non selezionati tramite bando (tipologia C) sulla base del Nuovo Regolamento per la concessione dei contributi camerale	Numero di soggetti beneficiari di contributi su progetti promozionali non selezionati tramite bando (tipologia C)	>=5	>=7	>=10	ENTE	MD06	14	Realizzato
5.1.C) Sostenere le imprese del territorio attraverso azioni specifiche	Numero di imprese coinvolte in progetti di promozione	300	400	450	Ente	PromoFir.	696	Realizzato
PROCESSI INTERNI								
AREA STRATEGICA: 6. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA								
Obiettivo Specifico 6.1 Riorganizzare la struttura dell'Ente in coerenza con il percorso di riforma del sistema camerale,								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
6.1.A) Riorganizzare la struttura dell'Ente in coerenza con il percorso di riforma del sistema camerale assicurando il coordinamento con l'Azienda Speciale e gli uffici distaccati	Definizione nuovo organigramma camerale a seguito riforma sistema camerale e delle sue funzioni. Coordinamento Ente-Azienda Speciale e gli uffici distaccati	31/12/2019	da definire una volta a regime	da definire una volta a regime	ENTE	GA00 - IB03 PromoFir.	Attività completata - determinazione Segretario Generale 451 del 2019	Realizzato
Obiettivo Specifico 6.2 Livello di gradimento dei servizi camerale								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
6.2.A) Migliorare gli strumenti di rilevazione del livello di gradimento dei servizi camerale	Aggiornamento dell' indicatore composito per la rilevazione complessiva del livello di gradimento dei servizi camerale	30/06/2019	da definire una volta a regime	da definire una volta a regime	ENTE	GD01	Indicatore aggiornato sulla base dell'informazione disponibile presso tutti gli uffici camerale	Realizzato
6.2.B) Mantenimento dei livelli di gradimento dei servizi camerale rilevato tramite indice composito	Valutazione complessiva customer servizi camerale utilizzando nuovo indicatore composito	Media 3 anni precedenti +-10%	Media 3 anni prec. +-10%	Media 3 anni prec. +-10%	ENTE	GD01 (rilevazione)	Realizzata indagine. Customer complessiva nei limiti del range previsto	Realizzato
Obiettivo Specifico 6.3 Trasparenza e Anticorruzione								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
6.3.A) Rispetto della normativa in materia di trasparenza da parte di tutti gli uffici camerale	Rispetto della normativa	100%	100%	100%	ENTE	Staff Trasparenza PromoFir.	Rispetto completo. Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica	Realizzato
6.3.B) Rispetto della normativa generale in materia di anticorruzione e piena attuazione delle misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione dell'Ente	Rispetto della normativa	100%	100%	100%	ENTE	Staff Trasparenza PromoFir.	Rispetto completo. Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica	Realizzato

INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA

AREA STRATEGICA: 6. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 6.4 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
6.4.A) Riorganizzazione del processo formativo interno anche alla luce della costituzione della specifica Unità operativa	Definizione nuovo processo formativo. Adempimenti conseguenti	Definizione e applicazione	Definizione e applicazione	Definizione e applicazione	ENTE	IB03	Realizzato il Piano della Formazione - Realizzata nuova organizzazione del processo formativo	Realizzato
6.4.B) Verificare il grado di motivazione del personale attraverso una indagine sul benessere interno	Realizzare una analisi di benessere organizzativo interno	Realizzazione indagine	Realizzazione indagine	Realizzazione indagine	ENTE	GA03 - GD01	Realizzata indagine sul benessere organizzativo e predisposto relativo report di analisi	Realizzato

ECONOMICO - FINANZIARIO

AREA STRATEGICA: 6. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 6.5 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
6.5.A) Equilibrio complessivo di bilancio	Proventi totali / Oneri totali	>1	>1	>1	ENTE	GA00	>1	Realizzato
6.5.B) Costi funzionamento per impresa attiva	Costi funzionamento / imprese attive	<=126	<=125	<=124	ENTE	GA00	<=126	Realizzato
6.5.C) Mantenimento standard di qualità area Registro Imprese	Tempo medio evasione pratiche R.I. e REA	<= 10 giorni	<= 10 giorni	<= 10 giorni	ENTE	LC01, LC08	9,96	Realizzato
6.5.D) Migliorare il livello di conoscenza del settore manifatturiero per poter pianificare interventi più efficaci	Consolidamento e messa a punto dell'indagine, ampliando il bacino delle imprese coinvolte	2 rilevazioni	2 rilevazioni	2 rilevazioni	ENTE	GD01	Realizzate 2 indagini sul settore manifatturiero, Analisi campione imprese. Allo studio progetto collaborazione con altri uffici statistici (enti pubblici ed associazioni categoria) al fine di incrementare il tasso di risposta	Realizzato
6.5.E) Capacità di finanziamento del "core business" di Promofirenze - Risorse destinate alle divisioni per l'attività istituzionale / totale degli oneri di parte corrente sostenuti	Tasso impiego della azienda speciale PromoFirenze delle risorse destinate alle divisioni per l'attività istituzionale sul totale degli oneri di parte corrente sostenuti	65%	68%	70%	Ente	PromoFir.	77%	Realizzato
6.5.G) Mantenimento dei tempi di pagamento delle fatture passive	Mantenimento dei tempi di pagamento delle fatture passive: giorni	<= 20 gg	<= 20 gg	<= 20 gg	ENTE	IB01	13,67	Realizzato
6.5.H) Attuazione nuovo CCDI	Definizione di piano di attività e relativa attuazione dei nuovi istituti previsti dal CCDI	100%	-	-	ENTE	IB03	Attività realizzata con introduzione nuovi istituti: welfare, modifica disciplina trasferta smart working ecc. - Rinnovo contrattuale - Progressioni 2019	Realizzato
6.5.J) Sviluppare soluzioni innovative volte ad incrementare la % di riscossione volontaria del Diritto Annuale	Creazione di un piano articolato di offerta di servizi camerali gratuiti, collegato al corretto e completo pagamento del diritto annuale	Studio di fattibilità. Elaborazione di un progetto preliminare	Da definire sulla base della fase precedente	Da definire sulla base della fase precedente	ENTE	IB05	Prima bozza consegnata al dirigente 31/07/2019. Progetto portato all'attenzione della Giunta con comunicazione 152/2019	Realizzato
6.5.K) Monitorare la capacità di programmazione dell'ente in materia di acquisti	Percentuale di acquisti effettuati già previsti nel programma delle acquisizioni	Relazione semestrale su % acquisti realizzati già previsti nei programmi delle acquisizioni	Da definire sulla base della fase precedente	Da definire sulla base della fase precedente	ENTE	IB02	95% della programmazione è stata attuata. Rimane esclusa la parte relativa al rinnovo della sala Consiglio e Giunta connesse al divieto di nuove opere prima del collaudo finale (avvenuto il 08/10/2019). Progetto rinviato al 2020	Realizzato
6.5.) Migliorare la comunicazione nei confronti dell'utenza	Adozione del nuovo portale SARI 2.0 e contestuale revisione ed aggiornamento delle informazioni sui procedimenti direttamente accessibili dal sito istituzionale della Camera di Commercio	Fruibilità del nuovo portale	Da definire a inizio anno	Da definire a inizio anno	ENTE	LC01, LC08, LC09	Il 24 ottobre reso disponibile on line il nuovo portale SARI 2.0	Realizzato

AREA STRATEGICA: 7. INFRASTRUTTURE LOGISTICA E PARTECIPATE								
Obiettivo Specifico 7.1 Valorizzazione del sistema delle partecipate, della logistica e del patrimonio immobiliare della Camera								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	CONSUNTIVO 2019	Realizzazione
7.1.A) Valorizzare gli immobili camerati realizzando servizi innovativi per le imprese	Introduzione ed avvio di un software gestionale per le sale	31/07/2019	-	-	ENTE	PromoFir.	Il software per la gestione e calendarizzazione degli eventi per gli spazi Workinflorence è stato acquistato con trattativa diretta MEPA (TD n. 942137 del 10/06/2019) ed avviato entro il 31/07/2019 in fase di implementazione per ulteriori perfezionamenti e personalizzazioni.	Realizzato
	Attivazione interventi di adeguamento degli impianti per il miglioramento dell'infrastruttura (esempio: impianti fonia, ecc:)	31/12/2019	-	-	ENTE	PromoFir.	Gli interventi sono stati attivati entro la scadenza del 31/12/2019. A seguito della presentazione della relazione tecnica e del progetto esecutivo relativo agli interventi necessari per la modifica all'assetto impianti esistenti audio/video nel Auditorium da parte della Technoengineering srl (15/11/2019) si è provveduto ad incaricare la CMSA (12/12/2019) per la realizzazione di tutte le opere edili e per l'impiantistica elettrica degli ambienti in oggetto. E' stata effettuata una gara sul MePA (6/11/2019) inviando quattro soggetti del territorio per l'acquisto di tutti gli apparati e si è incaricato l'azienda A3 System che ha realizzato nel 2017 l'impianto audio/video dell'Auditorium per l'implementazione delle nuove attrezzature e la riconfigurazione del software di gestione.	Realizzato
7.1.1 - Revisione ed eventuale razionalizzazione delle partecipazioni camerati non rintranti nell'ambito di applicazione del TU sulle società partecipate dlgs 175/16	Predisposizione di un piano di razionalizzazione sulle partecipazioni camerati non rintranti nell'ambito di applicazione del TU sulle società partecipate dlgs 175/16	31/12/2019	4	4	ENTE	ID01	Relazione alla Giunta in data 11/03/2019 (del.34/2019). Completato recesso da 2 Enti.	Realizzato

TERZA SEZIONE – Piano degli Indicatori e Risultati Attesi (PIRA)

Come già precisato, la nota MISE n. 50114 del 9 aprile 2015, prevede **una terza sezione**, in cui si riportano i valori a consuntivo degli indicatori definiti nel PIRA.

Il PIRA, così come il Rapporto sui Risultati, rappresentano un sistema di obiettivi e indicatori coerenti con il Piano della Performance che, pur tenendo conto del loro diverso ambito di applicazione, costituiscono un unicum coordinato e finalizzato a verificare il corretto uso delle risorse ed il raggiungimento dei target prefissati.

Si fa notare come gli importi indicati per l'anno 2020 e 2021 fanno riferimento ai valori indicati originariamente nel PIRA a preventivo, mentre i valori sotto la colonna 2019 indicano il consuntivo al 31 dicembre.

Missione 011 – Competitività e sviluppo delle imprese

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

Nella Missione “Competitività e sviluppo delle imprese” confluiscono le attività comprese nella funzione D, come individuata dal DPR 254/2005, ad eccezione di quelle inerenti l'internazionalizzazione delle imprese.

Si tratta dunque di tutte le iniziative promozionali a sostegno del mondo imprenditoriale provinciale che si sostanziano in interventi diretti (realizzazione di fiere, mostre) o indiretti (contributi per la realizzazione di eventi anche in collaborazione con le Istituzioni locali), ma anche delle attività dirette allo studio e all'analisi dell'economia provinciale volte a definire strategie adeguate ai bisogni e necessità degli operatori economici, degli utenti, dei cittadini.

Si riporta di seguito la griglia degli indicatori individuati per la Missione 011 e connessi obiettivi per l'anno 2019, con i risultati conseguiti rispetto al target prefissato.

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 Dirigenziale		Area Servizi di Promozione - Azienda Speciale PromoFirenze							
Stakeholder		Imprese, cittadini, Istituzioni Locali							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica			Risorse finanziarie				
		1	Innovazione Digitale		1.191.595	976.028	976.028		
		2	Formazione e Alternanza scuola - lavoro		694.091	690.000	690.000		
		3	Cultura e Tusirno		355.461	155.000	155.000		
		4	Sviluppo del Territorio		3.121.672	3.200.000	3.200.000		
Indicatori		Tipologia	Unità di misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Consuntivo 2019
1.01	Erogare le risorse stanziare per il settore Innovazione Digitale (parte finalizzata)	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area Servizi di Promozione - Dati di Bilancio Preventivo e Consuntivo	Ammontare di risorse liquidate anno x _____ Ammontare di risorse stanziare anno x	>=80%	>=85%	>=90%	>=80%
1.02	Raggiungimento degli indicatori previsti nei progetti pluriennali finanziati con la maggioraz. del Diritto Annuale (PID)	Indicatore di risultato	Perc.	Area Servizi di Promozione	Raggiungimento % indicatori	95%	100%	-	100%
2.01	Erogare le risorse stanziare per il settore Formazione e Alternanza scuola - lavoro (parte finalizzata)	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area Servizi di Promozione - Dati di Bilancio Preventivo e Consuntivo	Ammontare di risorse liquidate anno x _____ Ammontare di risorse stanziare anno x	>=80%	>=85%	>=90%	>=80%
2.02	Raggiungimento degli indicatori previsti nei progetti pluriennali finanziati con la maggioraz. del Diritto Annuale (Orientamento)	Indicatore di risultato	Perc.	Area Servizi di Promozione	Raggiungimento % indicatori	95%	100%	-	100%
3.01	Erogare le risorse stanziare per il settore Cultura e Tusirno (parte finalizzata)	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area Servizi di Promozione - Dati di Bilancio Preventivo e Consuntivo	Ammontare di risorse liquidate anno x _____ Ammontare di risorse stanziare anno x	>=80%	>=85%	>=90%	>=80%
3.02	Analisi statistica per le imprese	Indicatore di risultato	data	Area Affari Generali	Realizzazione di nuova analisi sulla congiuntura settore manifatturiero di Firenze. Numero report	2	2	3	2
4.01	Erogare le risorse stanziare per il settore Sviluppo del territorio (parte finalizzata)	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area Servizi di Promozione - Area Affari generali	Ammontare di risorse liquidate anno x _____ Ammontare di risorse stanziare anno x	>=80%	>=85%	>=90%	>=80%

Missione 012 - Regolazione dei mercati

Programma: Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori

La Missione 012 “Regolamentazione dei mercati” rappresenta la Funzione Istituzionale “C” delle Camere di Commercio, includendo l’attività del Registro delle Imprese, della mediazione/conciliazione/arbitrato e le attività certificative/ispettive.

Si riporta di seguito la griglia degli indicatori individuati per la Missione 012 e connessi obiettivi.

MISSIONE 012		Regolazione dei mercati							
		Programma 004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori							
Area Dirigenziale		Area Affari Generale - Area Servizi Amministrativi - Area Servizi di Promozione							
Stakeholder		Istituzioni, imprese, lavoratori autonomi, utenti							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse finanziarie			
		1	Incentivare l'utilizzo degli strumenti di giustizia alternativa			senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici	
		2	Legalità			162.350	312.000	312.000	
		3	Mantenimento standard di servizio dei Servizi Anagrafici (Registro Imprese) in considerazione dell'attivazione di nuovi servizi e dell'aumento dei volumi attesi			senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici	
Indicatori		Tipologia	Unità di misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Consuntivo 2019
1.01	Garantire la qualità del servizio di conciliazione	Indicatore di risultato	Numero	Area Affari generali	Controllo dei requisiti morali e professionali dei mediatori del Servizio di Conciliazione	100%	100%	100%	100%
1.02	Diffusione arbitrato per risoluzione alternativa controversie	Indicatore di risultato	Numero	Area Affari generali	Stipula convenzione con CCIAA Maremma-Tirreno per reciproco inserimento di clausole arbitrali nella contrattualistica camerale	30/06/2019	da definire una volta a regime	da definire una volta a regime	Attività completata 100%
1.03	Rafforzare incisività della Florence International Mediation Chamber sulla scena internazionale	Indicatore di risultato	Numero	Area Affari generali	Conclusione di accordi con istituzioni internazionali in materia di mediazione internazionale	>=1	da definire una volta a regime	da definire una volta a regime	Concluso accordo di cooperazione con il New York International Arbitration Center (NYIAC)
2.01	Rafforzare la diffusione della cultura e la tutela della proprietà industriale	Indicatore di risultato	Numero	Area Servizi di Promozione	Mantenimento certificazione di Centro PatLib	Si	Si	Si	Si
2.02	Rafforzare le attività di vigilanza e controllo del mercato	Indicatore di risultato	Numero	Area Servizi Amministrat.	Gestire l'attività di vigilanza sul territorio agenzia della sicurezza dei prodotti e della correttezza delle transazioni (controllo su prodotti/strumenti)	550	600	650	491
2.03	Erogare le risorse stanziare per il settore Legalità (parte finalizzata)	Indicatore di realizzazione finanziaria	%	Area Servizi di Promozione	Ammontare di risorse liquidate anno x Ammontare di risorse stanziare anno x	>=80%	>=85%	>=90%	>=80%
3.01	Mantenimento standard di qualità area Registro Imprese	Indicatore di efficacia	Numero	Area Servizi Amministrat.	Tempo medio evasione pratiche R.I. e REA	<= 10 giorni	<= 10 giorni	<= 10 giorni	9,96
3.02	Migliorare la comunicazione nei confronti dell'utenza	Indicatore di qualità	Numero	Area Servizi Amministrat.	Adozione del nuovo portale SARI 2.0 e contestuale revisione ed aggiornamento delle informazioni sui procedimenti direttamente accessibili dal sito istituzionale della Camera	31/12/2019	da definire una volta a regime	da definire una volta a regime	Nuovo portale SARI2.0 online il 24/10/2019

Missione 016 - Commercio Internazionale e Internazionalizzazione delle sistema produttivo

Programma: Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy

L'attività di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese è stata sostanzialmente modificata dal processo di riforma del sistema camerale. Il D.lgs. 219/2016 infatti, all'art. 2, co. 2, lettera "d", mantiene per le Camere l'attività di supporto organizzativo e assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali nonché collaborazione con ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, SACE, SIMEST e Cassa depositi e prestiti, per la diffusione e le ricadute operative a livello aziendale delle loro iniziative, vietando in ogni caso dai compiti delle Camere di commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero.

Si riporta di seguito la griglia degli indicatori individuati per la Missione 016 e connessi obiettivi.

MISSIONE 016		Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo							
		Programma 005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy							
Area Dirigenziale		Area Affari Generali - Azienda Speciale PromoFirenze							
Stakeholder		Imprese, lavoratori au							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse finanziarie			
		1 Internazionalizzazione delle imprese				senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici	
Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Consuntivo 2019	
1.01	Completare la riorganizzazione dell'Azienda Speciale assicurandone la gestione efficace ed efficiente	Indicatore di risultato	data	Area Affari Generali	Riequilibrio complessivo tra le competenza della CCIAA e quelle di PromoFirenze in conseguenza della riforma del sistema camerale e, in particolare, della funzione internazionalizzazione compreso il progetto Work in Florence	31/12/2019	-	-	Attività completata - determinazione Segretario Generale 451 del 2019
1.02	Potenziamento dell'uso di "Certò" per la certificazione per l'estero	Indicatore di risultato	%	Azienda Speciale PromoFirenze	Percentuale di certificati emessi tramite "Certò" sul totale dei certificati emessi	20%	30%	40%	95%

Missione 032 - Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche

Programmi: 002 "Indirizzo Politico" e 003 "Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche"

In questa Missione rientrano le funzioni A e B previste nel DPR 254/2005, dunque la Segreteria Generale e i Servizi di supporto, tra cui le competenze relative agli uffici per l'amministrazione del personale, per l'amministrazione finanziaria, per i flussi informativi, per gli affari legali.

Si riporta di seguito la griglia degli indicatori individuati per la Missione 032 – Programma 002 "Indirizzo Politico" e connessi obiettivi.

MISSIONE 032		Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche							Consuntivo 2019
		Programma 002 - Indirizzo politico							
Area Dirigenziale		Area Affari Generali - Area Servizi Interni							Stakeholder
Stakeholder		Interni (dipendenti Ente, organismi sindacali, CUG) ed Esterni (cittadini, imprese, utenti)							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica			Risorse finanziarie				
		1	Livello di gradimento dei servizi camerali (interni)		senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici		
		2	Infrastrutture e logistica		senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici		
		3	Miglioramento efficacia efficienza		senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici		
Indicatori		Tipologia	Unità di misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
1.01	Livello di gradimento dei servizi camerali (interni)	Indicatore di risultato	Data	Area Affari Generali	Realizzazione indagine di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	
1.02	Livello di gradimento dei servizi camerali (complessivo)	Indicatore di risultato	Data	Area Affari Generali - Ente	Mantenimento dei livelli di customer complessivi dell'Ente	>= Media tre anni precedenti +10%	>= Media tre anni precedenti +10%	>= Media tre anni precedenti +10%	Realizzata indagine. Customer complessiva nei limiti del range previsto
1.03	Sviluppare e migliorare sistemi di benchmarking, reporting	Indicatore di risultato	Data	Area Affari Generali	Aggiornamento sistema Unioncamere Nazionale "Pareto"	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	Progetto concluso e validato secondo le scadenze
2.01	Attuare le decisioni degli organi politici di valorizzazione del patrimonio immobiliare	Indicatore di risultato	%	Area Servizi Interni	Compiere tutti gli atti tecnici necessari a realizzare quanto deciso dagli organi politici. Percentuale di realizzazione del programma definito dagli organi politici	100%	100%	100%	Costante supporto sulla base delle richieste
2.02	Nuova definizione assetti degli enti e società partecipate dell'Ente	Indicatore di risultato	%	Area Affari Generali	Attuare gli indirizzi in materia di sistema delle partecipate secondo gli indirizzi espressi dagli organi politici. Percentuale di realizzazione del programma definito dagli organi politici	100%	100%	100%	Costante supporto sulla base delle richieste
3.01	Mantenere gli equilibri complessivi di bilancio	Indicatore di risultato	Numero	Area Affari Generali Area Servizi Interni	Rapporto Proventi totali / Oneri totali	>=1	>1	>1	>1
3.02	Mantenere un efficiente margine di struttura secondario	Indicatore di risultato	Numero	Area Affari Generali Area Servizi Interni	Patrimonio netto + Debiti di funzionamento Immobilizzazioni	>=90%	>=95%	>=100%	>=90%

Programma 003: Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche

MISSIONE 032		Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche							
		Programma 003 - Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza							
Area Dirigenziale		Area Servizi Interni - Area Affari Generali							
Stakeholder		Interni (dipendenti Ente, organismi sindacali, CUG) ed Esterni (cittadini, imprese, utenti)							
Obiettivi		Titolo e descrizione sintetica				Risorse finanziarie			
		1	Razionalizzare l'uso delle risorse per recuperare efficienza puntando al contenimento dei costi di funzionamento			senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici	
		2	Efficienza dei processi interni di pagamento delle forniture			senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici	
		3	Formazione			senza oneri specifici	senza oneri specifici	senza oneri specifici	
Indicatori		Tipologia	Unità di misura	Fonte	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	Consuntivo 2019
1.01	Aumentare efficienza della struttura camerale	Indicatore di risultato	Numero	Area Affari Generali	Costi di funzionamento / impresa attiva	<= 140	<= 128	<= 120	<= 140
1.02	Monitorare rispetto norme sulla revisione della spesa pubblica	indicatore di risultato	numero	Area Servizi di Supporto	N di report di monitoraggio sull'applicazione delle manovre governative vigenti	2 semestrali	2 semestrali	2 semestrali	2 semestrali
2.01	Migliorare il livello di efficienza dei processi di pagamento	Indicatore di risultato	Data	Area Servizi Interni	Σ giorni intercorrenti tra la data di arrivo della fattura e la data di mandato di pagamento / n° fatture ricevute e pagate	<= 24	<= 24	<= 24	13,67
4.01	Assicurare la formazione continua e la motivazione del personale	Indicatore di risultato	%	Area Affari Generali Area Servizi Interni	Indice formazione e sviluppo professionale. Definizione e realizzazione di un piano formazione sulla base delle esigenze specifiche del personale. Percentuale di realizzazione	90%	95%	95%	Realizzato Piano Formazione - Realizzata nuova organizzazione processo formativo
4.02	Formazione in ambito trasparenza e anticorruzione	Indicatore di risultato	Data	Area Affari Generali Area Servizi Interni	Definizione di eventuali specifiche esigenze formative in materia di trasparenza e anticorruzione. Attivazione percorsi di formazione specifici	31/12/2019	01/01/2020	02/01/2021	Nessun fabbisogno specifico è risultato necessario