

CAMERA DI COMMERCIO DI FIRENZE



**Camera di Commercio
Firenze**

dal 1770 la casa delle imprese

Relazione sulla performance 2021

Aprile 2022

SOMMARIO

Premessa.....	3
1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI	4
2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE	7
2.1 Il contesto esterno: il quadro macroeconomico.....	7
Il contesto macro - economico di riferimento.....	7
2.2 Il contesto interno: le risorse umane e finanziarie	11
3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE.....	15
3.0 - Albero della performance	17
3.1 - Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali.....	19
3.2 - Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali.....	26
AREA STAFF	26
AREA SERVIZI DI SUPPORTO	31
AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI	34
AREA SERVIZI DI PROMOZIONE	38
AZIENDA SPECIALE PROMOFIRENZE.....	42
3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa.....	43
3.4 - PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE.....	44
La Camera di Firenze	44
Il tessuto imprenditoriale	45
4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI.....	48
GLI OBIETTIVI DIRIGENZIALI.....	48
LA DIFFERENZIAZIONE DELLE VALUTAZIONI INDIVIDUALI	51
5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	53
ALLEGATO 1 – variazione degli obiettivi.....	54

Premessa

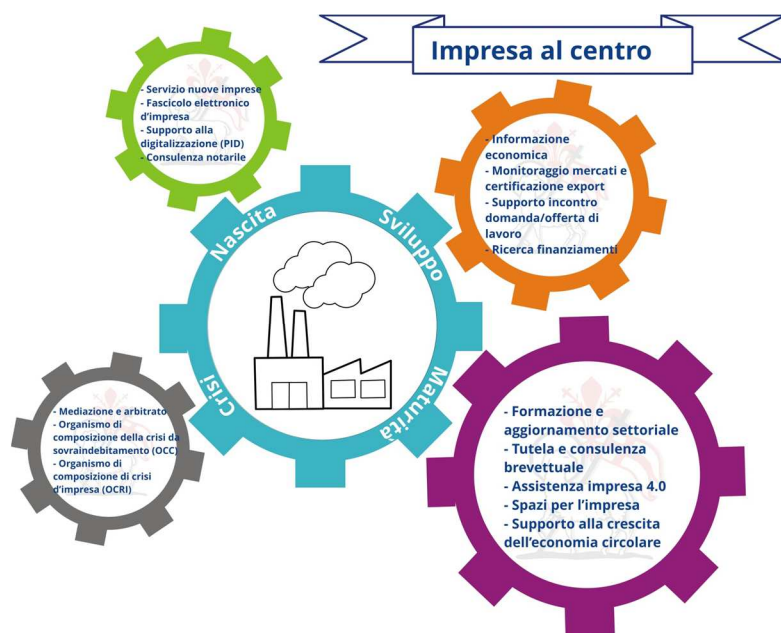
La Relazione sulla Performance è il documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance con riferimento all'annualità 2021. Il d. lgs. 150/09 attribuisce alla Relazione la funzione di evidenziare, a consuntivo, i risultati della performance – organizzativa ed individuale – rispetto a quanto preventivamente definito in sede di pianificazione (Piano della Performance, approvato entro il 31 gennaio di ogni anno), illustrando le cause di eventuali scostamenti.

Il 2021 ha visto l'economia italiana (e metropolitana) crescere a ritmi molto sostenuti dopo il brusco arresto causato l'anno precedente dalla pandemia di Covid-19. La Camera di Commercio ha supportato la ripartenza del sistema imprenditoriale locale attraverso un insieme di attività che sarà illustrato nelle pagine seguenti.

L'ottica dell'Ente è sempre quella di sostenere ogni impresa nell'arco del proprio intero ciclo di vita: in ogni fase, le imprese possono infatti contare sui servizi e sulle professionalità della Camera.

L'anno 2021 ha inoltre registrato l'avvio delle attività legate al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e particolare attenzione è stata dedicata allo sviluppo di progettualità in linea con le priorità definite dal PNRR stesso. La Camera di Firenze ha per questo ulteriormente rafforzato la sua attività di regia e coordinamento con gli altri soggetti, pubblici e privati, coinvolti nel sostegno allo sviluppo locale.

Così come richiesto dalla normativa di riferimento, la presente relazione viene redatta in maniera quanto più semplice e chiara, in modo che possa essere intellegibile ad un pubblico più ampio possibile. Per questo fine verrà fatto ampio uso di grafici e tabelle, al fine di rendere di immediata leggibilità l'insieme – articolato e complesso – delle informazioni oggetto di analisi.



1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Le tabelle sottostanti riassumono l'andamento temporale del livello di raggiungimento degli obiettivi, strategici/specifici ed operativi. Questo per permettere sia una visualizzazione complessiva e sintetica dell'anno 2021, ma anche garantire un raffronto con gli esercizi precedenti.

Si evidenzia un'oscillazione significativa nei risultati conseguiti nei vari anni, a dimostrazione del fatto che gli obiettivi definiti per la Camera di Firenze risultano **realmente sfidanti** e non tali da assicurare un loro facile raggiungimento.

L'anno 2021 ha visto concentrare l'attività dell'Ente su alcuni grandi progetti (PID, Formazione-Lavoro e alle professioni, Preparazione PMI ai mercati internazionali, finanziati con maggiorazione del 20% del Diritto Annuale) e, ovviamente, sul sostegno alla ripartenza del tessuto economico locale a seguito della pandemia da Covid-19.

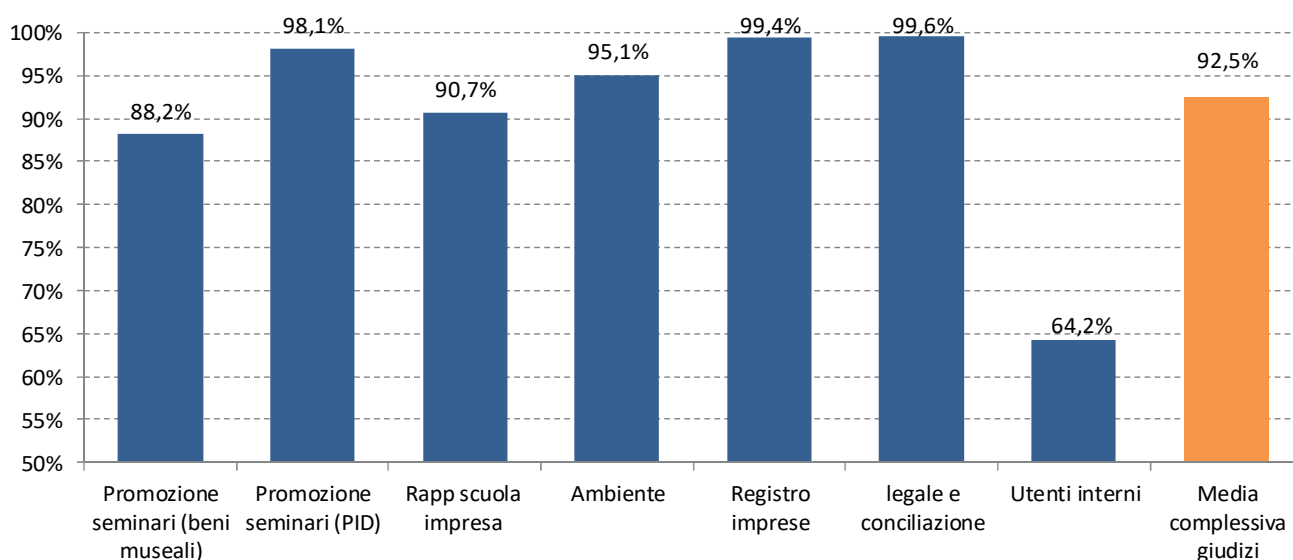
RISULTATI OBIETTIVI STRATEGICI - ANNI 2021/2015

Obiettivi Specifici	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
CONSEGUITI	98,2%	97,6%	97,4%	100,0%	92,3%	89,5%	86,7%
CONSEGUITI IN PARTE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	10,5%	6,6%
NON CONSEGUITI	1,8%	2,4%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%

RISULTATI OBIETTIVI OPERATIVI - ANNI 2021/2015

Obiettivi operativi	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
CONSEGUITI	96,6%	93,9%	94,5%	98,3%	97,8%	95,5%	94,4%
CONSEGUITI IN PARTE	2,8%	0,9%	2,3%	0,0%	1,4%	2,7%	4,4%
NON CONSEGUITI	0,7%	5,2%	3,1%	1,7%	0,8%	1,8%	1,2%

Tra i principali risultati raggiunti è fondamentale dar conto del livello di gradimento degli utenti per i servizi e progetti realizzati dalla Camera di Firenze. L'ufficio Studi e Statistiche realizza annualmente una valutazione della customer complessiva e specifica sulle singole attività, secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance. Di seguito vengono illustrati i risultati conseguiti.



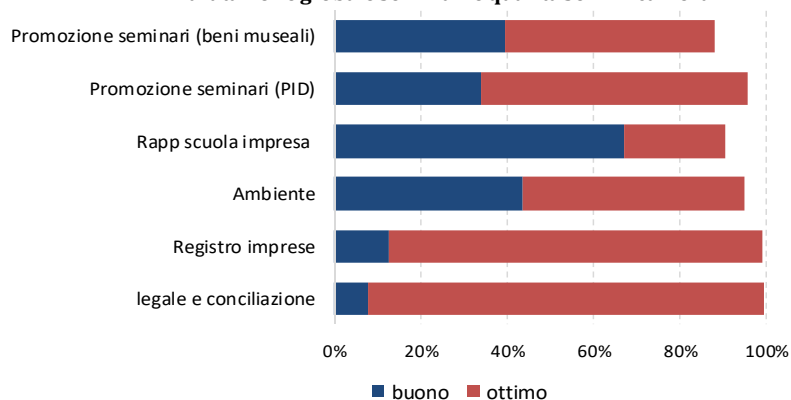
Il monitoraggio è effettuato annualmente attraverso la somministrazione di schede di valutazione agli utenti (sia esterni che interni¹). Da queste schede è stato ricavato un dato complessivo che evidenzia un elevato grado di soddisfazione e di poco inferiore rispetto all'anno precedente (da 93,5% a 92,5%): ciò è stato determinato da valutazioni in ogni caso sostanzialmente positive per ciascuna area di riferimento.

I seminari si sono tenuti per lo più in modalità web o mista (in presenza ma anche con possibilità di connettersi da remoto). Questo anche per rendere più agevole la partecipazione a soggetti che si trovano a maggiore distanza dalla sede dell'Ente.

¹ Ai sensi del co.3, art. 19-bis, d.lgs. 150/09, partecipano alla definizione della performance organizzativa anche gli utenti interni, secondo le modalità definite dall'OIV. Nello specifico, gli addetti di "front office" valutano l'attività di quelli di "back office" (ragioneria, provveditorato, segreteria etc.).

IL GIUDIZIO ESPRESSO DAGLI UTENTI

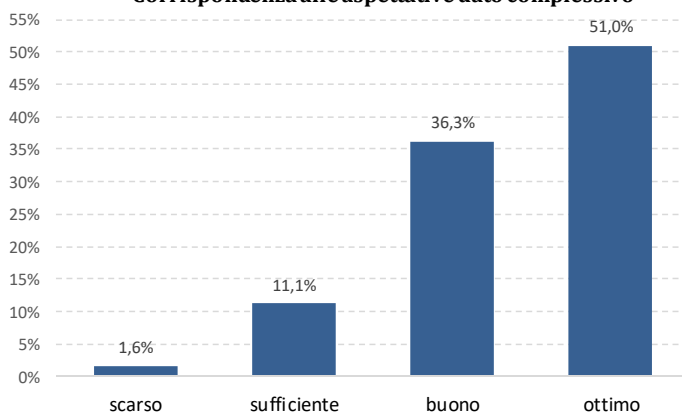
Valutazione globale seminari e qualità servizi camerali



I grafici riepilogativi delle valutazioni aggregate globali dei seminari e della qualità dei servizi camerali, per ciascuna attività evidenziano una valutazione di soddisfazione che ha raggiunto livelli piuttosto ampi e ben al di sopra dell'80% nella maggior parte dei casi

Nel complesso l'attività seminariale e quella complessivamente erogata dai servizi camerali oltre a generare un buon livello di soddisfazione complessiva ha richiamato anche una valutazione molto positiva riguardo alla corrispondenza alle aspettative con quasi il 90% degli utenti soddisfatti nel complesso (36,3% valutazione buono; 51% ottimo)

Corrispondenza alle aspettative dato complessivo



2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

2.1 IL CONTESTO ESTERNO: IL QUADRO MACROECONOMICO

IL CONTESTO MACRO - ECONOMICO DI RIFERIMENTO

L'analisi del contesto consente di descrivere le variabili che rappresentano lo scenario economico nel quale si è sviluppata l'azione amministrativa della Camera di Commercio di Firenze nel 2021 ed in base alle quali gli obiettivi strategici previsti si sono potuti concretizzare.

INPUT MACROECONOMICO

- **Variabili macroeconomiche nazionali (2021):**

- Ampio recupero del prodotto: da -9% a +6,6% la variazione nel 2021
- Crescita sostenuta per l'inflazione (da -0,2% a +1,9% media annua 2021)
 - Tasso di disoccupazione totale in lieve aumento (9,6%, da 9,3%)

- **Variabili macroeconomiche locali (2021):**

- Netta ripresa della dinamica del PIL (da -11% a +6,2%)
- Crescita sostenuta per l'inflazione (+1,4%; dato medio città di Firenze 2019)
 - Tasso di disoccupazione in lieve crescita (da 6% a 6,4%)

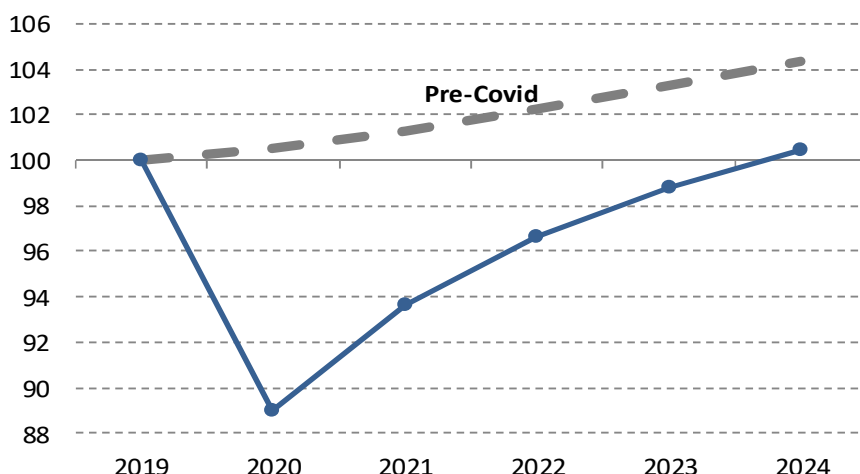
- **Variabili settoriali (var% annuali 2021)**

- Variazione valore aggiunto settore agricoltura: -1,6%
- Variazione valore aggiunto settore industria: +12%
- Variazione valore aggiunto sett ore costruzioni: +13,3%
- Variazione valore aggiunto settore servizi: +4,2%

Elementi di rilievo per la CCIAA di Firenze

Nel 2021 il prodotto fiorentino dovrebbe espandersi di circa 6,2 punti percentuali: ciò risente del miglioramento della congiuntura registrato nel secondo e terzo trimestre, mentre per il 2022 la previsione è stata più moderata (+4%). Sono stati considerati gli effetti del miglioramento sia della domanda estera, che di quella interna, con riguardo alla componente degli investimenti e a quella pubblica, entrambe trainate dalla partenza dei progetti del PNRR, seguendo quanto delineato dal programma europeo NGEU circa il completo utilizzo delle risorse. L'intensità della variazione è stata attutita a fine anno dall'inflazione e dalla recrudescenza dell'emergenza sanitaria, insieme all'instabilità geopolitica, che poi è sfociata nell'invasione dell'Ucraina da parte della Russia. La ripresa del 2021 è stata sostanzialmente innescata dalla componente della domanda legata agli investimenti, mentre sul versante offerta si è avuto un ampio recupero di edilizia e manifatturiero (confermato anche dalla nostra indagine congiunturale condotta con cadenza semestrale).

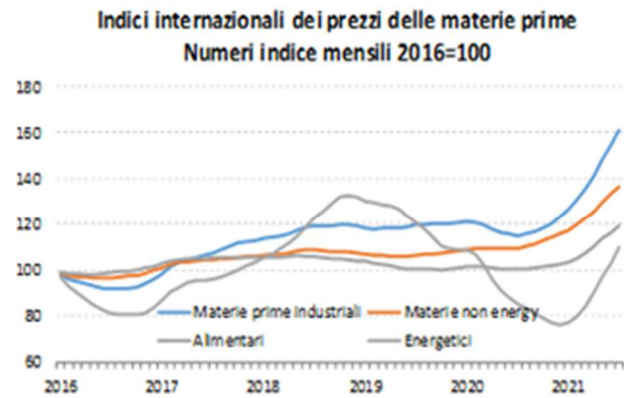
La dinamica del PIL a Firenze (2019=100)



Scenario macroeconomico - Economia internazionale

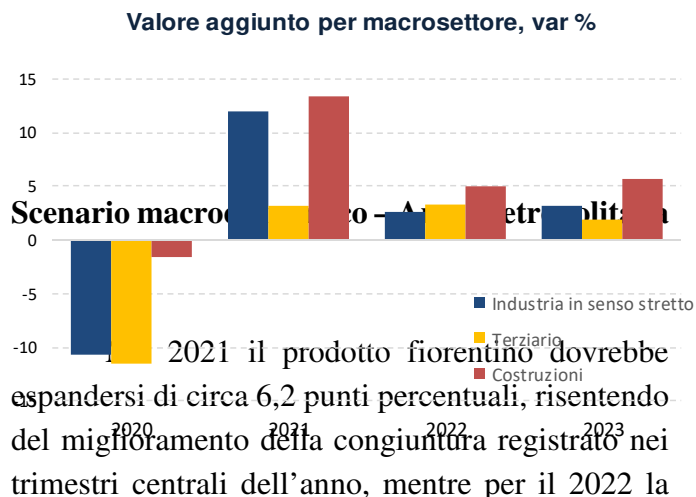
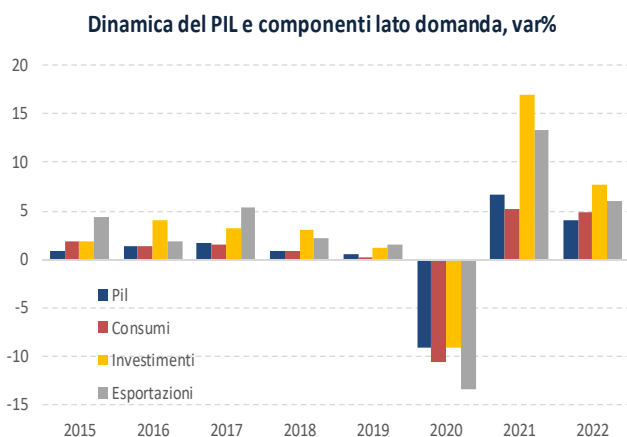
Nel corso del 2021 l'orientamento espansivo delle politiche di bilancio e il recupero dell'attività manifatturiera internazionale hanno guidato la graduale normalizzazione dell'economia globale, con il mantenimento su livelli elevati degli indicatori di fiducia e con un ruolo trainante della domanda internazionale. Tuttavia, riguardo al commercio internazionale, emerge una situazione complessa per gli scambi multilaterali, ma non necessariamente avversa: digitalizzazione e transizione green hanno influenzato fortemente gli scambi di merci recentemente, garantendo una maggior resilienza, ma anche flessibilità e maggior reattività rispetto agli shock esterni. Tuttavia la necessità di riconfigurare le catene globali del valore, meno dispersive ed eterogenee ma più specializzate, ha portato ad una notevole spinta agli scambi globali. A inizio 2022 la congiuntura internazionale sembrerebbe ancora condizionata dalla pandemia a seguito della diffusione delle varianti a cui si accompagnano persistenti interruzioni delle catene di approvvigionamento globali e soprattutto il rapido aumento dei prezzi delle materie prime (soprattutto energetiche) e dell'inflazione al consumo. Da parte delle banche centrali c'è l'interesse a calibrare l'intonazione della politica monetaria con percorsi di rientro dai programmi di acquisto insieme ad un atteso e probabile rialzo dei tassi di interesse di riferimento.

Il "lato oscuro" della dinamicità della ripresa è rappresentato dal rischio surriscaldamento dell'economia, a causa dell'aumento dell'inflazione trainata dagli energetici con una debole tendenza alla stagflazione, e un rallentamento della dinamica economica nel 2022 oltre le attese, insieme a un perdurare oltre le previsioni delle dinamiche inflazionistiche. E purtroppo si è materializzato il più temuto rischio geopolitico, la guerra alle porte d'Europa con conseguenze che nel medio termine non indifferenti per l'economia globale: i primi effetti si sono fatti sentire sui mercati e i prezzi delle materie prime rappresentando un grande rischio per l'economia globale che ancora non si è ripresa del tutto dalla crisi generata dalla pandemia. Preoccupa anche il fatto che c'è il rischio che si debba ridefinire l'orizzonte di intervento e le disponibilità del PNRR, senza considerare anche che il conflitto ucraino si è aperto in un momento in cui le banche centrali potrebbero uscire dalle politiche espansive e iniziare manovre più restrittive, come di fatto ha già preannunciato la FED rispetto alla BCE. Le principali borse internazionali a partire da quelle asiatiche hanno fatto registrare crolli significativi, seguita a ruota da Wall Street e dalle borse europee (con particolare riferimento agli indici azionari), incorporando il peso di un aumentato livello di incertezza.



Scenario macroeconomico - Economia Nazionale

In Italia al secondo trimestre del 2021 la ripresa ha acquisito maggior velocità, con un recupero superiore alle aspettative, confermando quanto il meccanismo di chiusure e riaperture abbia determinato effetti economici piuttosto rapidi nei settori che hanno risentito maggiormente delle misure di distanziamento. Nel terzo trimestre, sulla scorta degli indicatori disponibili, l'economia italiana dovrebbe continuare a crescere, anche se con una minor intensità rispetto al trimestre precedente. Nel corso del terzo trimestre 2021 la dinamica del prodotto e quella congiunturale sono proseguite in continuazione con le ottime performance del secondo trimestre, ma ad un ritmo meno intenso, considerando anche che nel periodo estivo il clima di fiducia è risultato molto positivo nei servizi di mercato, risentendo molto del peso delle riaperture delle attività turistiche, nonostante la lieve attenuazione che ha caratterizzato l'industria; nel corso del quarto si è avuto una ulteriore decelerazione. La crescita del PIL nel 2021 è risultata maggiormente robusta rispetto a primi scenari previsivi con un conuntivo a +6,6%; per il 2022 l'incertezza generata dal conflitto russo-ucraino rimane elevata: pesanti effetti si stanno già avvertendo sul lato prezzi dell'energia, con una probabile rapida accelerazione dell'inflazione insieme ad una attenuazione degli scambi internazionali (indipendentemente dal peso della Russia che è inferiore a quello dell'Italia 2,5% contro 3,6%) e a una riduzione dei consumi per effetto delle aspettative e del calo del livello di fiducia.



previsione è stata più moderata (+4%). Sono stati considerati gli effetti del miglioramento sia della domanda estera, che di quella interna, con riguardo alla componente degli investimenti e a quella pubblica, entrambe trainate dalla partenza dei progetti del PNRR, seguendo quanto delineato dal programma europeo NGEU circa il completo utilizzo delle risorse. L'accumulazione di capitale, in particolare, ha risentito del traino delle costruzioni, che ha beneficiato, per la componente immobiliare residenziale, degli incentivi fiscali per le ristrutturazioni, dell'aumento del tasso di risparmio e dei bassi tassi di interesse. L'attività di investimento si è irrobustita considerando gli ordini di beni strumentali e le condizioni creditizie ancora accomodanti. Il generale rafforzamento dell'attività di investimento anche negli altri settori sarà sostanzialmente collegato all'attivazione da parte del PNRR degli interventi in favore del capitale privato. Gli effetti del risparmio accumulato dalle famiglie sui consumi si sono visti già nel 2021, per poi rallentare in modo più incisivo nel biennio 2022-23, a seguito di una perdita del potere d'acquisto determinata dal ritorno; la recrudescenza della pandemia sembrerebbe una minaccia di minore intensità rispetto al decollo dell'inflazione e agli effetti di ritorno del conflitto russo-ucraino andando fortemente ad ostacolare il drenaggio del volume di risparmio verso la domanda privata, tramite il canale della fiducia delle famiglie, con il rischio di un blocco della piena ripresa dei consumi privati, senza tralasciare gli effetti sui rilanci delle imprese maggiormente energivore e, con il rischio di portare, sempre sul versante domanda, ad una rimodulazione degli interventi del PNRR.

In termini di numerosità di imprese dell'Area Metropolitana, si evidenzia la tabella sottostante.

Camera di Commercio di Firenze				
Tipo localizzazione	2018	2019	2020	2021
Imprese registrate (comprese unità locali)	138.841	139.200	137.331	136.044
Imprese attive (comprese unità locali)	119.436	119.550	119.365	118.049
Sedi di imprese registrate (senza unità locali)	110.283	110.306	108.484	106.889
Sedi di imprese attive (senza unità locali)	92.884	92.655	92.300	90.648

2.2 IL CONTESTO INTERNO: LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

Le risorse umane

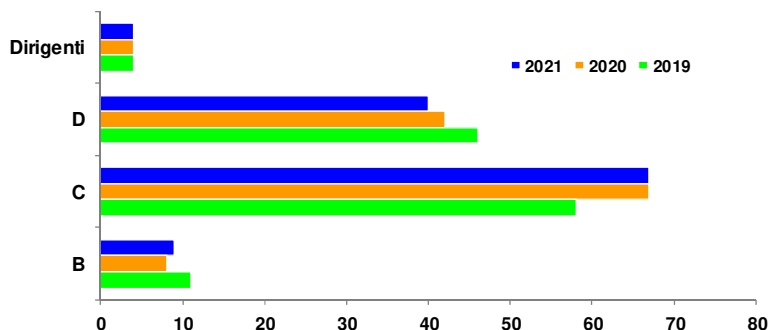
Composizione del Personale a Tempo Indeterminato

Per Categoria	2018	2019	2020	2021
Dirigenti	3	4	4	4
D	47	46	42	40
C	63	58	67	67
B	13	11	8	9
A	0	0	0	0
Totale	137	126	119	120

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato

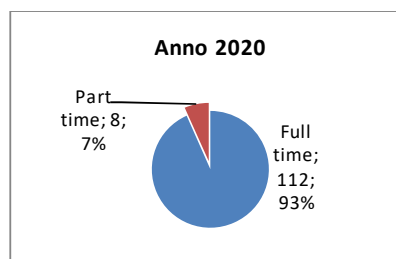
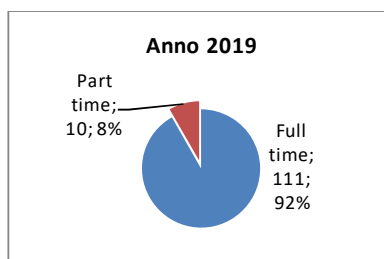
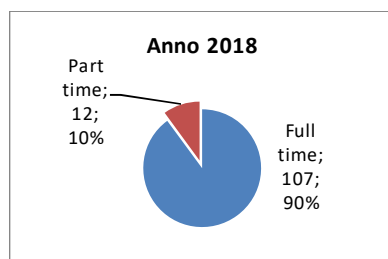
Per Classi d'età	2018	2019	2020	2021
20-29	0	0	6	5
30-39	1	1	4	6
40-49	25	25	24	19
50-59	66	65	60	61
60 e oltre	34	28	27	29
Totale	126	119	121	120

Composizione del Personale a tempo indeterminato

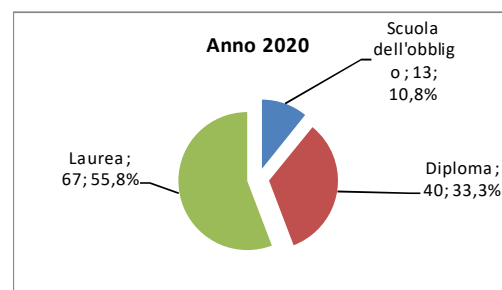
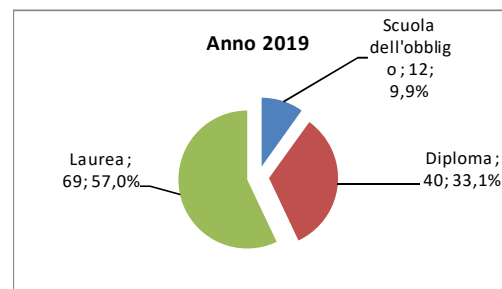
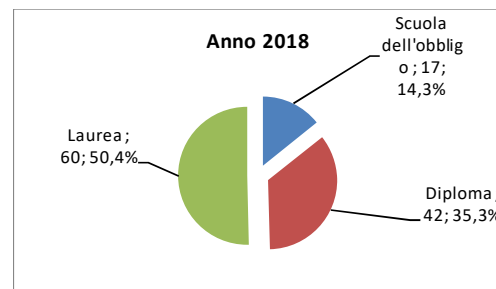


Composizione del Personale per tipologia contrattuale

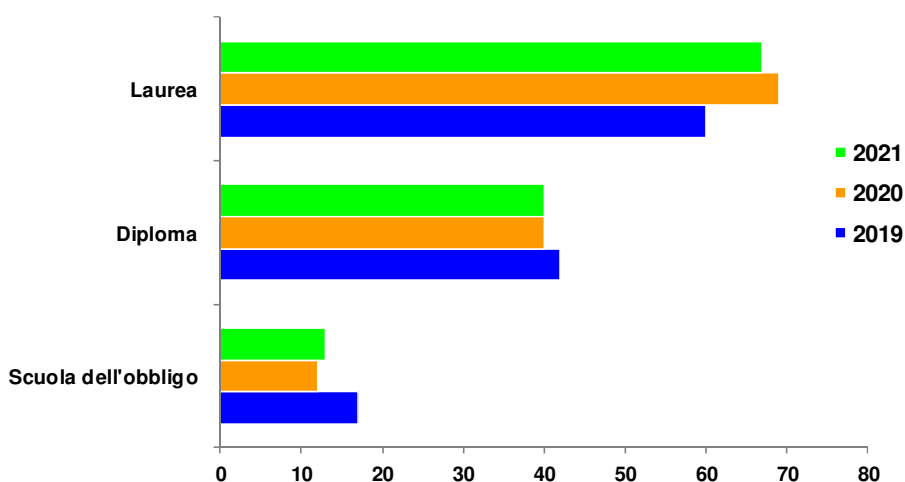
2018		2019		2020		2021	
Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time
113	13	107	12	111	10	112	8
126		119		121		120	



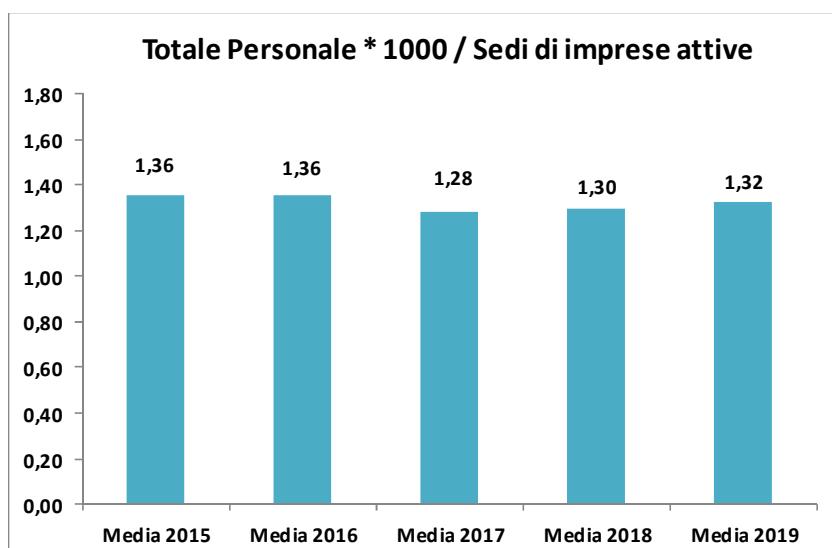
Composizione del Personale a Tempo Indeterminato				
Titolo di Studio	2018	2019	2020	2021
Scuola dell'obbligo	19	17	12	13
Diploma	47	42	40	40
Laurea	60	60	69	67
Totale	126	119	121	120



Composizione del Personale per tipologia titolo studio

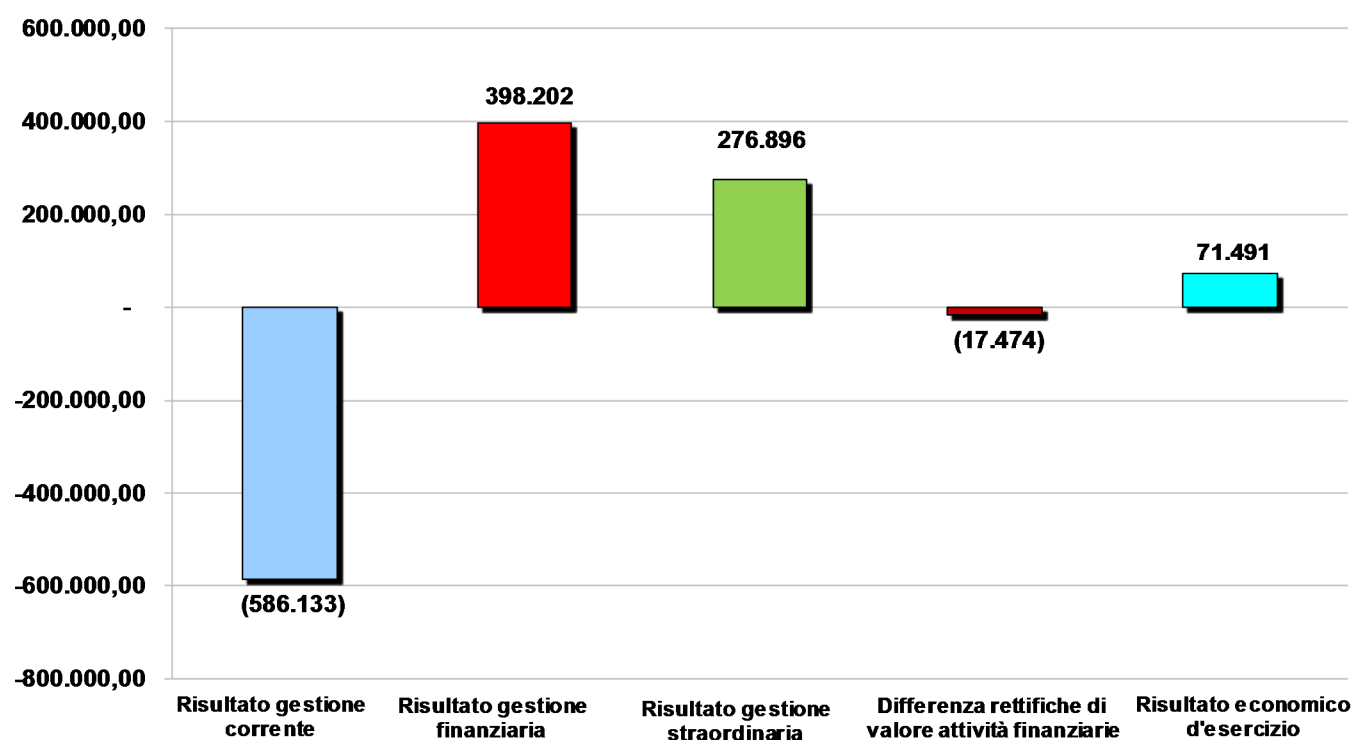


Totale Personale * 1000 / Sedi di imprese attive	
Media 2021	1,32
Media 2020	1,30
Media 2019	1,28
Media 2018	1,36
Media 2017	1,36



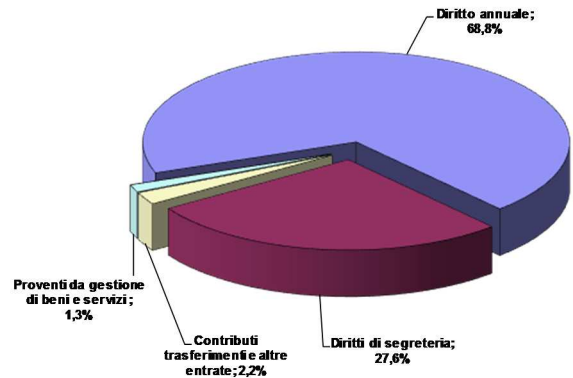
Le risorse finanziarie

Incidenze sul risultato economico d'esercizio	CCIAA FI		
	2019	2020	2021
Risultato della gestione corrente	- 2.587.737	- 1.786.467	- 586.133
Risultato della gestione finanziaria	2.366.519	2.476.677	398.202
Risultato della gestione straordinaria	1.769.993	333.991	276.896
Differenza rett. valore attività finanziaria	- 1.229.839	- 940.367	- 17.474
Risultato economico d'esercizio	318.937	83.833	71.491



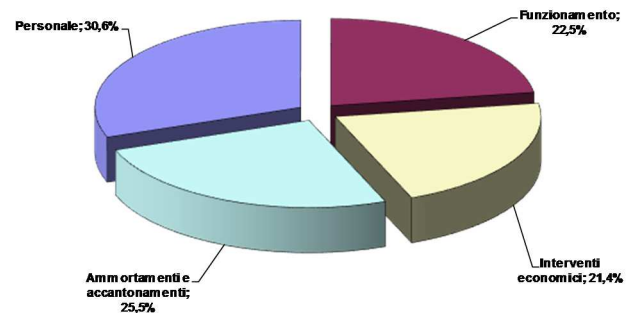
CCIAA FIRENZE			
PROVENTI CORRENTI	2019	2020	2021
Diritto annuale	13.492.820	12.952.149	13.191.144
Diritti di segreteria	5.595.351	5.310.990	5.296.879
Contributi trasferimenti e altre entrate	786.407	888.604	420.967
Proventi da gestione di beni e servizi	204.600	287.017	254.680

Composizione proventi gestione corrente (2021)



CCIAA FIRENZE			
ONERI CORRENTI	2019	2020	2021
Personale	6.019.404	5.779.073	6.037.980
Funzionamento	4.904.181	4.453.894	4.448.193
Interventi economici	5.525.168	5.459.033	4.230.359
Ammortamenti e accantonamenti	6.220.891	5.488.192	5.033.931

Composizione oneri gestione corrente (2021)



3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Le pagine seguenti hanno lo scopo di illustrare il processo di rendicontazione della performance della Camera di Commercio di Firenze, secondo quanto definito dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), approvato con delibera di Giunta 19/12/2019 n. 222.

Verranno in primo luogo riportati l'insieme degli obiettivi specifici e, successivamente, quelli operativi per ciascuna delle cinque aree dell'Ente (Area di Staff, Area Servizi di Supporto, Area Servizi Amministrativi, Area Servizi di Promozione, Azienda Speciale PromoFirenze).

Per ciascun obiettivo saranno indicati baseline di riferimento, indicatore con modalità di calcolo, target e risultato con relativo commento.

Successivamente, nel capitolo

3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa, **saranno illustrate le modalità di calcolo della performance complessiva di Ente, secondo quanto definito dal SMVP sopra citato.**

E' importante ricordare come il Piano della Performance definito a gennaio 2020 abbia subito un significativo aggiornamento a seguito dello scoppio della pandemia da Covid-19. L'Allegato 1 evidenzia in dettaglio tutte le modifiche apportate e le ragioni che le hanno causate.

Anche a consuntivo il prolungarsi della pandemia ha comportato significative difficoltà, soprattutto per alcune tipologie progettuali. In particolare i bandi/disciplinari hanno risentito della prolungata chiusura delle attività produttive (ovviamente non imputabile agli uffici dell'Ente), con conseguente minore afflusso di domande e di risorse liquidate.

Si ricorda infine che la misurazione dei risultati prevede una scala di intervalli volta a determinarne il livello di conseguimento, così come definito dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance vigente:



=non raggiungimento dell'obiettivo(<80%);

=parziale raggiungimento dell'obiettivo(>=80% e <90%);

=raggiungimento dell'obiettivo (>90%)

Il processo di valutazione nasce all'interno di un progetto di benchmarking tra le Camere toscane, cui si affianca il sistema Pareto, promosso da Unioncamere Nazionale.

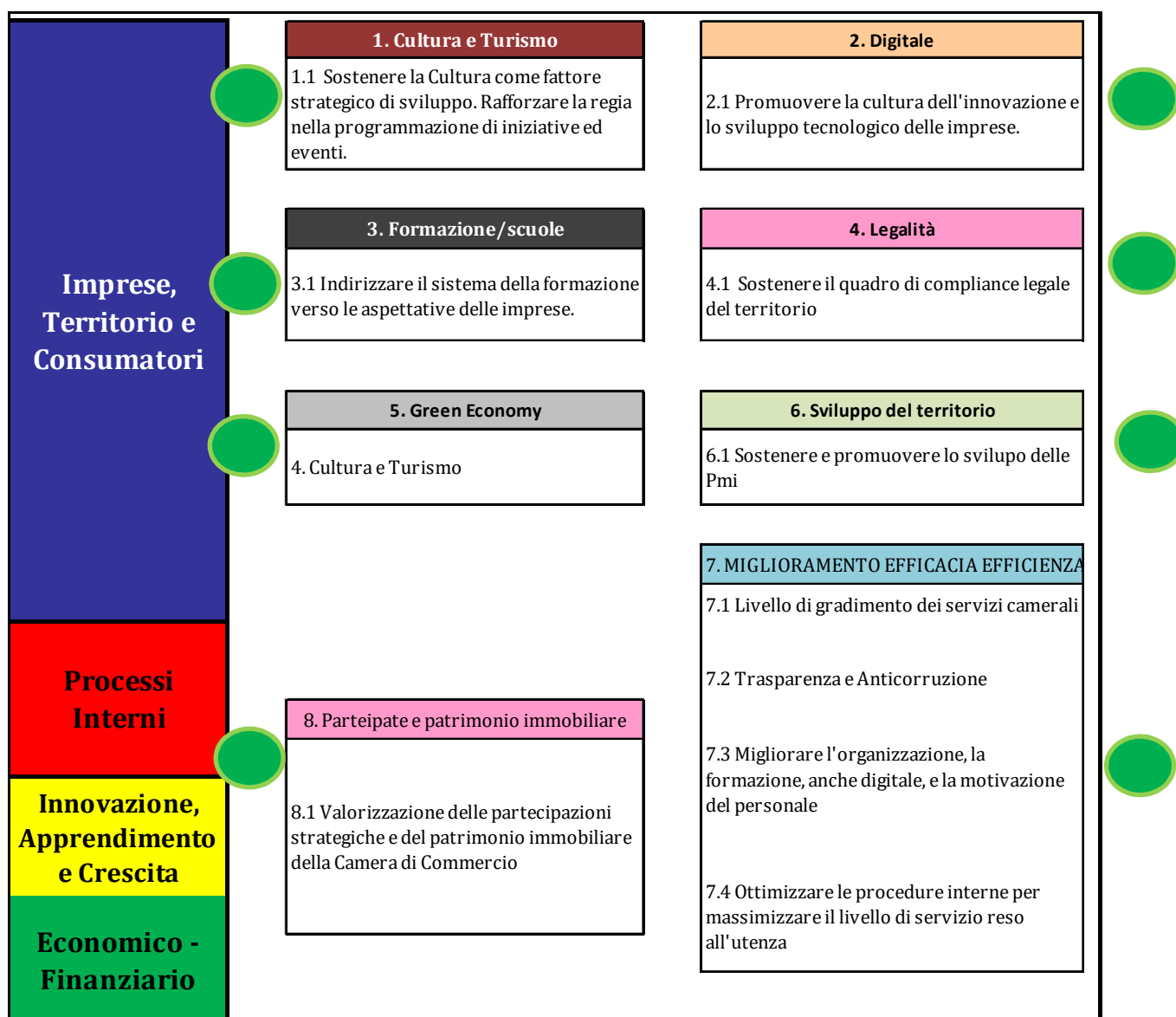
3.0 - ALBERO DELLA PERFORMANCE

Le aree strategiche costituiscono le **principali linee di azione** dell'Ente, così come definite nel Programma Pluriennale di mandato e dal suo aggiornamento (RPP)

Le **priorità** e i corrispondenti obiettivi strategici, rappresentano la base per definire i programmi di intervento da realizzare durante il mandato

Rispetto alle aree strategiche sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire attraverso adeguate risorse e piani d'azione.

Si evidenzia un ottimo livello di raggiungimento complessivo dei risultati



Accanto a ciascun obiettivo viene riportato il centro di costo di riferimento (nella contabilità analitica in uso presso la Camera, le risorse sono assegnate ad ogni centro di costo. In questo modo si ha il necessario collegamento tra obiettivi e risorse). Al fine di permettere una facile lettura, si riporta nella

tabella sottostante la legenda dei codici. Si tratta di codici “parlanti”, in quanto la prima lettera individua il dirigente responsabile mentre la seconda individua la funzione istituzionale di riferimento.

codice	Descrizione CENTRO DI COSTO
GA00	cdc - SEGRETARIO GENERALE
GA01	cdc - Segreterie, OCRI
GA02	cdc - URP
GA03	cdc - Pianificazione e controllo
GB01	cdc - Legale
GB04	cdc - PA digitale
GC01	cdc - Arbitrato e conciliazione
GC04	cdc - Fimc
GC06	cdc - OCRI
GC07	cdc - Organismo Sovraindebitamento
GD01	cdc - Statistica e Prezzi
GD02	cdc - Partecipate
GD03	cdc - Ambiente e Bollatura
IB00	cdc - DIRIGENTE SERVIZI DI SUPPORTO
IB01	cdc - Bilancio Contabilità Finanza
IB02	cdc - Provveditorato
IB03	cdc - Personale
IB07	cdc - Formazione del personale
MD00	cdc - DIRIGENTE PROMOZIONE
MC01	cdc - PROTESTI
MC05	cdc - Sanzioni (ordinanze)
MC06	cdc - Metrologia Legale e Sicurezza Prodotti
MC07	cdc - Brevetti e Patlib
MC08	cdc - Tutela della fede pubblica
MD01	cdc - Qualificazione delle imprese e delle filiere
MD04	cdc - Sviluppo impresa
MD05	cdc - Turismo e cultura
MD06	cdc - Orientamento al lavoro e alle professioni
MD08	cdc - Gestione PID
LC00	cdc - DIRIGENTE AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI
LC01	cdc - Registro Imprese 1
LD01	cdc - Commercio estero
LD02	Agenda digitale, certificati, visure, Spid
LC09	cdc - Sportelli decentrati
LC08	cdc -Iscrizioni d'Ufficio, Gestione Provvedimenti e Invio Corrispondenza
LC10	cdc - Accertamento sanzioni

3.1 - RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI TRIENNALI

In questa sezione sono riportati gli obiettivi specifici dell'Ente e, per ciascuno di essi, il valore riportato a consuntivo rispetto al target 2021 definito. Nel caso di scostamenti significativi rispetto al target, il valore di consuntivo viene evidenziato in **giallo** (nel caso di risultato parzialmente conseguito), ed in **rosso** in caso di mancato raggiungimento. Questo al fine di facilitare la lettura del documento. In caso di parziale/mancato raggiungimento il documento riporta note esplicative di quanto avvenuto.

Come definito dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, la performance organizzativa dell'Ente è calcolata come media complessiva del livello di raggiungimento degli obiettivi specifici.

IMPRESE, TERRITORIO E CONSUMATORI								
AREA STRATEGICA: 1. Cultura e turismo								
Obiettivo Specifico 1.1 Sostenere la Cultura come fattore strategico di sviluppo. Rafforzare la regia nella programmazione di iniziative ed eventi.								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
1.1.A) Promozione della destinazione Firenze per il settore MICE e turistico di qualità (protocollo d'intesa con comune Firenze, Città Metropolitana Firenze, Unifi, Toscana Promozione Turistica)	Realizzazione e/o sostegno di progetti promozionali condivisi nell'ambito del Tavolo Permanente previsto dal Protocollo d'Intesa	1	>=1	>=	>=1	ENTE	MD05	Sostenuto progetto rilancio di Firenze realizzato da Destination Florence
1.1.B) Buy Tourism On Line Edizione 2021	Predisposizione di un nuovo accordo per la gestione della manifestazione e del marchio	-	1	da definire sulla base dei risultati	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MD05	Approvato con delibera di Giunta n. 57 del 29.04.2021 e sottoscritto protocollo d'intesa con Regione Toscana.
1.1.C) Buy Tourism On Line Edizione 2021	Determinazione impatto economico del nuovo format della manifestazione Buy Tourism On Line	1	>=1	>=1	>=1	ENTE	MD05-GD01	Effettuato studio impatto economico Buy Tourism on line. Documento agli atti dell'ufficio Studi e Statistica e Promozione
1.1.C) Gruppo di lavoro turismo	Incontri finalizzati alla condivisione delle strategie con il sistema economico sul tema del turismo	-	>=3	da definire sulla base dei risultati	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MD05	Realizzati 5 incontri (20/01, 11/03, 08/04, 26/04/, 16/06)
AREA STRATEGICA: 2. Digitale								
Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
2.1.A.) Rafforzare la rete di collaborazione con gli altri attori territoriali del Piano Impresa 4.0 attraverso azioni mirate (co-organizzazione eventi e consulenze)	Rafforzare la rete esistente ed ampliarla a nuovi attori territoriali	9	11	13	15	ENTE	MD08	Realizzati n. 6 eventi in presenza e 6 webinar (totale 12)
2.1.B.) Coinvolgere le associazioni di categoria nell'organizzazione di piccoli seminari/webinar (follow-up) tematici e settoriali, rivolti alle imprese, che approfondiscano argomenti trattati nella formazione digitale generale	N° di associazioni coinvolte nell'organizzazione dei follow-up	-	3	4	6	ENTE	MD08	Realizzati n. 6 webinar, coinvolti CNA (3 webinar): Confesercenti (1 webinar): Confartigianato(1 webinar) e Coldiretti/UPA/Cia (1 webinar)
2.1.C.) Coinvolgere i Comuni della Città Metropolitana di Firenze nell'organizzazione di piccoli seminari/webinar (follow-up) tematici e settoriali, rivolti alle imprese, che approfondiscano argomenti trattati nella formazione digitale generale	N° di Comuni coinvolti nell'organizzazione dei follow-up	-	3	4	6	ENTE	MD08	Realizzati n. 9 webinar, coinvolti i Comuni di Tavarnelle/Barberino V.E (3 webinar): Figline/Incisa (3 webinar) e Firenze (3 webinar)
2.1.D) Diffondere la consapevolezza digitale e le conoscenze di web marketing (con il progetto nazionale Eccellenze in Digitale) e Impresa 4.0. Raggiungimento degli indicatori dati a livello nazionale alla Camera di Firenze	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi dati a livello nazionale	-	90%	95%	100%	ENTE	MD08	100% Raggiunti tutti gli obiettivi nazionali. Dati disponibili su piattaforma Unioncamere Pareto

AREA STRATEGICA: 2. Digitale								Valore
Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
2.1.E) Promuovere la conoscenza dei servizi strategici dell'ente attraverso una promozione mirata	Tempi di realizzazione del piano promozionale	-	Entro il 30.06.2021	da definire sulla base dei risultati	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MD08 - URP	Definiti i temi da evidenziare e i servizi da promuovere, concentrando l'attenzione sui servizi digitali. Si Camera ha quindi presentato le attività di comunicazione da realizzare per la promozione e, a metà 2021, ha fornito i materiali da utilizzare. Nel mese di dicembre è stata realizzata una campagna pubblicitaria dedicata ai servizi digitali sugli organi di stampa (La Repubblica Firenze, La Nazione Firenze, La Nazione Empoli, Corriere Fiorentino). I servizi digitali e i servizi per la digitalizzazione delle imprese sono stati anche promossi regolarmente sui canali social dell'Ente e sul sito istituzionale.
2.1.F) Ripartiamo in Digitale - (PID): Raggiungimento degli indicatori previsti a livello nazionale nei progetti pluriennali finanziati con la maggiorazione del Diritto Annuale	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi dati a livello nazionale	100%	100%	100%	100%	ENTE	MD08	100% Raggiunti tutti gli obiettivi nazionali. Dati disponibili su piattaforma Unioncamere Pareto
2.1.G) Erogazione consulenza digitale alle imprese da remoto tramite Digital Promoter	N° imprese raggiunte che hanno partecipato alle consulenze	70	90	100	110	ENTE	MD08	Raggiunto numero di 250. Incremento nel secondo semestre dovuto alla compilazione dell'assessment finalizzato all'accesso al voucher (ZOOM)
2.1.H) riorganizzazione e potenziamento in termini qualitativi (consulenza rivolta agli imprenditori) dei servizi per l'identità digitale e degli altri servizi digitali di base (cassetto digitale, fatturazione elettronica, libri digitali, primo orientamento sui servizi del PID etc.)	Promozione dei servizi digitali di base e aumento del numero dei cassettei digitali dell'imprenditore aperti	19.700 cassettei aperti	Apertura di almeno 25.000 cassettei al 31/12/2021	Da definire sulla base dei risultati anno precedente	Da definire sulla base dei risultati anno precedente	ENTE	LC09	cassetti dell'imprenditore aperti al 31/12/2021 sono arrivati a 29.316 e rappresentano il 27% del totale delle imprese.
2.1.I) Supportare le imprese nella transizione ai servizi digitali in materia ambientale	Partecipazione dell'Ente alla sperimentazione nazionale sulla digitalizzazione della bollatura dei formulari per il trasporto rifiuti e realizzazione di eventi formativi/informativi per imprese ed Enti di controllo	-	Partecipazione alla sperimentazione nazionale e realizzazione di almeno 2 eventi formativi/informativi	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	ID06	Partecipazione realizzata. 7 eventi organizzati - (6 per imprese + 1 per organi di controllo) webinar con partecipanti 723
AREA STRATEGICA: 3. Formazione/scuole								Valore
Obiettivo Specifico 3.1 Indirizzare il sistema della formazione verso le aspettative delle imprese.								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
3.1.A) Realizzare un progetto formativo sul tema del "digitale per il business" da proporre alle scuole medie superiori del territorio nell'ambito di Orientarsi al futuro	N° di classi coinvolte	4	>=7	>=9	>=11	ENTE	MD08 - MD06	Coinvolte 10 classi in 4 edizioni svolte con 154 studenti partecipanti
3.1.B) Sottoscrizione di un accordo tra soggetti pubblici e privati per progetto di orientamento alla creazione di impresa, alle professioni e al lavoro nelle scuole secondarie	Coinvolgimento di stakeholders del territorio pubblici e privati	34,00	>=36	>=38	>=39	ENTE	MD06	Raggiunto il numero di 40 stakeholders coinvolti. Nel 2021 hanno sottoscritto: ITS EAT, ITS PRIME, ITS MITA, ITS TAB, ITS Energia Ambiente, Assotosca
3.1.C) Gestione progetto 20% - Formazione-Lavoro. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggiorazione del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	100%	100%	100%	-	ENTE	MD06-MD04	100% Raggiunti tutti gli obiettivi nazionali. Dati disponibili su piattaforma Unioncamere Pareto
3.1.D) Attivazione progettualità con ITS in tema di orientamento, anticontraffazione e digitale	Numero di progettualità realizzate in collaborazione con ITS in tema di orientamento, anticontraffazione e digitale	-	3,00	da definire secondo i risultati	da definire secondo i risultati	ENTE	MD06-MD01-MD08	1 adesione ITS convenzione Orientarsi al futuro. Per quanto riguarda le altre due progettualità, non sono state realizzate con ITS, in quanto la recrudescenza pandemica non permetteva le attività laboratoriali previste in presenza. Le attività sono state comunque realizzate in collaborazione con il Comitato Lotta Anticontraffazione e ai Digital Promoter.

AREA STRATEGICA: 4. Legalità, Regolazione del mercato e Registro Imprese

Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
4.1.A) Avvio di una campagna di informazione permanente rivolta ai distributori finali di prodotti soggetti a marcatura CE e/o etichettatura norma UE.	Redazione e pubblicazione nel sito camerale di elenchi di prodotti sanzionabili per immissione sul mercato in assenza di marcatura e/o etichettatura, classificati per categorie di prodotti	-	3 categorie di prodotti	6 categorie di prodotti	10 categorie di prodotti	ENTE	MC06	AL 31/12/20212, pubblicate nel sito camerale n.4 schede prodotto, con check list di controllo (https://www.fi.camcom.gov.it/controllo-a-letichetta-la-sicurezza-dei-prodotti)
4.1.B) Sostenere le imprese del territorio attraverso la costituzione e gestione dell'Organismo di Composizione della Crisi d'Impresa (OCRI)	Gestione delle segnalazioni ricevute dalla data di attivazione del servizio (prevista per legge dal 1/09/2021)	-	100%	100%	100%	ENTE	GA01	Il DL 24 agosto 2021 n. 118 ha prorogato l'entrata in vigore dell'OCRI al 31.12.2023. E' stata fornita al S.G. la necessaria assistenza per l'avvio della nuova procedura di composizione negoziata della crisi introdotta dallo stesso DL, la cui competenza è poi attribuita ad altra U.O.
4.1.C) Fornire alle imprese strumenti e informazioni per tutelarsi dalla contraffazione e difendersi dalla concorrenza sleale	Organizzazione webinar formativi/informativi rivolti alle imprese dei settori più colpiti dal fenomeno contraffazione in collaborazione con il Comitato Lotta alla contraffazione	-	>=2	>=3	>=4	ENTE	MD01/MD08/MC07	Organizzati 2 webinar. Partecipazione al webinar di apertura settimana contraffazione e co/organizzazione evento INNEXA
4.1.D) Rafforzare il ruolo di riferimento sul territorio per la diffusione della cultura della proprietà industriale	Mettere in atto le attività (ricerche anteriorità, incontri primo orientamento, eventi formativi) che consentano uno standard qualitativo tale da mantenere la certificazione rilasciata da Mise/Unioncamere)	certificaz. Mise/Unioncamere	mantenimento certificazione Mise/Unioncam.	mantenimento certificazione Mise/Unioncam	mantenimento certificazione Mise/Unioncam.	ENTE	MC07	Mantunuta certificazione
4.1.E) Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie	Consolidamento dell'azione di divulgazione sulla mediazione per la gestione dei conflitti generazionali aziendali	1,00	1,00	2,00	2,00	ENTE	MC02	Il 30 11 2021 tenuta la seconda edizione dell'evento IL PASSAGGIO GENERAZIONALE NELL'IMPRESA: LA GESTIONE DELLA CONFLITTUALITA' organizzato assieme alle Fondazioni degli Avvocati e dei Commercialisti di Firenze. Il seminario, che ha visto la partecipazione di oltre 160 fra professionisti e interessati, si è sviluppato in due sessioni.
4.1.F) Promozione dell'arbitrato come strumento per la risoluzione delle controversie	Istituzione di una camera arbitrale abitale toscana	-	Analisi fattibilità	Attivazione camera arbitrale regionale	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MC02	Effettuata la prevista analisi di fattibilità prendendo in considerazione non soltanto le variabili giuridiche e convenzionali, ma anche il coinvolgimento imprescindibile degli ordini professionali e del sistema camerale toscano.
4.1.G) Sostenere il quadro di compliance legale del territorio	Realizzazione dell'evento inaugurale della Florence International Dispute Resolution Academy (FIDRA)	costituzioni e di FIDRA	Realizzazione evento inaugurale entro il 30/06/2021. Attivazione di almeno 4 corsi online	Realizzazione e piano di webinar almeno 5	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MC02	Realizzato evento inaugurale il 5/3/21. Organizzati due corsi: Introduzione ai contratti commerciali internazionali Negotiation and Drafting of International Commercial Contract, e due seminari: Brexit: fiscalità e contrattualistica e Impostazione di un procedimento arbitrale internazionale
4.1.H) Promozione dell'arbitrato come strumento per la risoluzione delle controversie	Attuazione convenzione in materia di formazione arbitrale	convenzione firmata	Organizzazione almeno due eventi/corsi	3,00	da definire sulla base dei risultati e sul previsto rinnovo della convenzione con gli ordini professionali	ENTE	MC02	Realizzati due eventi: il 29 aprile presentazione del nuovo regolamento della Camera Arbitrale di Firenze; il 1° luglio sulla responsabilità e deontologia dell'arbitro . Da 5 ottobre al 23 novembre 2021 si è tenuto un corso base in materia arbitrale.
4.1.I) Sostenere il quadro di compliance legale del territorio	Ampliamento del numero di soggetti internazionali che collaborano con la FIMC	3,00	4,00	4,00	400%	ENTE	MC02	Il 24 febbraio la Giunta camerale ha approvato la convenzione con il CIAR, Centro Iberoamericano de Arbitraje, istituzione che gestisce e promuove strumenti alternativi di risoluzione delle controversie. Il protocollo è stato sottoscritto a distanza il 3 marzo

AREA STRATEGICA: 5. Green Economy

Obiettivo Specifico 5.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
5.1.A) Promuovere la conoscenza della green economy e delle tematiche ambientali nei confronti delle PMI	Realizzare un piano di seminari in materia ambientale per le PMI del territorio	20	20	25	30	ENTE	ID06	38 seminari on line organizzati
5.1.B) Valutazione e divulgazione dell'impatto della pandemia da Covid-19 sull'attuazione dell'economia circolare nel territorio	Realizzazione di convegni con esperti di settore per valutare e divulgare gli effetti d'impacco della pandemia sull'economia circolare del territorio	-	2	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	ID06	2 seminari organizzati

AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio

Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
6.1.A) Realizzazione di interventi/progettualità finalizzati/e alla promozione dell'economia del territorio a valere sul budget dei progetti promozionali con sistema economico, anche tramite bando	Numero di interventi realizzati	-	5	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	MD04	Realizzati 8 eventi: The State of The Union, Mugello 4.0, F-light, Progetto di rilancio di Firenze, Smart Future Orienta, Artigianato e palazzo, Dante il poeta eterno, Pitti Uomo 100
6.1.B) Contributi alle imprese del territorio erogati tramite disciplinari (tipologia A) sulla base del Regolamento per la concessione di contributi camerale - (compresi contributi progetti + 20%)	Numero di imprese beneficiarie di contributi erogati tramite disciplinari	-	>=450	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	MD04-MD06-MD08	676 U ORG. PROMOZIONE + 241 UO BREVETTI DIGITALIZZAZIONE totale 917
6.1.C) Gestione progetto 20% - Preparazione PMI ai mercati internazionali. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggiorazione del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	-	95%	100%	-	ENTE	MD04-MD01-PromoFir.	100% Raggiunti tutti gli obiettivi nazionali. Dati disponibili su piattaforma Unioncamere Pareto
6.1.D) Supporto alle imprese durante emergenza COVID 19	Numero di contatti telefonici, richieste via mail, ecc.	-	500	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	PromoFir.+MD04+MD01+MD08+GD01+GA02	Nella prima parte dell'anno, si è tempestivamente aggiornata la pagina del sito relativa alle misure previste per l'area rossa e arancione. In tutto il corso dell'anno si sono fornite puntuali risposte telefoniche e tramite email agli utenti. 500 imprece supportate dal Servizio Promozione
6.1.E) Compatibilmente con l'andamento dell'emergenza sanitaria COVID-19, consultazione e confronto con almeno due Comuni per lo sviluppo del progetto COMCAM	Confronto per lo sviluppo di una collaborazione finalizzata all'erogazione dei servizi digitali di base camerale presso i Comuni	1 operativo passaggio al nuovo certificatore	Consultazione e confronto con almeno due Comuni	Da definire sulla base dei risultati anno precedente	Da definire sulla base dei risultati anno precedente	ENTE	LC09	Effettuata formazione con comuni di Scandicci, Barberino Tavarnelle, Figline e Incisa Valdarno e Bagno a Ripoli. Nel 2021 hanno sottoscritto il Protocollo Barberino Tavarnelle e il Comune di Figline e Incisa Valdarno.
6.1.F) Sostenere le imprese del territorio attraverso azioni specifiche	Numero di imprese coinvolte in servizi di sviluppo e promozione	298	Alzato a 800 (da 300)	315	330	ENTE	PromoFi.	1.535
	Numero di servizi di sviluppo e promozione erogati alle imprese	814	Alzato a 1.100 (da 600)	630	660	ENTE	PromoFi.	2.161
6.1.G) Sviluppo attività di sostegno per l'internazionalizzazione delle imprese del territorio tramite il progetto "Export HUB"	Accordi/incarichi di collaborazione attivati con camere di commercio italiane all'estero o società di consulenza per lo sviluppo del commercio italiano all'estero	8	>= 6	7	8	ENTE	PromoFi.	15
	Organizzazione seminari	11	>=5	6	11	ENTE	PromoFi.	12

Obiettivo Specifico 6.2 Sostenere e promuovere la comunicazione e la divulgazione dei dati economici del territorio

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
6.2.A) Migliorare il livello di conoscenza del settore manifatturiero per poter pianificare interventi più efficaci	Realizzazione di un'analisi semestrale della congiuntura industriale dell'Area Metropolitana utilizzando procedure digitali	2	2	2	2	ENTE	GD01	Realizzate due analisi
6.2.B) Predisposizione studio di fattibilità per ampliamento dell'indagine congiunturale ad altro settore economico (oltre il manifatturiero)	Presentare uno studio volto a verificare la possibilità di ampliare l'indagine congiunturale ad altro settore economico (oltre il manifatturiero)	-	31/12/2021	da definire	da definire	ENTE	GA03 - GD01	Definito studio relativo settore commercio. Analizzata una prima base campionaria ed una bozza di questionario. Nel 2022 verrà valutata la possibilità di avviare la rilevazione, anche considerando la congiuntura macro-economica
6.2.C) Consolidamento degli strumenti di comunicazione camerale per adeguarli al mutato contesto di riferimento, anche a seguito della pandemia da Covid-19 e della fase di ripartenza	Definizione dei nuovi strumenti di comunicazione (compreso sito camerale). Attivazione e avvio	-	31/12/2021	da definire	da definire	ENTE	GA00 GA02	15/02/21 online nuova homepage del sito. Nuovo layout, più immediato e facile reperire gli argomenti di interesse, in particolare informazioni su contributi e nuovi servizi, notizie urgenti per le imprese, appuntamenti ed eventi, etc. Ad aprile 2021 selezionato un nuovo fornitore del servizio di gestione di una piattaforma CRM/email marketing avanzata. A luglio l'incarico è stato affidato, successivamente è stata effettuata la migrazione dei dati dalla vecchia alla nuova piattaforma; si è poi provveduto alla formazione del personale incaricato di gestirla ed utilizzarle e, a partire dal mese di novembre è stato possibile iniziare ad inviare le campagne di comunicazione.

PROCESSI INTERNI

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.1 Livello di gradimento dei servizi camerali

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
7.1.A) Migliorare gli strumenti di rilevazione del livello di gradimento dei servizi camerali	Aggiornamento dell'indicatore composito per la rilevazione complessiva del livello di gradimento dei servizi camerali	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	ENTE	GD01	Svolta analisi della robustezza dell'indice e attività di fine tuning
7.1.B) Mantenimento dei livelli di gradimento dei servizi camerali rilevato tramite indice composito, con focus sull'effetto del smart working	Valutazione complessiva customer servizi camerali utilizzando indicatore composito Valutazione specifica di customer sugli effetti dello smart working	89,9%	Media 3 anni prec. +10%	Media 3 anni prec. +10%	Media 3 anni prec. +10%	ENTE	GD01	Valore anno 2021:92,5%

Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza, Anticorruzione e Privacy

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
7.2.A) Rispetto della normativa in materia di trasparenza da parte di tutti gli uffici camerali	Migliorare i livelli di trasparenza dell'Ente come risultante dai punteggi ottenuti nell'attestazione assolvimento obblighi di pubblicazione a cura dell'Organismo Indipendente di Valutazione	65 punti	70 punti	75 punti	75 punti	ENTE	Tutti gli uffici	Dal documento di attestazione dell'OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, l'indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione nel 2021 è pari al 92,4%
7.2.B) Rispetto della normativa generale in materia di anticorruzione e piena attuazione delle misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione dell'Ente	Adozione di una percentuale adeguata delle misure previste nel piano Anticorruzione dell'Ente	69%	65%	70%	75%	ENTE	Tutti gli uffici	Nel 2021 la percentuale di attuazione della misure facoltative previste dal piano anticorruzione è stata del 73,6 %

INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
7.3.A) Assicurare la formazione generale e la motivazione del personale	Attivazione di percorsi formativi relativi al miglioramento del benessere del personale e attuazione del piano formativo dell'Ente	-	Attuazione	Attuazione	Attuazione	ENTE	IB03	Il programma formativo è stato attuato oltre il 90%. Alcuni eventi formativi richiesti non sono stati reperiti sul mercato.
7.3.B) Verificare il grado di motivazione del personale attraverso una indagine sul benessere interno	Realizzare una analisi di benessere organizzativo interno	dicembre	31/12/2020	31/12/2021	#####	ENTE	GD01	Analisi realizzata e report disponibile agli atti dell'ufficio

ECONOMICO - FINANZIARIO

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
7.4.A) Ottimizzare la struttura dell'Ente in relazione al bacino delle imprese del territorio	Costi funzionamento / imprese attive	113,99	<= media 3 anni precedenti +5%	<= media 3 anni precedenti +5%	<= media 3 anni precedenti +5%	ENTE	Tutti gli uffici	99,29
7.4.B) Riorganizzare la struttura dell'Ente sulla base del mutato contesto di riferimento e dei cambiamenti normativi in materia di organizzazione del lavoro	Definizione, sperimentazione e messa a regime del Piano Organizzativo Lavoro Agile	-	Definizione e avvio: 31/01/21 Verifica 30/06/21	Regime	n.d.	ENTE	IB03	Definito il POLA con delibera di giunta n. 7/2021 - non è stato possibile procedere con la sperimentazione perché è stata prorogata l'emergenza sanitaria. Lo smart working è stato gestito in regime emergenziale applicando comunque i principi e le indicazioni presenti nel POLA il quanto compatibili
7.4.C) Attualizzazione della struttura dell'Ente nel quadro della normalizzazione dall'emergenza pandemica Covid-19 e dei mutati assetti organizzativi, anche in previsione degli ulteriori pensionamenti	Definizione nuova struttura organizzativa e suo efficientamento	-	Definizione entro il 31/12/2021	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	GA00	Definita nuova struttura organizzativa, assunto Interim Promozione. Riorganizzate le Unità Organizzative con spostamento uffici
7.4.D) Ottimizzare il livello dei servizi all'utenza attraverso la definizione puntuale di standar di prestazione	Avvio del processo di definizione della Carta dei Servizi dell'Ente, con individuazione di standard di efficienza per i vari servizi	-	Prima versione di una bozza di Carta dei Servizi	Versione definitiva e sperimentaz.	Approvazione definitiva	ENTE	GA00, IB00, LC00,MD00 GA03,GA02	Dopo approfondimenti sulla normativa, è stata predisposta, dalla PO Legale e dalla PO Urp e comunicazione, la bozza della Carta dei Servizi dell'Ente. Nel corso del 2022, si procederà all'adozione della Carta.
7.4.E) Consolidamento del ruolo dell'Azienda Speciale PromoFirenze come soggetto attuatore di progetti camerali delegati ed erogatore di servizi per la ripartenza (finanza agevolata, servizio nuove imprese etc.	Definizione nuova struttura organizzativa e suo efficientamento	-	Definizione entro il 31/12/2021	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	GA00	Definito nuovo organigramma. Assunto Interim area promozione e assegnate u.o.
7.4.F) Incrementare l'efficienza dell'Ente attraverso l'adozione di forme flessibili di lavoro	Efficienza Economica 2021 vs 2019: (Spese straordinari+buoni pasto anno X) / Spese straordinari+buoni pasto anno X-1	=1	<=1	<=1	<=1	ENTE	Tutti gli uffici	Valore 2019: 219.959,58. Valore 2020: 143181,6. Indice = 0,65
	Efficienza Organizzativa: Numero di disservizi rilevati direttamente imputabili a forme organizzative di lavoro agile	-	5	3	0	ENTE	Tutti gli uffici	Nessun disservizio rilevato come da monitoraggio definito nel POLA in essere 20201
	Proseguire nella mappatura delle attività al fine di individuare quelle realizzabili in forma agile, al fine dell'approvazione del pola a regime	mappatura fase emergenziale	Sviluppo della mappatura a regime	mappa e pola a regime	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	GA03 IB03	Definita nuova mappatura delle attività con dettaglio di processo (Sistema Pareto Nazionale) ed ufficio
7.4.G) Monitorare la capacità di programmazione dell'Ente in materia di acquisti	Relazione semestrale sulla percentuale di acquisti effettuati già previsti nel programma di acquisizioni - % realizzato su programmato/acquisti	-	90%	90%	90%	ENTE	IB02	Effettuate 2 relazioni semestrali. 100% di realizzati sul programmato
7.4.H) Studio ed avvio convenzione CONSIP FM4 su base pluriennale	Stipula, controllo e monitoraggio dei livelli di qualità dei servizi. Obiettivo trasversale agli uffici del Provveditorato.	-	stipula	monitoraggio	monitoraggio	ENTE	IB02	Stipula avvenuta. Adesione alla convenzione, con decorso dal 1 luglio 2021
7.4.I) Mantenimento dei tempi di pagamento delle fatture passive	Giorni medi di pagamento delle fatture passive	<=20	<=20	<=20	<=20	ENTE	IB01	13,47

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA								Valore
Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
7.4.I) Mantenimento dei tempi di pagamento delle fatture passive	Giorni medi di pagamento delle fatture passive	<=20	<=20	<=20	<=20	ENTE	IB01	13,47
7.4.J) Adozione sistema PagoPA	Implementazione delle procedure per il passaggio a PagoPa	-	Completare il passaggio al nuovo sistema	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	Trasversale a tutti gli uffici	Pago PA adottato da tutti gli uffici dell'Ente. Sistema pienamente operativo
7.4.K) Sperimentazione progetto in collaborazione con professionisti per incrementare la percentuale di pratiche telematiche Registro Imprese che superano i controlli di qualità e vengono evase tramite corsia preferenziale	Percentuale Atti Costitutivi iscritti avvalendosi della corsia preferenziale	7%	10%	12%	15%	ENTE	LC01	12,70%
7.4.L) Studio e predisposizione dei piani di cancellazione delle PEC non funzionanti a carattere massivo; 2) studio e avvio dell'operatività dell'impianto sanzionatorio e all'assegnazione d'ufficio del domicilio digitale in ottemperanza dell'art. 37 DL 76/2020 "Decreto semplificazioni" collaborazione Registro Imprese 2 per il "cassetto digitale".	Predisposizione e avvio di apposita procedura	-	1) Effettuare cancellazioni massive come da procedura e piano predisposto; 2) inizio applicazione sanzioni e assegnazione domicilio digitale come da piano e procedura predisposta	1) Portare avanti cancellazione massiva come da procedura e piano predisposto; 2) applicazione sanzioni e assegnazione domicilio digitale come da piano e procedura predisposta	1) Portare avanti cancellazione massiva come da procedura e piano predisposto; 2) applicazione sanzioni e assegnazione domicilio digitale come da piano e procedura predisposta	ENTE	LC10-LC08	Obiettivo non raggiunto

Con riferimento all'indicatore 7.4.L, l'Ente ha posto in essere lo studio della procedura prevista da Infocamere per poter procedere alla cancellazione massiva delle pec non univoche e non funzionanti; i dipendenti hanno partecipato attivamente ai confronti che sono stati organizzati a livello nazionale al fine dell'attuazione della procedura prevista dall'art. 37 del DL 76/2020. Sono stati seguiti gli sviluppi del progetto nazionale (Unioncamere - Infocamere) volti all'adesione del complesso impianto sanzionatorio analizzandone le criticità. Le difficoltà di tipo interpretativo delle norme, oltre a quelle operative, hanno comportato un rinvio al 2022 per tutto il sistema camerale. **La decisione è stata di Unioncamere – Infocamere e pertanto non può essere attribuita alla responsabilità della Camera di Firenze.** Nel frattempo sono state analizzate le liste delle imprese per le quali occorrerà procedere alla cancellazione degli indirizzi pec non funzionanti nonché studiato le piattaforme impostate da Infocamere e studiato le procedure da seguire. L'operatività è iniziata da gennaio 2022.

AREA STRATEGICA: 8. PARTECIPATE E PATRIMONIO IMMOBILIARE								Valore
Obiettivo Specifico 8.1 Valorizzazione delle partecipazioni strategiche e del patrimonio immobiliare della Camera di Commercio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
8.1.A) Ottimizzare la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente	Gestione operativa del patrimonio immobiliare e sua valorizzazione. Supervisione ed assistenza sull'attività svolta dalla Pietro Leopoldo in liquidazione	-	Attuare un costante controllo sul patrimonio immobiliare dell'Ente e supportare la Pietro Leopoldo in liquidazione	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	IB00	Realizzato sistema di monitoraggio e trasmesso costantemente al dirigente competente
		-	Proseguire nel processo di valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	IB00	Atti di vendita preparati nel febbraio 2021. Vendita non effettuata per diverso orientamento della Giunta
		-	Verifica e controllo degli investimenti immobiliari realizzati dall'Ente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	IB00	Report realizzati in collaborazione con UO Tecnico e della PO Prowedtorato.

3.2 - RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI

AREA STAFF

IMPRESE, TERRITORIO E CONSUMATORI

AREA STRATEGICA: 4. Legalità

Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
4.1.1) Assicurare il monitoraggio della filiera agricola attraverso la rilevazione dei prezzi dei prodotti più significativi tramite la Borsa Merci	Assicurare il buon funzionamento della Borsa Merci di Firenze attraverso la gestione delle attività di segreteria, fornendo supporto informativo ai membri e svolgendo analisi critica dei dati rilevati. Copertura delle sedute di Borsa	100%	100%	percent.	Gestione delle attività di segreteria. Contatti con membri di Borsa. Preparazione materiali necessari. Analisi critica dei dati. Pubblicazione sul sito istituzionale	GA03 GD01	Gestite le attività di segreteria nel 100% delle sedute, pur nelle difficoltà legate alle restrizioni pandemiche. Fornito supporto informativo sul settore vino. Analisi periodica dei risultati delle quotazioni
4.1.2) Migliorare il processo di rilevazione dei prezzi dei prodotti agricoli	Migliorare il processo di funzionamento della Borsa Merci attraverso la predisposizione di una prima bozza di regolamento integrativo al Regolamento Ministeriale del 1954, al fine di renderlo più aderente al mutato contesto tecnologico e coprire gli aspetti non disciplinati	-	31/12/2021	data	Analisi regolamentare e dei processi di funzionamento della Borsa. Valutazione criticità anche alla luce delle disposizioni Covid. Predisposizione di una bozza di regolamento integrativo e trasmissione al Dirigente	GA03 GD01	Bozza di regolamento definita, analizzata con la PO Legale e trasmessa all'Amministrazione
4.1.3) Organizzazione dell'Organismo di Composizione della Crisi d'Impresa (OCRI)	Svolgimento delle attività propedeutiche all'istituzione dell'Organismo in collaborazione con le Istituzioni coinvolte	-	31/08/2021	tempo	Predisposizione di quanto necessario per il funzionamento dell'Organismo in collaborazione con il gruppo di lavoro interistituzionale già operante	GA01 MC02	Il DL 24 agosto 2021 n. 118 ha prorogato l'entrata in vigore dell'OCRI al 31.12.2023
4.1.3A) Organizzazione della procedura per la composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa introdotta dal DL 24 agosto 2021 n. 118	Installazione della piattaforma telematica nazionale e primo popolamento dell'elenco regionale degli esperti	-	15/11/2021	tempo	Supporto al Segretario Generale e collaborazione per l'accessibilità dal sito istituzionale alla piattaforma e per le modalità di costituzione dell'elenco degli esperti	GA01 MC02	15/11/2021
4.1.4) Gestione segnalazioni ricevute dall'OCRI	Ricezione delle segnalazioni e svolgimento delle funzioni attribuite dal Codice della Crisi	-	100%	numero	Segnalazioni ricevute da creditori pubblici qualificati, organi di controllo e istanze dei debitori	GA06	Il DL 24 agosto 2021 n. 118 ha prorogato l'entrata in vigore dell'OCRI al 31.12.2023
4.1.4A) Gestione delle competenze attribuite alla CCIAA del capoluogo di Regione per la composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa introdotta dal DL 24 agosto 2021 n. 118	Funzionamento della commissione per la nomina dell'esperto	-	SI	dicotomico	Supporto al Segretario Generale e collaborazione per la gestione delle istanze degli imprenditori per la nomina dell'esperto	GA06	SI

AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio

Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
6.1.1) Consegna riconoscimenti alle imprese	Organizzazione della cerimonia per la consegna dei 100 premi "Firenze e il Lavoro" e formazione dell'elenco dei 50 anni di attività d'impresa nel biennio 2020-2021	una tantum	31/12/2021	tempo	Realizzazione dell'evento compatibilmente con le misure sanitarie di tempo in tempo vigenti e consegna degli attestati	GA01	21/10/2021

Obiettivo Specifico 6.2 Sostenere e promuovere la comunicazione e la divulgazione dei dati economici del territorio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
6.2.1) Migliorare il livello di conoscenza del settore manifatturiero per poter pianificare interventi più efficaci	Pubblicare due report d'ingagine sul settore manifatturiero	2,00	2	data	Verifica del campione. Gestione del software di rilevazione. Contatti con gli utenti. Predisposizione report di analisi	GD01	Pubblicati due report
6.2.3) Predisposizione di reportistica sull'economia dell'Area Metropolitana e pubblicazione sul sito istituzionale	Pubblicazione di report di analisi dell'economia dell'Area Metropolitana	15,00	15,00	numero	Analisi macroeconomica congiunturale. Individuazione settori di analisi. Report periodici	GD01	35. Il numero è stato particolarmente elevato nel II Semestre a seguito di numerose richieste da parte dei vertici dell'Amministrazione (vedi obiettivo 6.2.) i cui risultati sono stati poi pubblicati per renderli disponibili
6.2.4) - Supportare gli organi politici nelle attività di comunicazione economica	Predisposizione report ad hoc sulla base delle esigenze di comunicazione economica dei vertici dell'Ente Coeptura delle richieste:	100%	100%	percent.	Analisi delle richieste. Individuazione e vaglio fonti più attendibili. Elaborazione dei dati. Predisposizione report	GA03 GD01	Fornito costante supporto all'attività di comunicazione, tramite realizzazione di presentazioni, flash report ed analisi a richiesta.
6.2.5) Misurare gli effetti sulla collettività dell'adozione di forme di lavoro agile da parte dell'Ente	Avvio di uno studio per la creazione di un modello di valutazione volto a misurare gli effetti sulla collettività dell'adozione di forme di lavoro agile da parte dell'Ente	-	Avvio studio e stesura prima bozza entro 31/12/2021	data	Verifica bibliografia disponibile. Analisi delle fonti. Verifica fattibilità. Prima stesura bozza	GA03 GD01	Realizzato studio e trasmesso all'Amministrazione

PROCESSI INTERNI
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA
Obiettivo Specifico 7.1 Livello di gradimento dei servizi camerali

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.1.1 Migliorare gli strumenti di rilevazione del livello di gradimento dei servizi camerali	Verifica di robustezza ed eventuale aggiornamento dell'indicatore composito per la rilevazione complessiva del livello di gradimento dei servizi camerali secondo le indicazioni degli organi politici	30/06/2020	30/06/2021	data	Valutazione statistica su indice composito	GA03 GD01	Svolta analisi della robustezza dell'indice e attività di fine tuning
	Rilevazione customer	dicembre	31/12/2021	data	Realizzazione indagine e report	GD01	Realizzata customer. I risultati sono illustrati nella relazione performance
7.1.2 Organizzazione di un archivio degli articoli delle testate giornalistiche in cui si parla della Camera di Commercio	Implementazione giornaliera dell'archivio	Proseguimento obiettivo 2020	SI	dicotomico	Monitoraggio della rassegna stampa quotidiana e di newsletter on line; selezione degli articoli da archiviare; organizzazione dell'archivio.	GA02	Selezionati all'interno della rassegna stampa quotidiana e archiviati sul server gli articoli usciti su quotidiani e periodici cartacei e online in cui si parla della Camera di Commercio.
7.1.3 Implementazione del canale YouTube	Caricamento sulla piattaforma di tutte le trasmissioni tv "La casa delle imprese" realizzate nell'anno	Nuovo	100%	percentuale	Redazione dei testi di accompagnamento e caricamento sulla piattaforma di tutte le trasmissioni tv "La casa delle imprese" realizzate nell'anno.	GA02	Sono stati pubblicati i video delle trasmissioni tv realizzate con RTV38 (46 video) oltre a molteplici video su servizi ed eventi.
7.1.4 Migliorare la qualità della piattaforma CRM	Riduzione del tasso di errore nella ricezione delle mail da circa il 4% al 2%	4%	2%	percentuale	Estrazione periodica dell'elenco delle mail in errore. Contatti con i destinatari. Correzione degli errori sulla piattaforma.	GA02	Continuata operazione di miglioramento della qualità dei dati contenuti nella piattaforma, attraverso la correzione degli indirizzi di posta elettronica errati. Il tasso medio di errore delle 6 campagne inviate nel mese di dicembre 2021 è stato dell'1.3%.

Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza, Anticorruzione e Privacy							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinviti	Valore
7.2.1) Rispetto della normativa in materia di trasparenza: Area Affari Generali	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Affari Generali	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.2) Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione Area Affari Generali	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Affari Generali	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.3) Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e Anticorruzione Area Affari Generali	Individuazione fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Comunicazione alla U.O. Personale per attivazione specifici percorsi all'interno del Piano Formativo dell'Ente	31/03/2020	31/03/2021	data	Analisi processi e individuazione situazioni di rischio. Analisi rischio e fabbisogni formativi. Individuazione percorsi formativi idonei e loro attivazione	Tutti i CdC Area Affari Generali	Nessun fabbisogno specifico necessario
7.2.4) Elevare il grado di autonomia dell'Ente in termini di compliance al GDPR 679/2016	Realizzazione di un piano formativo finalizzato a internalizzare la funzione di Data Protection Officer (DPO)	n. 1 piano formativo	31/05/2021	piano formativo	Screening dei trattamenti di dati effettuati dalla Camera di Commercio; individuazione delle tipicità e specifiche esigenze dell'Ente sia alla luce delle funzioni istituzionali attribuite per legge che della situazione di fatto; definizione delle esigenze formative della risorsa interna individuata e relativa pianificazione.	Referente Privacy	La completa realizzazione del piano formativo finalizzato ad internalizzare la figura del DPO, per ragioni di forza maggiore, è stata rimandata all'anno 2022. Nel corso del 2021, infatti, la risorsa interna che era stata individuata per la nomina a DPO si è trasferita ad altro impiego, di conseguenza, l'Ente ha dovuto provvedere alla nomina di altro dipendente e riprogrammare di nuovo la formazione per il 2022.
	Completa attuazione del piano formativo finalizzato a internalizzare la funzione di Data Protection Officer (DPO)	n. 2 incontri monitoraggi o dello stato di attuazione del piano	30/11/2021	verbale sintetico dell'incontro di monitoraggio	Agli incontri di monitoraggio dello stato di attuazione del piano formativo parteciperanno il Segretario Generale, il Privacy Manager, la risorsa interna individuata e l'attuale DPO, al quale la risorsa interna sarà affiancata		
7.2.5) Monitoraggio, coordinamento e supporto all'aggiornamento/revisione dei Regolamenti camerale	Stesura della bozza del testo del Regolamento per la pubblicazione di atti e provvedimenti all'Albo Camerale on-line e verifica dello stato di avanzamento del lavoro delle UO competenti sui Regolamenti oggetto di aggiornamento, dietro indicazione del Segretario Generale	-	31/12/2021	tempo	Approvazione definitiva dei testi aggiornati dei Regolamenti da parte del Consiglio Camerale	GA01 GA02	Regolamento per disciplina Albo On Line in vigore dal 1° novembre 2021 - Lo stato di avanzamento del lavoro delle UO competenti sui Regolamenti oggetto di aggiornamento è stato costantemente monitorato e riferito al S.G.
	Esame dei regolamenti camerale per verificare la loro attualizzazione e supporto alle UO competenti per la relativa stesura	-	31/12/2021	tempo	Analisi regolamenti camerale. Supporto giuridico per il loro aggiornamento	GB01	Delibera di Consiglio n. 7/2021: adottato Regolamento per disciplina albo online. Fornita collaborazione a UO Segreteria nella fase di stesura del testo e di adozione della nuova piattaforma informatica dell'albo. Delibera Consiglio n. 15/2021: adottato Regolamento procedimenti amministrativi, redatto da PO Legale e dalla PO Urp. Elaborata bozza di Regolamento della Borsa Merci. Predisposta bozza della Carta dei Servizi dell'Ente.

INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinviti	Valore
7.3.1 Assicurare la formazione continua del personale Area Affari Generali	Attuare il piano della formazione per l'area di riferimento	100%	Realizz. Piano formazione	percentuale	Individuazione dei fabbisogni formativi. Attivazione di adeguati percorsi di formazione/tutoring	Tutti gli uffici dell'Area	Realizzata formazione obbligatoria indirizzata on line. Causa pandemia, la formazione è stata spostata su piattaforma online

ECONOMICO - FINANZIARIO

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.4.1) Fattivo contributo al contenimento della spesa dell'Ente, considerando la situazione macro-economica di riferimento	Rispetto e contenimento del budget assegnato a ciascun Centro di Costo	-	<=99%	percentale	Costante monitoraggio del budget assegnato. Proposta miglioramento	Tutti gli uffici Area Staff	Spese contenute al 93,6%
7.4.2) Supportare gli uffici camerali per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali	Efficace e tempestivo supporto agli uffici camerali e al Team Progetti Europei per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali. Validazione Segretario Generale sulla base delle scadenze di volta in volta previste	Corretta copertura delle richieste	Corretta copertura delle richieste	Si/No	Supporto agli uffici camerali per la presentazione e rendicontazione di domande di contributo	Tutti gli uffici Area Staff	Supporto fornito secondo le scadenze richieste
7.4.4) Proseguire dell'attività di benchmarking con altre Camere di Commercio	Aggiornamento del Progetto Benchmarking fra camere di commercio: Progetto Unioncamere Nazionale "Pareto" secondo le linee guida definite annualmente dall'Unione	ottobre	30/10/2020	data	Riunioni gruppo di lavoro; analisi indicatori da rilevare; raccolta dati ed elaborazioni; verifica risultati	GD01 GA03	Progetto Pareto aggiornato secondo le scadenze entro ottobre
7.4.5) Migliorare i sistemi di reporting	Monitoraggio degli indicatori comuni per le funzioni di supporto nelle amministrazioni pubbliche predisposto dal Dipartimento Funzione Pubblica, con individuazione dell'applicabilità degli indicatori previsti	31/12/2019	31/12/2020	Data	Analisi mappa indicatori. Verifica applicabilità. Individuazione base dati utilizzabile. Avvio sperimentale della rilevazione dati	GD01 GA03	Per l'annualità 2020 gli indicatori comuni sono stati inclusi nel Progetto Pareto
7.4.6) Proseguire le attività di recupero crediti dell'Ente	Istruzione pratiche di sollecito per fatture relative a crediti derivanti da mediazioni o arbitrati non pagate. Percentuale copertura	100%	100%	percent.	Gestione pratiche	GB01	Le pratiche di recupero pervenute all'ufficio legale dall'U.O. arbitrato e conciliazione sono state totalmente gestite. (16 pratiche di recupero derivanti da mediazioni e n. 7 elative a crediti derivanti da arbitrati). Proseguito nel progetto di recupero dell'arretrato inviando n. 45 lettere di sollecito.
	Depositare di ricorsi per ingiunzione per il recupero di debiti camerali. Numero di atti iscritti al ruolo	10	10	numero	Gestione atti giudiziari	GB01	Entro il mese di dicembre 2021 sono stati iscritti a ruolo complessivamente n. 10 decreti ingiuntivi, tuttavia, per ritardi dovuti alla cancelleria del Giudice di Pace che ha avuto gravi problemi di funzionamento causa Covid, i decreti non sono stati ancora emessi. Non appena vi sarà l'emissione si provvederà alla notifica ai debitori.
7.4.16) Supervisione generale del Piano Interventi camerali, assicurando una finalizzazione delle risorse disponibili (rapporto risorse liquidate/stanziate) tra gli interventi finalizzati dalla Giunta >75%	Interventi Promozionali: rapporto risorse liquidate/stanziate tra gli interventi finalizzati dalla Giunta >75%	non significativo	>75%	percent.	Supervisione del Piano Interventi Camerali. Monitoraggio, verifica criticità e loro risoluzione	GA00	86,9%
7.4.17) Consolidamento e pieno regime dei progetti finanziati con maggiorazione del 20% del Diritto Annuale	Assicurare il raggiungimento dei target definiti a livello nazionale per i progetti 20% attraverso la supervisione delle attività: target nazionali in linea con quanto previsto nel triennio	target in linea	target in linea	percent.	Supervisione delle attività relative ai progetti triennali	GA00	Tutti i target nazionali sono stati raggiunti
7.4.18) Costante monitoraggio delle segnalazioni ricevute dall'utenza, con particolare riferimento a quelle relative ai disservizi dovuti allo smart working	Tempestiva trasmissione ai dirigenti, PO e uffici interessati delle segnalazioni ricevute dagli utenti, con particolare riferimento a quelle relative ai disservizi dovuti allo smart working. Report finale di attività	-	Costante comunicazione Report finale: 1	numero	Ricezione delle segnalazioni. Comunicazioni tempestive con gli uffici camerali. Gestione dei feedback	GA02	Non sono pervenute segnalazioni di disservizi dovuti allo smart working.
7.4.19) Affinare le procedure relative alla valutazione individuale con particolare riferimento alla parte comportamentale	Predisporre una bozza del nuovo catalogo dei comportamenti (descrittori) secondo le linee guida Unioncamere e DFP in funzione anche dell'adozione del pola a regime	catalogo esistente	Bozza nuovo catalogo comportamenti entro il 31/12	data	Analisi normativa e linee guida. Aggiornamento catalogo descrittori	GA03 IB03	Catalogo dei comportamenti adottato con SMVP 2021
7.4.20) Adozione del nuovo titolario di classificazione dei documenti	Adozione del nuovo titolario di classificazione dei documenti	Nuovo	31/12/2021	data	Adeguamento di Gedoc al nuovo titolario di classificazione dei documenti; classificazione e fascicolazione della documentazione sulla base del nuovo titolario; attività di formazione agli uffici, tramite riunioni e predisposizione di istruzioni scritte.	GB04 - PA Digitale	Con delibera di Giunta n. 132 del 15/11/2021 adottati Piano classificazione dei documenti e Piano di fascicolazione e consenzione. Il 15 e il 19 novembre erogata formazione a tutto il personale camerale. Il 24 novembre il sistema di gestione documentale Gedoc è stato aggiornato al nuovo Piano di classificazione.

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.4.21) Digitalizzazione delle ricevute di ritorno relative ai procedimenti sanzionatori	Porre in essere le attività necessarie alla digitalizzazione delle ricevute di ritorno per i procedimenti sanzionatori. (Atti giudiziari ON LINE)	Abilitazioni 2020	Predisposizione nuova procedura	Documenti riepilogativi	Completare l'abilitazione dell'Ente sul portale di Poste Italiane e predisporre la nuova procedura per gli uffici	GA04 - PA Digitale in collaborazione e con U.O. Accertamenti o sanzioni e controlli	Dopo aver posto in essere tutti gli atti che Poste Italiane aveva indicato per poter accedere al servizio, e avendo, nonostante ciò, ancora problemi dal lato operativo, nell'ultima parte dell'anno abbiamo contattato nuovamente Poste Italiane che ha rilevato problematiche tecniche che, nonostante i numerosi precedenti contatti, ancora non erano emerse. In ogni caso, gli uffici intendono portare a termine la procedura nell'ottica della semplificazione, della dematerializzazione e dell'efficienza.
7.4.22) Scarto del materiale d'archivio	Individuazione del materiale da scartare tenuto presso l'archivio decentrato e presente in sede e relativo scarto.	Nuovo	31/12/2021	data	Predisposizione degli elenchi con l'indicazione del numero di deposito per l'individuazione e l'estrazione del materiale da scartare. Individuazione della tipologia di materiale da campionare e sopralluogo presso l'archivio di deposito esterno per l'estrazione dei campioni. Compilazione dei prospetti descrittivi con l'indicazione della quantità (peso e numero di unità) per la Commissione di scarto. Convocazione della Commissione di scarto, redazione del provvedimento dirigenziale e rapporti con la Sovrintendenza archivistica per il nulla osta allo scarto. Rapporti con l'archivio decentrato e con l'UO Provveditorato per il macero del materiale scartato.	GB04 - PA Digitale	Ampia revisione archivio generale. Individuati e proposti per lo scarto, alla Commissione del 7/10/21, documenti come da relazione del responsabile, per complessivi kg. 7.678. Il 28 ottobre si è chiesta alla Soprintendenza Archivistica autorizzazione per procedere all'eliminazione. La Soprintendenza ha autorizzato lo scarto. Il 3 novembre l'UO Protocollo ha comunicato a IC Outsourcing e all'UO Provveditorato l'autorizzazione allo scarto affinché si procedesse all'incarico per lo smaltimento dei documenti conservati in sede.
7.4.23) Aggiornamento del registro informatizzato dell'archivio di deposito e del registro dello scarto	Aggiornamento dell'archivio di deposito e del registro dello scarto in seguito allo scarto dei documenti effettuato nel 2021 entro la data prevista.	Nuovo	31/12/2021	data	Aggiornamento dell'archivio di deposito e del registro dello scarto in seguito allo scarto dei documenti effettuato nel 2021.	GB04 - PA Digitale	A seguito dello scarto deciso con la determinazione n. 426 del 27/10/2021, il registro informatizzato dell'archivio di deposito è stato aggiornato depurandolo del materiale scartato che è andato ad alimentare il registro degli scarti.
7.4.24) Invio delle conferme di ricezione delle PEC non interoperabili e delle PEO che pervengono in Gedoc	Invio delle conferme di ricezione delle PEC non interoperabili e delle PEO che pervengono in Gedoc.	Nuovo	SI	dicotomico	Invio delle conferme di ricezione delle PEC non interoperabili e delle PEO che pervengono in Gedoc.	GB04 - PA Digitale	La procedura è a regime.
7.4.25) Partecipazione degli Organi e della Direzione a riunioni ed incontri sia istituzionali che informali con modalità a distanza durante il periodo di emergenza sanitaria	Utilizzo dei sistemi informatici avanzati a disposizione dell'Ente per massimizzare la partecipazione a distanza agli eventi sanitarie	100% in applicazione dei DPCM sulle misure sanitarie	1	percentuale	Uso della partecipazione a distanza a riunioni ed incontri per i quali non è necessaria/opportuna la presenza fisica	GA01	100% delle sedute ha previsto la possibilità di collegamento a distanza

Per l'obiettivo 7.4.21, come indicato nella nota, la mancata completa realizzazione dell'obiettivo è dovuto a cause non imputabili all'Ente, quanto ad un disservizio di Poste Italiane, nonostante i numerosi solleciti effettuati.

IMPRESSE, TERRITORIO E CONSUMATORI

AREA SERVIZI SUPPORTO

AREA STRATEGICA: 2. Digitale

Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
2.1.1) Supportare le imprese nella transizione ai servizi digitali in materia ambientale	Partecipazione dell'Ente alla sperimentazione nazionale sulla digitalizzazione della bollatura dei formulari per il trasporto rifiuti: partecipazione al gruppo di lavoro nazionale. Copertura delle riunioni	-	50%	percent.	Partecipazione al gruppo di lavoro nazionale	ID06	La Po e il personale assegnato hanno partecipato a tutte le riunioni del gruppo di lavoro organizzato da Unioncamere
	Realizzazione di eventi formativi/informativi per imprese ed Enti di controllo: almeno 1 seminario per le imprese ed 1 per gli organi di controllo. Divulgazione di almeno 2 mailing list informative alle imprese iscritte alla sezione regionale	-	2 seminari e 2 mailing list	numero	Definizione e gestione dei seminari e dei materiali informativi	ID06	Organizzati 7 eventi, 6 per le imprese e 1 per enti di controllo. Inviare tre comunicazioni tramite mail alle imprese.

AREA STRATEGICA: 5. Green Economy

Obiettivo Specifico 5.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
5.1.1) Promuovere la conoscenza della green economy e delle tematiche ambientali nei confronti delle PMI	Definizione di un primo calendario di seminari/eventi formativi in materia ambientale e di green economy	31/03/2020	28/02/2021	data	Prima definizione del calendario eventi	ID06	Calendario definito e aggiornato mensilmente.
	Costante manutenzione ed aggiornamento del calendario secondo la disponibilità dei relatori e/o le richieste provenienti dagli utenti	31/12/2020	31/12/2021	data	Aggiornamento del piano. Contatti con relatori ed utenti. Analisi delle richieste provenienti dagli utenti ed eventuale definizione di percorsi formativi ad hoc	ID06	Aggiornamento mensile

PROCESSI INTERNI

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza, Anticorruzione e Privacy

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.2.1 Rispetto della normativa in materia di trasparenza: Area Servizi Supporto	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Servizi Supporto	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.2 Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione Area Servizi Supporto	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Servizi Supporto	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.3 Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Comunicazione alla U.O. Personale per attivazione specifici percorsi all'interno del Piano Formativo dell'Ente Area Servizi Supporto	Individuazione fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Comunicazione alla U.O. Personale per attivazione specifici percorsi all'interno del Piano Formativo dell'Ente	31/03/2020	31/03/2021	data	Analisi processi e individuazione situazioni di rischio. Analisi rischio e fabbisogni formativi. Individuazione percorsi formativi idonei e loro attivazione	Tutti i CdC Area Servizi Supporto	Nessun fabbisogno specifico necessario

INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.3.1) Assicurare la formazione continua del personale Area Servizi Supporto	Attuare il piano della formazione per l'area di riferimento	100%	Realizz. Piano formazione	percent.	Individuazione dei fabbisogni formativi. Attivazione di adeguati percorsi di formazione/tutoring	Tutti i CdC Area Servizi Supporto	Piano Formazione predisposto e realizzato oltre il 90%
7.3.2) Assicurare la formazione generale e la motivazione del personale	Definizione e realizzazione di un piano di formazione e motivazione, sulla base delle esigenze specifiche del personale	Piano realizzato	90%	percent.	Individuazione dei fabbisogni formativi. Attivazione di adeguati percorsi di formazione/tutoring	IB03	Piano Realizzato oltre il 90%

ECONOMICO - FINANZIARIO

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.4.1) Fattivo contributo al contenimento della spesa dell'Ente, considerando la situazione macro-economica di riferimento	Rispetto del budget assegnato a ciascun Centro di Costo (livello % sullo stanziato)	-	<=99%	percentale	Costante monitoraggio del budget assegnato. Proposta miglioramento	Tutti i CdC Area Servizi Supporto	Spese contenute al 98,60% (compreso costi comuni)
7.4.2 Supportare gli uffici camerali per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali	Efficace e tempestivo supporto agli uffici camerali e al Team Progetti Europei per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali. Validazione Segretario Generale sulla base delle scadenze di volta in volta previste	Corretta copertuta delle richieste	Corretta copertuta delle richieste	Si/No	Supporto agli uffici camerali per la presentazione e rendicontazione di domande di contributo	Tutti gli uffici Area Servizi Supporto	Supporto fornito secondo le richieste. Visita periodica di monitoraggio conclusa con successo
7.4.8) Riorganizzare la struttura dell'Ente sulla base del mutato contesto di riferimento e dei cambiamenti normativi in materia di organizzazione del lavoro	Predisposizione prima bozza del POLA	-	31/01/2021	data	Analisi normativa ed organizzativa. Definizione POLA e atti amministrativi conseguenti. Applicazione, monitoraggio e valutazione degli effetti. Analisi eventuali criticità. Proposta di aggiornamento	IB03	Pola approvato con delibera 7 del 2021 - insieme a Performance
	Sperimentazione e verifica dell'attuazione del POLA	-	30/06/2021	data			Il perdurare del periodo emergenziale ha fatto proseguire la versione "emergenziale" del POLA. Verificato attuazione ed efficacia tramite studio dell'ufficio Statistica
	Valutazione finale POLA e proposta eventuali modifiche	-	31/12/2021	data			Redazione prima bozza di regolamento smart working a regime.
7.4.9) Ottimizzare le procedure degli acquisti	Predisposizione del nuovo regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture (regolamento di attuazione del codice degli appalti)	-	30/11/2021	data	Analisi normativa ed organizzativa. Definizione regolamento e atti amministrativi conseguenti. Applicazione, monitoraggio e valutazione degli effetti. Analisi eventuali criticità. Proposta di aggiornamento	IB02	Il regolamento è stato predisposto ed è stato approvato con la Delibera di Consiglio n. 11/all. del 15 novembre 2021.
7.4.10) Coordinare l'attività dell'Ente in materia di pagamenti	Coordinamento delle attività di tutte le aree camerali al fine dell'adozione della normativa su Pagopa	-	31/12/2021	data	Analisi normativa ed organizzativa. Definizione principi guida. Supervisione delle attività	IB00	Costante coordinamento delle attività. Pago PA adottato
7.4.11) Ridefinire le procedure per l'acquisto e fornitura di beni e servizi	Attuazione di un nuovo regolamento per le forniture di beni e servizi	-	31/12/2021	data	Stesura nuovo regolamento	IB02	Regolamento predisposto ed approvato con la Delibera di Consiglio n. 11/all. del 15 novembre 2021.
7.4.12) adesione convenzione CONSIP FM4	analisi costi/benefici	-	01/05/2021	data	Relazione avvio convenzione, presentazione Giunta	IB02	Richiesta Preliminare Fornitura inviata in data 18/02/2021, PDA rev. 001 (Piano Dettagliato delle Attività) 28/05/2021; comunicazione Giunta del 29/06/2021; avvio contratto 01/07/2021 in perfetta sintonia con le scadenze contrattuali in essere. formulato dall'Operosa in data 28/05/2021
7.4.13) Smaltimento dei contrassegni vini ancora presenti presso la Camera di Commercio	Affidamento servizio e distruzione dei contrassegni	-	30/06/2020	data	Individuazione, affidamento, controllo e verbalizzazione delle attività di distruzione.	IB02	febbraio 2021
7.4.14) Dismissione dei beni mobili non più funzionali all'attività dell'Ente	Vendita beni mobili: autocarro (dobl), apparati telefonici (Logge) - sistema eliminacode (Logge) - tavoli olio vino (Orcagna)	-	31/12/2020	data	preparazione avvisi - individuazione tipologia di procedura di gara - smaltimento dei beni non commerciabili.	IB02	avvisi preparati - tipologia di gara individuata - Autocarro dobl venduto - il rimanente materiale è stato inserito negli elenchi di dismissione dei beni (radiazione)
7.4.15) Migliorare la dotazione informatica a disposizione del personale	Aggiornamento del parco macchine hardware a disposizione: completamento della sostituzione del rimanente 50% delle postazioni (PC, video, tastiere e mouse) .	-	50%	percent.	Individuazione delle postazioni da aggiornare, gestione delle procedure di acquisto, preparazione dei PC, installazione delle nuove postazioni	IB02	Acquisti realizzati dalla UO informatica e Acquisti con sostituzione del 50% del parco macchine
7.1.16) Verifica e corretta applicazione delle norme sul contenimento della spesa pubblica	N di report di monitoraggio sull'applicazione delle manovre governative vigenti	2	2	numero	Costante aggiornamento ed attuazione (in fase di pianificazione e di gestione) della normativa di riferimento. Predisposizione di report di monitoraggio.	IB01	La verifica dei limiti è stata effettuata in tre diversi momenti dell'anno: in sede di bilancio, aggiornamento e preconsuntivo/preventivo. Le verifiche evidenziano il rispetto dei limiti
7.1.17) Adempimenti per garantire il rispetto degli equilibri di bilancio nella predisposizione degli atti di programmazione e nell'ambito delle procedure per la chiusura del successivo bilancio di esercizio	Percentuale di adempimenti per garantire il rispetto degli equilibri di bilancio nella predisposizione degli atti di programmazione e nell'ambito delle procedure per la chiusura del successivo bilancio di esercizio	100%	100%	percent.	Rispetto delle scadenze previste dalla programmazione degli atti IB01 Obiettivo Sp	IB01	Adempimenti e tempi rispettati
7.4.19) Affinare le procedure relative alla valutazione individuale con particolare riferimento alla parte comportamentale	Predisporre una bozza del nuovo catalogo dei comportamenti (descrittori) secondo le linee guida Unioncamere e DFP	catalogo esistente	Bozza nuovo catalogo comportamenti entro il 31/12	data	Analisi normativa e linee guida. Aggiornamento catalogo descrittori	GA03 IB03	Fatto - il catalogo dei comportamenti è stato approvato con CC12-12-2021 art. 2

AREA STRATEGICA: 8. PARTECIPATE

Obiettivo Specifico 8.1 Valorizzazione delle partecipazioni strategiche della Camera di Commercio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
8.1.1) Ottimizzare la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente	Definizione di un sistema di controllo sulle attività immobiliari dell'Ente (ob. Dirigente)	-	Definizione piano di controlli entro il 31/12/2021	data	Definizione e implementazione sistema di controllo su attività immobiliari	IB02	Realizzato sistema di monitoraggio e trasmesso costantemente al dirigente competente
	studio ed atti preparatori per la vendita del patr. Immob. (Orcagna)	-	Definizione atti per la vendita dell'immobile di via Orcagna entro il 31/12/2021	data	Vendita degli immobili individuati dalla Giunta. Preparazione atti di vendita.	IB02	Atti di vendita preparati nel febbraio 2021. Vendita non effettuata per diverso orientamento della Giunta
	monitoraggio cronoprogramma attività fortezza da basso	-	Verifiche trimestrali sullo stato di avanzamento	numero	Definizione di un modello di verifica. Monitoraggio delle attività. Analisi criticità e report ai soggetti competenti	IB02	report realizzati dal responsabile della UO Tecnico ed indirizzati alla Dirigenza ed alla PO

IMPRESSE, TERRITORIO E CONSUMATORI

AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

AREA STRATEGICA: 2. Digitale							Valore
Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
2.1.2) Rilascio sistemi digitali e presentazione del Kit dei saperi digitali per imprenditori e aspiranti imprenditori	Individuazione del Kit dei saperi digitali	Non ancora realizzato	Entro il 15/02/2020	data	Mappare i servizi digitali da presentare alle imprese per gli orientamenti in materia	LC09	Individuato Kit. Relazione dettagliata del responsabile
2.1.3) Aggiornamento sito camerale	Rivedere le pagine del sito e l'agenda appuntamenti del nuovo sistema di erogazione servizi digitali di base	Non ancora realizzato	Entro il 31/03/2021	data	Procedere all'aggiornamento del sito e dell'agenda inserendo il nuovo servizio di presentazione Kit digitale	LC09	Realizzato aggiornamento nei termini indicati con il nuovo sistema di accoglienza
2.1.4) Pagamenti elettronici su piattaforme TACI e CMS	Valutazione per implementazioni piattaforme e pubblicazioni istruzioni utilizzo sistemi telematici	Non ancora realizzato	Entro il 30/06/2021	data	Verifica con Infocamere e grandi utenza circa l'utilizzo del pagamento tramite piattaforma telematica	LC09	Implementato l'invio telematico e reso obbligatori per tutte le imprese di intermediazione l'utilizzo del portale telematico da maggio 2021. Complessivamente abbiamo coinvolto 44 intermediari.
2.1.5) Promuovere e supportare il passaggio delle imprese esportatrici verso l' utilizzo foglio bianco per la stampa in azienda del certificato di origine	Avviare presso le imprese il passaggio all' utilizzo del foglio bianco del certificato di origine stampato in azienda	Non ancora attuato	10% dei certificati con foglio bianco	percent.	Presentazione alle imprese dei vantaggi e, se presenti, dei limiti derivanti dall'utilizzo del foglio bianco del certificato di origine	LD01	Iniziato il servizio certificati su foglio bianco a maggio 2021. Raggiunto il dato del 12% sul totale anno e del 30% come dato marginale di fine anno
	Dematerializzare le procedure per l'emissione dell'attestato di libera vendita	0,05 per cento	90%	percent.	Promuovere e sostenere presso le imprese l'utilizzo della piattaforma telematica Cert'o per la richiesta degli attestati di libera vendita	LD01	Completamente dematerializzato la richiesta di attestato di libera vendita
AREA STRATEGICA: 4. Legalità							Valore
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
4.1.3) Convenzione Prefettura di Firenze accesso banche dati Registro Imprese	Monitoraggio dell'utilizzo degli accessi con miglioramento della valutazione delle reali necessità	-	2 monitoraggi più relazione di valutazione	numero	Monitorare tramite i dati di Infocamere l'utilizzo delle user id e presa contatto con Prefettura per miglioramento dell'accordo	LC09	Effettuati due monitoraggi Afebbraio 2021 ed il 25 marzo. Tenuto un webinar formativo per coloro che utilizzano la piattaforma telemaco.
4.1.4) Protocollo Prefettura contrasto fenomeno dell'usura	Miglioramento delle informazioni all'utente in relazione ai servizi camerali quali OCC	-	copertura 100% delle richieste	percent.	In collaborazione all'organismo di composizione migliorare gli orientamenti	LC09	Effettuati i colloqui di cui al Protocollo e condiviso con i colleghi che si occupano dell'OCC laddove la casistica riguardava il sovraindebitamento. Ad ogni appuntamento abbiamo distribuito il materiale dell'Organismo di composizione della crisi.
4.1.5) Attuazione Decreto di Semplificazione n. 76/2020 forte impatto sulle procedure d'ufficio e sanzionatorie del Registro Imprese	Nuovo ruolo del Conservatore e del responsabile del procedimento; Nuove procedure d'ufficio; Nuove procedure sanzionatorie per le PEC non funzionanti o assenti; nuova procedura di assegnazione domicilio digitale	-	Revisione e monitoraggio: 1. verifica regolarità PEC; 2. Assegnazione domicilio digitale; 3. Redazione verbali sanzionatori; 4. Procedimento d'ufficio ex art. 40 decreto semplificazione	numero	Porre in essere gli strumenti procedurali per dare piena attuazione alle procedure ex art. 37 e 40 del decreto semplificazione	LC08 - LC10	Aggiornate tutte le procedure d'ufficio coinvolte dalle modifiche del Decreto Semplificazioni sia per l'art. 37 che 40. Verificati i cruscotti di imprese potenzialmente cancellabili messo a punto nel corso del 2021 da Infocamere - Progetto Nazionale. Ie. Per la parte delle sanzioni per mancanza di PEC ed assegnazione del domicilio digitale nel corso del 2021 è iniziato lo studio e la predisposizione del progetto a livello nazionale. Il progetto non è partito nel 2021 - ma nel frattempo si sono analizzate le liste di imprese messe a disposizione da Infocamere. Posto in essere tutte le attività propedeutiche chieste a livello nazionale per la predisposizione dei verbali di accertamento per mancanza di indirizzo pec.

Per l'obiettivo 4.1.5) si fa presente che (come indicato nella nota), il mancato completo raggiungimento è dovuto a cause non imputabili all'Ente, quanto alla decisione di Unioncamre e Infocamere di posticipare l'attivazione.

AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio							Valore
Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
6.1.1) Sviluppo qualitativo della rete di intermediari per il rilascio dispositivi firma digitale e controllo mandati nuovo certificatore Infocamere	Nuova procedura per l'adesione alla rete di rilascio dispositivi di identità digitale per intermediari, e controllo a campione dei nuovi mandati circa le dichiarazioni dei requisiti	Non ancora definita procedura e controlli	controlli per il 20% mandati	percent.	Prevedere nuove modalità per l'accoglimento di ulteriori intermediari e controllo dei requisiti morali e professionali	LC09	Controllato il 20% dei mandati come previsto
PROCESSI INTERNI							
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza, Anticorruzione e Privacy							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.2.1 Rispetto della normativa in materia di trasparenza: Area Servizi Amministrativi	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Servizi Amministrativi	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.2 Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione Area Servizi Amministrativi	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Servizi Amministrativi	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.3 Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Comunicazione alla U.O. Personale per attivazione specifici percorsi all'interno del Piano Formativo dell'Ente Area Servizi Amministrativi	Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Comunicazione alla U.O. Personale per attivazione specifici percorsi all'interno del Piano Formativo dell'Ente	31/03/2020	31/03/2021	data	Analisi processi e individuazione situazioni di rischio. Analisi rischio e fabbisogni formativi. Individuazione percorsi formativi idonei e loro attivazione	Tutti i CdC Area Servizi Amministrativi	Nessun fabbisogno specifico necessario
INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA							
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.3.1) Assicurare la formazione continua del personale Area Servizi Amministrativi	Attuare il piano della formazione per l'area di riferimento	100%	Realizz. Piano formazione	percentuale	Individuazione dei fabbisogni formativi. Attivazione di adeguati percorsi di formazione/tutoring	Tutti i CdC Area Servizi Amministrativi	Realizzata formazione obbligatoria indirizzata on line. Causa pandemia, la formazione è stata spostata su piattaforma online
7.3.2) Orientamenti per imprenditori e aspiranti imprenditori rilascio e presentazione servizi digitali di base	Formazione personale interno sui servizi digitali di base camerali da presentare agli imprenditori e aspiranti imprenditori	Accordo siglato	Entro il 28/02/2021	data	Organizzare in collaborazione ad Infocamere programmi formativi per il personale interno dedicato a tale attività	LC09	Organizzato Formazione personale interno 12 febbraio 2021 servizi digitali di base con esperto di Infocamere. Il personale ha seguito quello sulla Bollatura digitale Vivifir in data 8 marzo 2021. Tutti i colleghi addetti alle smart card hanno seguito i corsi di aggiornamento nel mese di novembre per riconfermare il ruolo di RAO con superamento dell'esame e inserimento dei nominativi nella piattaforma.
7.3.3) Archivio digitale schede artigiane	Formazione personale neo assunto uffici decentrati su consultazione archivio digitale	da realizzare	Entro il 30/06/2021	data	Organizzare formazione interna per la consultazione dei dati in modalità telematica	LC09	Effettuata nota sulla procedura da attuare entro il 30/06/2021 e inserita nella cartella condivisa per la corretta gestione delle richieste di certificazione.
7.3.4) Decreto semplificazione 76/2020 - nuove procedure d'ufficio, sanzionatore e controlli	Formazione del personale in ordine alle novità introdotte dal decreto semplificazione	da realizzare	31/12/2021	data	Organizzare/partecipare a percorsi formativi anche in collaborazione con Infocamere, Unioncamere e Tagliacarne, per il personale interno dedicato a tali attività il percorso formativo per	LC08 - LC10	Realizzato piano formativo al 100%

ECONOMICO - FINANZIARIO

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.4.1) Fattivo contributo al contenimento della spesa dell'Ente, considerando la situazione macro-economica di riferimento	Rispetto del budget assegnato a ciascun Centro di Costo (livello %)	-	<=99%	percentuale	Costante monitoraggio del budget assegnato. Proposta miglioramento	Tutti i CdC Area Servizi Amministrativi	Spese limitate al 96,4%
7.4.2) Supportare gli uffici camerati per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali	Efficace e tempestivo supporto agli uffici camerati e al Team Progetti Europei per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali. Validazione Segretario Generale sulla base delle scadenze di volta in volta previste	Corretta copertura delle richieste	Corretta copertura delle richieste	Si/No	Supporto agli uffici camerati per la presentazione e rendicontazione di domande di contributo	Tutti gli uffici Area Servizi Amministrativi	Nessun supporto richiesto
7.4.11) Pieno utilizzo dei nuovi strumenti di istruttoria delle pratiche telematiche (Modifica pratica - Pulsante Evadi ecc.) da parte del personale addetto all'istruttoria Registro Imprese	Percentuale pratiche evase con Pulsante Evadi in Scriba sul totale delle pratiche	16%	20%	Percent.	Nell'ambito del progetto nazionale RIVENTI il personale del registro imprese dovrà utilizzare tutti i nuovi strumenti telematici messi a disposizione	LC01	21,0%
7.4.12) Mantenere uno standard efficiente per quanto riguarda i tempi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (esclusi i bilanci, REA 30 gg)	Dashboard Infocamere in Scriba: giorni medi di evasione delle pratiche RI	Giorni medi di evasione nazionale 2020 = 7,8 Giorni medi di evasione Firenze 2020 = 7,4	Giorni medi di evasione = < al valore nazionale	Valore giorni medi di evasione	Monitorare i tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche inviate al Registro Imprese	LC01	Giorni medi di evasione nazionale = 5,9 Giorni medi di evasione Firenze = 3,7
7.4.12-bis) Migliorare lo standard per quanto riguarda i tempi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese da istruire entro 5 giorni (REA 30 gg)	Priamo: tempi medi di lavorazione per classi di durata	Media percent. di pratiche istruite entro 5 giorni nel periodo 2018-2020 = 47%	Percentuale pratiche istruite entro 5 giorni >= alla media del periodo 2018-2020	Percent.	Si tratta di calcolare la percentuale delle pratiche registro imprese istruite (evase o sospese) entro 5 giorni dalla presentazione. Sono escluse le pratiche di deposito dei bilanci e di iscrizione nel REA per le società e i soggetti Only Rea, alle quali si applicano termini diversi per la conclusione del procedimento	LC01	Percentuale pratiche istruite entro 5 giorni nel 2021 = 79,5%
7.4.13) Inserimento nel portale SARI di documenti/istruzioni in relazione a adempimenti specifici	N. nuovi documenti pubblicati	Nuovo	2	Numero		LC01	1) maggio 2021: "Rinnovo cariche, come evitare errori" 2) novembre 2021: "adempimenti di fine anno"
7.4.13-bis) Portare a termine cancellazioni massive ex dpr 247/2004; 2) Predisposizione piano operativo per cancellazioni massive ex art. 40 DL 76/2020	1) Porre in essere atti conclusivi del procedimento; 2) Predisposizione piano e gestione priorità di intervento	Nuovo	1) Report di avvenuta cancellazione; 2) Report del piano operativo	Documenti riepilogativi	Organizzazione procedure massive (una da portare a termine, altra da predisporre e porre in essere gli atti di avvio)	LC08	1) CANCELLAZIONI EFFETTUATE (n. 2347 imprese individuali di cui 962 artigiane; 2) PIANO PREDISPOSTO (piena operatività 2022), partendo dall'impostazione del nuovo procedimento su segnalazione. Email validate dal dirigente per la nuova procedura- redatti gli atti del Conservatore per lo scioglimento e la cancellazione. Partecipazione attiva agli incontri nazionali per le cancellazioni massive .
7.4.14) Definizione nuove procedure d'ufficio ex art. 40 DL 76/2020	Regolamentazione delle procedure: a. tipologie -b. modalità notifiche e affissione albo; Implementazione DB registro imprese; Aggiornamento sito web	Nuovo	Approvazione del Regolamento procedure d'ufficio (verifica, studio, impostazione delle procedure e della struttura di base)	Regolamento aggiornamenti DB e SITO WEB	Analisi delle nuove procedure ed azioni conseguenti: informazione/comunicazione	LC08	Redatto e pubblicato il sito web in ordine alle procedure d'ufficio
7.4.15 - 1) Predisposizione piano cancellazione massiva PEC non funzionati anche in stretto collegamento con il successivo punto 2) ; 2) Nuovo procedimento sanzionatorio PEC ex art. 37 DL 76/2020 e successiva assegnazione domicilio digitale	1) Piano e avvio procedura da ripetersi negli anni fino ad arrivare ad una effettiva "ripulitura" del Registro; 2) predisposizione e avvio nuova procedura	Nuovo	1) report di cancellazioni predisposte e/o eseguite su cui poi basarci per gli anni successivi; 2) report di attuazione nuova procedura	Documenti riepilogativi; per il punto 2) Aggiornamento SITO WEB	Organizzazione procedure massive di cancellazione PEC - Organizzazione nuova procedura sanzionatoria e di assegnazione domicilio digitale	LC08 - LC10	Predisposto piano operativo partendo dall'analisi delle liste Infocamere (avvio procedura gennaio 2022). Partecipazione attiva agli incontri nazionali per il progetto di Sistema: - cancellazioni pec - individuazione imprese sanzionabili - assegnazione domicilio digitale. Redatta e pubblicata la pagina del sito camerale per i procedimenti d'ufficio del R.I., con aggiornamentex. art. 37; aggiornata e creata una nuova impostazione per le pagine del sito web in ordine alla procedura sazionatoria RI/REA/AA.

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.4.17) Revisione e miglioramento del processo sanzionatorio in merito alle spese del procedimento: Collaborazione UO. Controllo di Gestione	Portare a termine lo studio e verifica dettagliata delle spese del processo sanzionatorio nel suo complesso, finalizzato a porre in essere un documento finale per l'aumento delle spese sanzionatorie a titolo prudenziale calcolato solo sulle spese vive	Prima analisi 2020	Documento finale e aggiornamento atti (attuazione dal 01/01/2022)	Documenti riepilogativi e Aggiornamento del sito Web	Porre in essere il confronto dei dati rilevati per il 2020 e predisporre proposta revisione spese; rivedere ed aggiornare la documentazione conseguente	LC10	Predisposto un report conclusivo di tutti i costi facenti capo alla UO ACCERTAMENTO SANZIONI (con Controllo Gestione). Documento agli atti dell'ufficio
7.4.18) Revisione e miglioramento del processo sanzionatorio in merito alle notifiche: Collaborazione UO Protocollo e Gestione documentale	Porre in essere le attività volte alla digitalizzazione delle ricevute di ritorno per i procedimenti sanzionatori (Atti giudiziari ON LINE)	Abilitazioni 2020	Predisposizione e nuova procedura	Documenti riepilogativi	Portare a termine la procedura abilitativa e predisporre la nuova procedura per gli uffici	LC10	Dopo aver posto in essere tutti gli atti che Poste Italiane aveva indicato per poter accedere al servizio, e avendo, nonostante ciò, ancora problemi dal lato operativo, nell'ultima parte dell'anno abbiamo contattato nuovamente Poste Italiane che ha rilevato problematiche tecniche che, nonostante i numerosi precedenti contatti, ancora non erano emerse. In ogni caso, gli uffici intendono portare a termine la procedura nell'ottica della semplificazione, della dematerializzazione e dell'efficienza.
7.4.19) Nell'ambito del progetto Unioncamere-Infocamere denominato RI20, promozione nei confronti dell'utenza dei nuovi strumenti di compilazione delle pratiche telematiche del R.I. sulla base del cronoprogramma definito a livello nazionale.	Comunicazioni all'utenza relative alle novità introdotte	Nel 2020 1 comunicaz.	2 Comunicazioni	Numero	Gestione procedura comunicazione	LC01	4 comunicazioni di cui: 3 comunicazioni relativa alla promozione dei webinar infocamere sul software Dire e 1 Comunicazione promozionale indirizzata a Ordini professionali e Associazioni di categorie
7.4.20) Portare a termine le cancellazioni massive ex dpr 247/2004 già avviate; predisposizione e avvio del piano per le cancellazioni massive previste dall'art. 40 del DL 76/2020 "Decreto semplificazioni" (società di capitali dormienti)	Report su ultimazione delle cancellazioni effettuate; predisposizione del piano procedurale per altre procedure massive	Nel 2020 avviato 1 procedimento per la cancellazione di n. 2000 (ca) imprese non operative	Impostazione n. 1 procedimento massivi; piano procedurale di intervento per gli altri procedimenti massivi	Numero	Gestione procedura cancellazioni	LC08	Posto in essere lo studio e l'impostazione delle procedure e della struttura di base.
7.4.21) Definizione/standardizzazione e avvio delle nuove procedure d'ufficio ex art. 40 del DL 76/2020 "Decreto semplificazioni"	Predisposizione regolamento	nessuna	Approvazione del Regolamento	Numero	Gestione procedura regolamento	LC08	Posto in essere lo studio e l'impostazione delle procedure e della struttura di base. La stesura definitiva del regolamento è procrastinata al momento in cui a livello nazionale saranno definite le procedure massive (problematica controlli da effettuare massivamente).

L'obiettivo 7.4.21) è strettamente legato al precedente 4.1.5). La decisione di Unioncamere – Infocamere in materia ha reso impossibile, per cause non imputabili all'Ente, l'approvazione di apposito regolamento, nonostante tutti gli approfondimenti normativi fossero stati effettuati e gli atti predisposti.

IMPRESSE, TERRITORIO E CONSUMATORI

AREA STRATEGICA: 1. Cultura e turismo

Obiettivo Specifico 1.1 Sostenere la Cultura come fattore strategico di sviluppo. Rafforzare la regia nella programmazione di iniziative ed eventi.

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
1.1.1 Realizzazione corsi informativi sul sistema museale fiorentino	Realizzazione corsi	-	>=1	numero	Numero di edizioni del corso informativo sul sistema museale fiorentino	MD05	realizzata una edizione nei mesi di novembre/dicembre 2021. OBIETTIVO RAGGIUNTO
1.1.2 Buy Tourism on Line - Comitato Tecnico	Partecipazione al Comitato per definizione linee guida strategiche, piano marketing operativo, monitoraggio stati avanzamento realizzazione evento	-	100%	numero	Partecipazione al Comitato per definizione linee guida strategiche, piano marketing operativo, monitoraggio stati avanzamento realizzazione evento	MD05	La Giunta con delibera n. 57 del 29.04.2021 ha approvato un accordo tra Camera e Regione Toscana ed ha individuato l'Azienda Speciale PromoFirenze quale soggetto attuatore dell'iniziativa. OBIETTIVO RAGGIUNTO

AREA STRATEGICA: 2. Digitale

Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
2.1.1 Organizzazione eventi e workshop formativi rivolte alle imprese a tema web marketing e Impresa 4.0	Numero medio di imprese partecipanti ai workshop	80	90	numero	Workshop formativi a tema web marketing e impresa 4.0	MD08	100
2.1.2 Realizzazione eventi in collaborazione con i soggetti della rete territoriale del Piano Impresa 4.0	Numero eventi in collaborazione	5	>=7	numero	Gestione contatti con partner rete e realizzazione eventi in collaborazione	MD08	8. Evento Trio (29/4/2021) 7 workshop Pid (13/01; 3/2; 3/3; 7/4; 15/09;23/09; 20/10)
2.1.3 Partecipazione al gruppo redazionale per l'aggiornamento del portale "Make Next Florence" (MNF) insieme agli altri attori dell'ecosistema per l'innovazione fiorentino	Numero di campagne promozionali condivise	-	>=4	numero	Campagne comunicative tramite social, CRM, mailing	MD08	12. una campagna al mese a partire da Gennaio.
2.1.4 Realizzazione follow-up per le imprese, organizzate in collaborazione con le associazioni di categoria in ambito digitale (web marketing)	Numero follow-up in collaborazione	-	>=3	numero	Gestione contatti con associazioni realizzazione eventi in collaborazione	MD08	Realizzati n. 6 webinar, coinvolti CNA (3 webinar): Confesercenti (1 webinar): Confartigianato(1 webinar) e Coldiretti/UPA/Cia (1 webinar)
2.1.5 Disciplinare progetto + 20% Ripartiamo in Digitale	Percentuale liquidato sullo stanziato	-	>=95%	percentuale	Realizzazione interventi in ambito di digitalizzazione	MD08	Liquidato l'intero importo disponibile
2.1.6 Realizzazione follow-up per le imprese, organizzate in collaborazione con i Comuni in ambito digitale (web marketing)	Numero follow-up in collaborazione	-	>=3	numero	Gestione contatti con Comuni e realizzazione eventi in collaborazione	MD08	Realizzati n. 9 webinar, coinvolti i Comuni di Tavarnelle/Barberino V.E (3 webinar): Figline/Incisa (3 webinar) e Firenze (3 webinar)
2.1.7 Attivazione e tutoraggio in qualità di soggetto promotore di tirocini extra-curricolari nell'ambito del progetto Crescere in Digitale	Numero di tirocini gestiti in qualità di soggetto promotore (tutoraggio)	-	>=8	numero	Attivazione tirocini extra-curricolari	MD06 MD08	sono stati attivati 7 tirocini perché per alcuni mesi Unioncamere Nazionale non ha realizzato i laboratori nazionali. Livello di realizzazione pari a: 88%
2.1.8 Realizzazione video/demo illustrativi dei servizi strategici dell'Ente camerale in collaborazione con URP, Comunicazione, PID e uffici camerale interessati	Numero video/demo illustrativi realizzati relativi ai servizi individuati	-	5	numero	Realizzazione brevi filmati da veicolare tramite social e sito internet	MD08	Realizzata campagna pubblicitaria dedicata ai servizi digitali, in collaborazione con URP, sugli organi di stampa (La Repubblica Firenze, La Nazione Firenze, La Nazione Empoli, Corriere Fiorentino) e sul sito istituzionale e con la collaborazione di RTV38

Obiettivo 2.1.7: livello di raggiungimento = 7/8 (effettuati 7 tirocini sugli 8 previsti) = 88%

AREA STRATEGICA: 4. Legalità

Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
4.1.6) Avvio di una campagna di informazione permanente rivolta ai distributori finali (retailers) di prodotti soggetti a marcatura CE e/o etichettatura norma UE.	Redazione e pubblicazione nel sito camerale di elenchi di prodotti sanzionabili per immissione sul mercato in assenza di marcatura e/o etichettatura, suddivisi per categorie di prodotti	-	>= 3	Numero elenchi pubblicati al 31/12/2021	Individuazione di 1 categoria di prodotti di particolare interesse per quantità di distributori finali sul territorio, revisione di tutta la normativa di pertinenza relativa a marcatura ed etichettatura, redazione di schede informative semplici e sintetiche, pubblicazione nel sito e campagna di informazione "Controllo l'etichetta", monitoraggio del gradimento, programmazione di ispezioni	MC06	>3 Al 31/12/21 erano state pubblicate nel sito camerale n.4 schede prodotte per il settore prescelto (articoli di illuminazione), con check list di controllo (https://www.fi.camcom.gov.it/controllo-letichetta-la-sicurezza-dei-prodotti)
4.1.7) Ottimizzazione delle procedure ispettive camerale	Mappatura informatizzata delle attività da sottoporre a vigilanza	-	1%	Percentuale di attività ispezionabili mappate	Studio di prodotti informatici idonei, sperimentazione di prodotti open source compatibili, eventuale avvio di procedure per la realizzazione di un software specifico	MC06	>1%, tramite Google MyMaps, mappati centri tecnici e officine tachigrafici, distributori di carburante, assegnatari di metalli preziosi
4.1.8) Ottimizzazione delle procedure ispettive camerale	Aumentare il numero di soggetti abilitati alle ispezioni	-	> 1	n. nuovi ispettori	Organizzazione corsi formativi per ispettori metrici e/o addetti alla vigilanza sicurezza prodotti, studio di fattibilità circa forme di remunerazione delle ispezioni in ambito sicurezza prodotti	MC06	Assegnato a tutte le unità in servizio presso l'UO Tutela del consumatore obiettivo individuale di formazione in materia di sicurezza prodotti. Svolti incontri formativi on line, affiancamento in ispezione per n.1 nuovo ispettore sicurezza prodotti (in servizio c/o UO metrologia)
4.1.9) Ottimizzare l'outcome delle procedure ispettive camerale in ambito sicurezza prodotti	Risalire la catena commerciale: indirizzare le ispezioni su produttori, importatori e grossisti	-	> 5	n. ispezioni a produttori, importatori e grossisti	Mappatura di produttori, importatori e grossisti presenti in provincia (fissare minimi di fatturato e codici ateco rilevanti), elaborare checklist per controllo e autocontrollo, svolgere numero minimo di ispezioni in settori individuati, raccogliere dati sul numero annuo di prodotti ispezionati venduti	MC06	Svolte 6 ispezioni presso grossisti e importatori, di cui 5 in ambito calzature a soggetti dotati di punto vendita.
4.1.10) Dare supporto alle imprese che danno priorità alla compliance	Approvazione di contratti tipo con clausole di regresso per sanzioni per mancata compliance	-	Proposta di clausole contrattuali al gruppo Unioncamere entro il 31/12/2021	Proposta al gruppo di lavoro nazionale	Dare impulso alle attività del gruppo di lavoro nazionale presso Unioncamere, studiare la fattibilità di clausole di regresso per importi sanzionatori, proporre al gruppo di lavoro	MC08	L'attività del gruppo è stata discontinua e si è limitata alla finalizzazione di schemi contrattuali già in esame (vendita prodotti on line e pacchetti turistici), senza prendere in esame nuovi temi.
4.1.10A) Bonifica dell'archivio informatico dell'applicativo Eureka (titolari di strumenti metrici)	Verifica e aggiornamento di un gruppo di posizioni portanti strumenti con verifiche scadute	-	>3%	Percentuale di posizioni revisionate	Contattare titolari di strumenti metrici con verifica scaduta, rientranti in elenchi forniti da Infocamere per richiedere aggiornamento posizione. Mappare i soggetti ed effettuare ispezioni in loco su quelli che non hanno risposto.	MC06	Posizioni aggiornate in base a risposta titolare, 57% della lista, pari a oltre 500 posizioni (>3% del totale dei titolari metrici). Avviate le ispezioni in loco per titolari che non hanno fornito risposta, previa relativa mappatura.
4.1.11) Fornire risposta adeguata ed omogenea alle segnalazioni di abusi nel settore dell'intermediazione immobiliare	stabilire una procedura standardizzata per la trattazione delle segnalazioni	-	Vademecum e modulistica completi e disponibili	Procedura standardizzata al 31/12/2021	Classificazione delle segnalazioni ricevute nel 2020, revisione della normativa pertinente, elaborazione di modelli per segnalazione alla CCIAA, segnalazione ad AGCOM, segnalazione alla Procura, lettere a segnalatore e segnalato, verbali di eventuali audizioni. Fissazione delle modalità di archiviazione	MC08	Elaborata procedura standard tramite: studio della normativa, classificazione segnalazioni ricevute, audizione dei soggetti, incontri con associazioni di categoria. In esito a attività di approfondimento delle casistiche, si è concluso di non pubblicare un vademecum, in quanto la CCIAA non ha poteri diretti in tema di abusivismo assoluto, fattispecie che era risultata oggetto della quasi totalità delle segnalazioni, pur variamente rappresentate.
4.1.12) Fornire strumenti e informazioni per potersi difendere da contraffazione e concorrenza sleale	Numero partecipanti ad ogni webinar settoriale	-	>=30	numero	Partecipazione al webinar	MC07 MD01 MD08	184 partecipante evento scuole. 55 iscritti al webinar Innexa; 15 incontro della Settimana anticontraffazione.
4.1.13) Rafforzare la rete con gli altri Centri Patlib europei (Sportelli informativi di approfondimento sulle tematiche di marchi e brevetti) allo scopo di condividere best practice e fornire servizi sempre più qualificati all'utenza	Partecipazione agli eventi e agli incontri online organizzati dalla rete PatLib europea	-	>=3	numero	Partecipazione	MC07	Partecipazione a 4 eventi on line per la costruzione della rete Patlib.
4.1.14) Potenziare le attività di lotta alla contraffazione	Realizzazione evento di sensibilizzazione sul tema della contraffazione	1,00	>=1	numero	Realizzazione di eventi di sensibilizzazione sul tema della contraffazione	MD01	Evento con le scuole del 10/3

AREA STRATEGICA: 4. Legalità							Valore
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
4.1.15) Promozione nuovo sportello tecnologie anticontraffazione	Numero consulenze realizzate dallo sportello	-	>=10	numero	Realizzazione incontri di consulenza in presenza o a distanza	MD01	La UO ha effettuato una adeguata promozione del servizio sia durante i webinar che la settimana della contraffazione che su social e CRM. Nessuna impresa ha presentato domanda
4.1.16) Promozione dell'arbitrato come strumento per la risoluzione delle controversie	Attuazione convenzione in materia di formazione arbitrale	convenzione firmata	Organizzazione almeno due eventi/corsi	numero	Gestione eventi	MC02	Realizzati due eventi: il 29 aprile su nuovo regolamento Camera Arbitrale ; il 1° luglio su responsabilità e deontologia dell'arbitro
4.1.17) Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie	Attuazione protocollo d'intesa Unioncamere/Autorità Energia e Gas	protocollo approvato	Selezione 5 mediatori	numero	Gestione procedure selezione	MC02	La procedura di selezione è stata portata a termine; i 5 mediatori selezionati hanno svolto la specifica formazione in materia di energia e gas e due di loro hanno già gestito due mediazioni in tale ambito.
4.1.18) Promozione dell'OCC come strumento di risanamento economico per piccoli imprenditori e consumatori	Studio delle modifiche alla Legge 3/2012 in seguito dell'entrata in vigore della legge delega di conversione del Decreto ristori	-	Modifica regolamento per adeguam. alla l. 3/2012 entro il 31/12	data	Analisi normativa. Predisposizione regolamento. Gestione atti amministrativi conseguenti	MC02	Il Regolamento, assieme ai criteri di determinazione dei compensi, è stato prima approvato in Giunta con delibera 128/2021 e sottoposto all'approvazione del Consiglio camerale in data 21/12/2021 con delibera.n.16
4.1.19) Sostenere il quadro di compliance legale del territorio	Sensibilizzazione di imprese e professionisti all'utilizzo del servizio della FIMC, tramite inserimento dell'apposita clausola di mediazione	-	Realizzazione di incontri con almeno 4 imprese e/o professionisti	numero	Gestione eventi	MC02	Funzione attribuita a PromoFirenze in virtù della delega di cui alla delibera di Giunta n.100/2021. La UO ha prestato la propria collaborazione per il necessario passaggio di consegne, anche in relazione ai progetti avviati. Inoltre, nell'ambito della promozione degli ADR di competenza della UO, si è continuato a promuovere anche gli ADR internazionali.
4.1.20) Promozione dell'arbitrato come strumento per la risoluzione delle controversie	Aggiornamento del regolamento arbitrale in ambito telematico	lavori preparatori all'aggiornamento	Modifica regolamento entro il 30/06	numero	Analisi normativa. Predisposizione regolamento. Gestione atti amministrativi conseguenti	MC02	Il Regolamento è stato prima approvato in Giunta con delibera 6/2021 e sottoposto all'approvazione del Consiglio camerale in data 29/04/2021 con delibera.n.3
4.1.20) Sostenere il quadro di compliance legale del territorio	Revisione del regolamento FIMC	lavori preparatori all'aggiornamento	sottoposizione della bozza alla Giunta entro il 31/12	numero	Analisi normativa. Predisposizione regolamento. Gestione atti amministrativi conseguenti	MC02	La funzione è stata attribuita a promofirenze in virtù della delega di cui alla delibera di Giunta n.100/2021.

Con riferimento all'obiettivo 4.1.15), la u.o. Promozione ha effettuato un'ampia campagna promozionale dello sportello anticontraffazione, anche attraverso pillole formative durante tutti i seminari (delle varie materie). Nonostante questo non si è registrato interesse da parte delle imprese e non sono state attivate consulenze in materia.

AREA STRATEGICA: 4. Legalità							Valore
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
4.1.21) Composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa - attuazione nuova funzione camerale ex DL 118/2021	Studio della normativa e programmazione delle attività propedeutiche allo svolgimento della funzione	Formazione elenco esperti e nomina Commission e regionale	attuazione entro il 15 11 2021	data		MC02	Con delibera di Giunta del 15/11/2021 costituita la Commissione. La riunione di insediamento, della quale l'Ufficio cura la segreteria, ha avuto luogo il 1° dicembre 2021. - Elenco esperti: Il popolamento dell'elenco esperti sulla piattaforma telematica non è stato immediato perché al 15/11/ 2021 non erano ancora terminati i corsi abilitanti; infatti, si è reso necessario sospendere la nomina dell'esperto per le prime due istanze arrivate. Successivamente gli Ordini Professionali della Toscana (per la maggior parte Ordini dei Commercialisti) hanno iniziato a trasmettere gli elenchi dei professionisti abilitati per l'inserimento nell'Elenco esperti e soltanto nella riunione del 10/12/2021 la Commissione ha avuto possibilità di nominare gli esperti per le istanze depositate. La Camera di Firenze si è distinta per la tempestività nella formazione della Commissione e nell'avvio delle attività.
4.1.22) Rafforzamento della trasparenza nella gestione del servizio OCC	Approvazione di un disciplinare per la gestione delle procedure OCC	Stesura del disciplinare e approvaz.	approvazione entro 31 12 2021	data		MC02	Con determinazione 1 del 04/01/2022 approvato il disciplinare per la gestione delle procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento. Il minimo ritardo nell'approvazione è dipeso dal fatto che il nuovo regolamento OCC, da cui dipendeva la stesura del disciplinare, non è stato possibile approvarlo in via definitiva prima della riunione del Consiglio camerale del 21 12 2021.

Con riferimento all'obiettivo 4.1.22) si fa notare che lo slittamento di pochi giorni dei termini di approvazione (4 gennaio anziché 31/12) non ha compromesso in alcun modo l'attività dell'OCC.

IMPRESSE, TERRITORIO E CONSUMATORI							
AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio							
Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
6.1.5) Sostenere le imprese del territorio attraverso azioni specifiche di sviluppo e promozione	N° di questionari che presentano una valutazione almeno pari o superiore a "Buono" per le attività di assistenza specialistica	>= al 90%	>= 78%	Percent.	Supporto alle imprese del territorio attraverso azioni specifiche di sviluppo e promozione	PromoFirenze	91,87%
6.1.6) Sviluppare servizi di assistenza alle imprese e ad aspiranti imprenditori per facilitare l'avvio delle nuove imprese (CCIAA + PromoFirenze)	N° imprese che usufruiscono del Servizio di orientamento allo Sportello Nuove Imprese (in coordinamento con PromoFirenze)	364,00	≥ 400	Numero	Contatti con imprese e aspiranti imprenditori. Assistenza tecnico-normativa. Follow up	PromoFirenze	481
	N° di questionari che presentano una valutazione almeno pari o superiore a "Buono"	>= al 98%	>=80%	Percent.			98,95%
6.1.7) Favorire l'accesso alle agevolazioni ai contributi ed ai finanziamenti da parte delle imprese del territorio	N° contatti per informazioni ed analisi di prefattibilità per finanza agevolata	160	≥ 75	Numero	Attività informativa di primo orientamento alle imprese (risposta quesiti, consulenze etc) Assistenza tecnica su finanza agevolata (domande di finanziamento, rendicontazioni, sbf), su finanza ordinaria (richiesta di garanzie, etc), altro (business plan, consulenze, etc)	PromoFirenze	95
	N° pratiche ammesse al finanziamento / N° pratiche istruite di finanza agevolata	90,91%	>=70%	Percent.			100%
	N° pratiche che ottengono il contributo / N° pratiche ammesse al finanziamento	70%	>=30%	Percent.			93,33%
	Organizzazione seminari/webinar informativi sui finanziamenti, contributi ed agevolazioni per le Micro Piccole e Medie Imprese, compresi quelli dedicati alle start up giovanili e/o femminili	2	≥ 2	Numero			8. Nel periodo di emergenza COVID e di transizione sui fondi europei si è dato spazio agli eventi informativi
Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza e Anticorruzione e Privacy							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.3.1 Rispetto della normativa in materia di trasparenza: PromoFirenze	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	PromoFirenze	Nessuna criticità riscontrata nei monitoraggi periodici
7.3.6 Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione PromoFirenze	Aggiornamento Codice Etico	-	31/07/2021	data	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	PromoFirenze	L'obiettivo non è stato raggiunto. Il codice etico è attualmente in fase di aggiornamento.
	Regolamento nuovo sugli acquisti	-	31/12/2021	data	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	PromoFirenze	Il nuovo regolamento è stato redatto entro l'anno.
	Formazione sulla trasparenza e anticorruzione per le aree inserite nel piano anticorruzione	-	31/12/2021	data			Formazione avvenuta come programmato.

Il primo degli indicatori dell'obiettivo 7.3.6 non è stato raggiunto, in quanto il codice etico è in fase di aggiornamento; gli atti sono stati predisposti ma è mancata l'approvazione finale. L'obiettivo 7.3.6 nel suo complesso (come media degli indicatori) risulta acquisito.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance per l'anno 2021 (SMVP, approvato con delibera di Giunta n. 4 del 29/01/2021), conferma l'impianto complessivo già in essere per l'anno 2020 ed è coerente con le linee guida n. 2 del Dipartimento Funzione Pubblica e quelle dell'Unioncamere Italiana in materia.

Ai sensi del citato SMVP, la performance organizzativa viene calcolata come media (ponderata, se previsto nel Piano) degli obiettivi strategici.

Su questa base, la valutazione ottenuta attraverso gli indicatori viene integrata con l'analisi di altri elementi di carattere quali-quantitativo e di contesto ovvero grazie a specifiche informazioni aggiuntive fornite anche dai Dirigenti, quali ad esempio:

- cause di eventuali scostamenti tra i risultati ottenuti e quelli programmati;
- informazioni integrative di carattere economico-finanziario;
- fattori esogeni intervenuti nel corso dell'anno e altre informazioni rilevanti.

La considerazione congiunta di tutti gli elementi considerati (riportati in calce alle schede degli obiettivi/indicatori) permette al valutatore di formulare e motivare un giudizio complessivo sull'andamento dell'amministrazione, esprimibile adottando le opzioni valutative definite dal SMVP (pag. 15 e seg.) alla performance organizzativa dell'Ente e alle sue aree organizzative. Questo in coerenza con le linee guida Unioncamere sul SMVP

Su questa base, il livello raggiunto dalla performance organizzativa dell'Ente e dalle varie aree organizzative viene ritenuto: **Ottimo**.

Questo valore descrittivo trova una trasposizione numerica (secondo la scala definita nei citati riferimenti) in un **valore pari a 40**, quale componente determinante la quota relativa alla performance organizzativa nella valutazione del personale. Costituirà inoltre base di quantificazione per quello relativo alle varie aree organizzative, di competenza del Dirigente secondo quanto previsto dal SMVP (pag. 38), che **si attesta al livello di 20 quale elemento di partenza**. Questo anche ai sensi del raggiungimento degli obiettivi ex art. 67, co. 5, lett. b), del C.C.N.L. Funzioni Locali del 21/05/2018(dipendenti) e art. 26, co.3 C.C.N.L. dell' Area II della dirigenza delle Regioni e Autonomie locali, quadriennio normativo 1998-2001, biennio economico 1998-1999, sottoscritto in data 23/12/1999.

3.4 - PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

In ambito di pari opportunità e bilancio di genere, la lett. h), del comma 1 dell'articolo 8, del D.Lgs. n. 150/2009, prevede che tra gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa sia ricompreso il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

A questo fine è importante tenere in considerazione la peculiarità dell'insieme di stakeholder delle Camere di Commercio – primariamente imprese. **Per questo motivo la Camera di commercio di Firenze interpreta il concetto di pari opportunità in maniera più ampia del solo dualismo uomo – donna**, il quale resta comunque di primaria importanza. In quest'ottica, e con riferimento al contesto esterno all'Ente, rientrano anche le attività di promozione a favore delle piccole e piccolissime imprese, volte al superamento di quelle barriere economiche/dimensionali/strutturali ed organizzative che ne limitano le possibilità di sviluppo e crescita. Questa attività è, infatti, alla base dell'agire dell'Ente, trasversale alle varie funzioni e sempre inclusa nei principali obiettivi specifici ed operativi. Questo concetto è previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione dell'Ente.

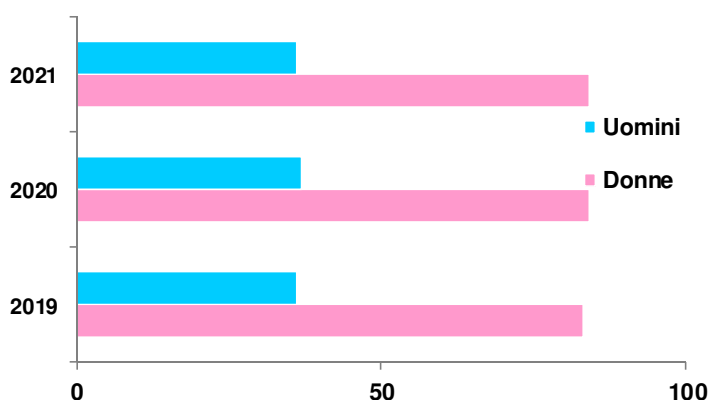
Presso la Camera di Firenze è istituito inoltre il **Comitato per l'Imprenditoria Femminile**, il quale sovrintende e coordina le attività dell'Ente in materia.

LA CAMERA DI FIRENZE

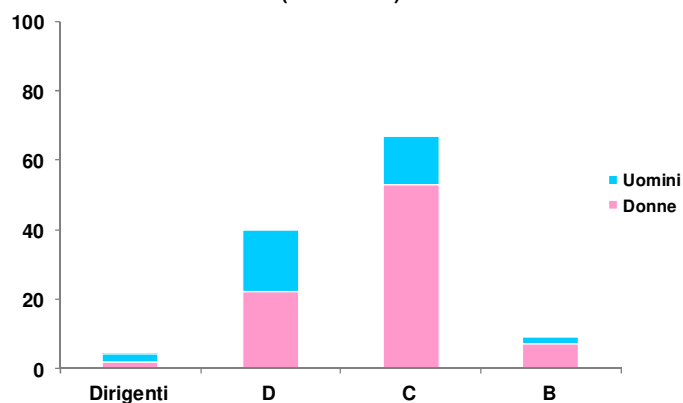
Composizione del Personale per Genere							
2018		2019		2020		2021	
Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
85	41	83	36	84	37	84	36
126		119		121		120	

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato								
Categoria	2018		2019		2020		2021	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	2	1	3	1	2	2	2	2
D	27	20	26	20	22	20	22	18
C	48	15	46	12	53	14	53	14
B	8	5	8	3	7	1	7	2
A	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	85	41	83	36	84	37	84	36

Composizione del Personale per genere



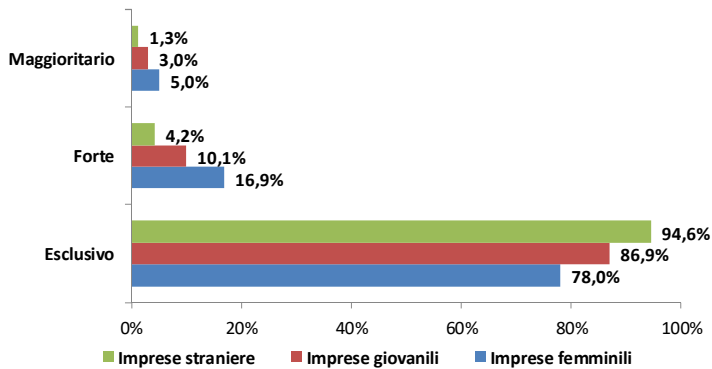
Composizione del Personale in ruolo per genere (Anno 2021)



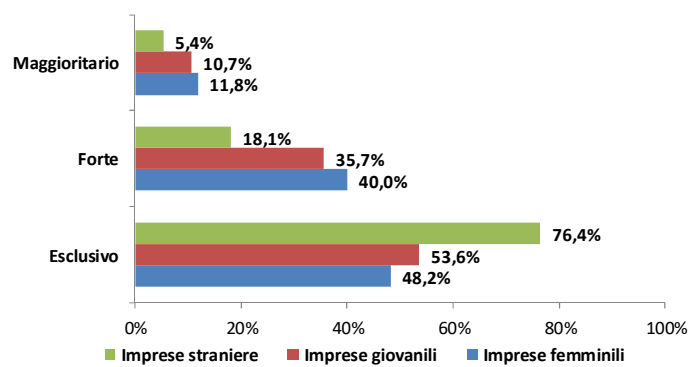
IMPRESE FEMMINILI		IMPRESE GIOVANILI		IMPRESE STRANIERE	
Iscritte	di cui attive	Iscritte	di cui attive	Iscritte	di cui attive
23.012	20.106	7.650	6.851	17.905	16.044
21,5%	22,2%	7,2%	7,6%	16,7%	17,7%

Valori assoluti e quota % sul totale

Incluse le imprese individuali

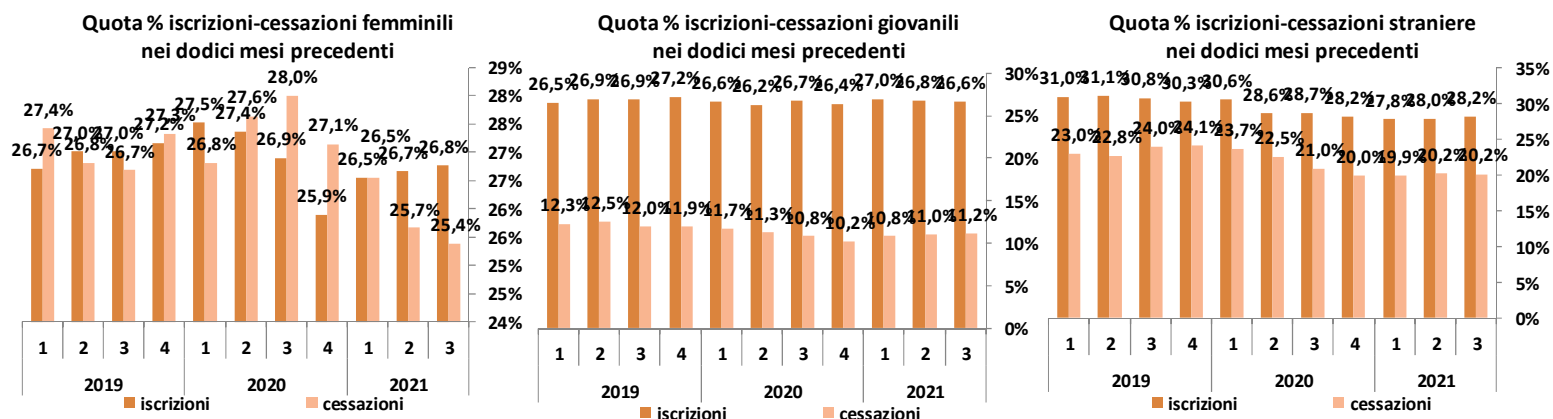


Escluse le imprese individuali



	IMPRESE FEMMINILI		IMPRESE GIOVANILI		IMPRESE STRANIERE	
	Iscrizioni	Cessazioni	Iscrizioni	Cessazioni	Iscrizioni	Cessazioni
Valori assoluti	1.458	1.193	1.451	526	1.534	949
quota % sul totale	26,8%	25,4%	26,6%	11,2%	28,2%	20,2%
Differenza %annua	+3,8%	-20,8%	+3,9%	-9,6%	+2,4%	-15,9%

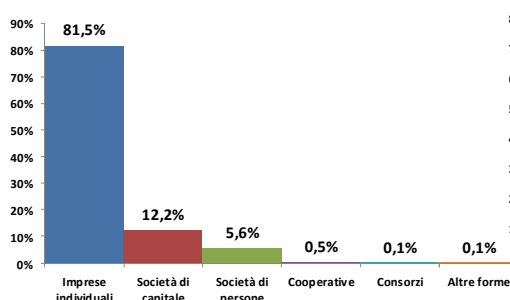
² Dati al III Trim. 2021



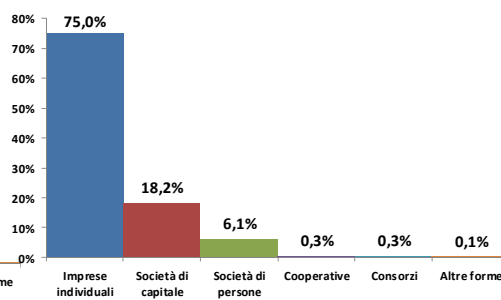
FORME GIURIDICHE

Forma giuridica	Valori assoluti			Quote %		
	Imprese straniere	Imprese giovanili	Imprese femminili	Imprese straniere	Imprese giovanili	Imprese femminili
Società di capitale	1.961	1.244	4.415	12,2%	18,2%	22,0%
Società di persone	905	421	2.682	5,6%	6,1%	13,3%
Imprese individuali	13.076	5.141	12.684	81,5%	75,0%	63,1%
Cooperative	73	21	177	0,5%	0,3%	0,9%
Consorzi	9	4	13	0,1%	0,1%	0,1%
Altre forme	20	20	135	0,1%	0,3%	0,7%
Totale	16.044	6.851	20.106	100,0%	100,0%	100,0%

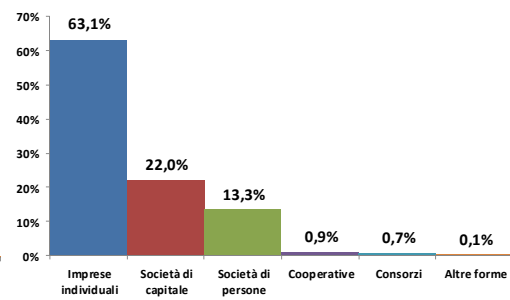
IMPRESSE STRANIERE



IMPRESSE GIOVANILI



IMPRESSE FEMMINILI



Tutti i principali interventi dell'Ente sono primariamente volti al sostegno delle MPMI (micro, piccole e medie imprese). Basti pensare alle attività in tema di promozione della digitalizzazione e dell'accesso al credito. Sono infatti le realtà più piccole a dover affrontare le difficoltà maggiore.

Nel 2021 sono stati inoltre emanati disciplinari a favore di micro, piccole e medie imprese della città metropolitana riguardanti i temi del digitale, delle mostre e fiere internazionali in Italia, dell'internazionalizzazione e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Tutti i risultati sono illustrati nelle pagine precedenti.

Nel proprio bilancio di genere, l'Ente ha illustrato anche le principali linee di attività indirizzate verso le imprese femminili. Si rimanda al bilancio di genere per gli ulteriori approfondimenti.

4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI

GLI OBIETTIVI DIRIGENZIALI

Ai sensi della lett. a), co. 1, art. 10 del D.lgs. 150/09, il **Piano della performance** definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, **gli indicatori** per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, **nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori**. A sua volta, la Relazione sulla performance³ evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati.

Tutti gli obiettivi dirigenziali sono già stati illustrati nel capitolo

³ lett. B), co. 1, art. 10 del D.lgs. 150/09

3.2 - Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali, a pag. 25 e seguenti ed a quelli si rimanda. Per semplicità di lettura vengono di sotto riportati gli obiettivi del Segretario Generale.

OBIETTIVI SEGRETARIO GENERALE

Obiettivo Specifico 6.2 Sostenere e promuovere la comunicazione e la divulgazione dei dati economici del territorio								Valore
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
6.2.C) Consolidamento degli strumenti di comunicazione camerale per adeguarli al mutato contesto di riferimento, anche a seguito della pandemia da Covid-19 e della fase di ripartenza	Definizione dei nuovi strumenti di comunicazione (compreso sito camerale). Attivazione e avvio	-	31/12/2021	da definire	da definire	ENTE	GA00	15/02/21 online nuova homepage del sito. Nuovo layout, più immediato e facile reperire gli argomenti di interesse, in particolare informazioni su contributi e nuovi servizi, notizie urgenti per le imprese, appuntamenti ed eventi, etc. Ad aprile 2021 selezionato un nuovo fornitore del servizio di gestione di una piattaforma CRM/email marketing avanzata. A luglio l'incarico è stato affidato, successivamente è stata effettuata la migrazione dei dati dalla vecchia alla nuova piattaforma; si è poi provveduto alla formazione del personale incaricato di gestirla ed utilizzarle e, a partire dal mese di novembre è stato possibile iniziare ad inviare le campagne di comunicazione.

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza								Valore
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
7.4.C) Attualizzazione della struttura dell'Ente nel quadro della normalizzazione dall'emergenza pandemica Covid-19 e dei mutati assetti organizzativi, anche in previsione degli ulteriori pensionamenti	Definizione nuova struttura organizzativa e suo efficientamento	-	Definizione entro il 31/12/2021	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	GA00	Definita nuova struttura organizzativa, assunto Interim Promozione. Riorganizzate le Unità Organizzative con spostamento uffici
7.4.D) Ottimizzare il livello dei servizi all'utenza attraverso la definizione puntuale di standar di prestazione	Avvio del processo di definizione della Carta dei Servizi dell'Ente, con individuazione di standard di efficienza per i vari servizi	-	Prima versione di una bozza di Carta dei Servizi	Versione definitiva e sperimentaz.	Approvazione definitiva	ENTE	GA00, IB00, LC00,MD00 GA03,GA02	Dopo approfondimenti sulla normativa, è stata predisposta, dalla PO Legale e dalla PO Urp e comunicazione, la bozza della Carta dei Servizi dell'Ente. Nel corso del 2022, si procederà all'adozione della Carta.
7.4.E) Consolidamento del ruolo dell'Azienda Speciale PromoFirenze come soggetto attuatore di progetti camerali delegati ed erogatore di servizi per la ripartenza (finanza agevolata, servizio nuove imprese etc.	Definizione nuova struttura organizzativa e suo efficientamento	-	Definizione entro il 31/12/2021	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	GA00	Definito nuovo organigramma. Assunto Interim area promozione e assegnate u.o.

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2021	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Valore
7.4.16) Supervisione generale del Piano Interventi camerali, assicurando una finalizzazione delle risorse disponibili (rapporto risorse liquidate/stanziate) tra gli interventi finalizzati dalla Giunta >75%	Interventi Promozionali: rapporto risorse liquidate/stanziate tra gli interventi finalizzati dalla Giunta >75%	non significativo	>75%	percent.	Supervisione del Piano Interventi Camerali. Monitoraggio, verifica criticità e loro risoluzione	GA00	86,9%
7.4.17) Consolidamento e pieno regime dei progetti finanziati con maggiorazione del 20% del Diritto Annuale	Assicurare il raggiungimento dei target definiti a livello nazionale per i progetti 20% attraverso la supervisione delle attività: target nazionali in linea con quanto previsto nel triennio	target in linea	target in linea	percent.	Supervisione delle attività relative ai progetti triennali	GA00	Tutti i target nazionali sono stati raggiunti

La seguente tabella riassume le valutazioni per classi di punteggio.

CCIAA DI FIRENZE: GRADO DI DIFFERENZIAZIONE DEI GIUDIZI SUL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI 2019			
PERSONALE NON DIRIGENTE VALUTATO: 115 unità			
VOTO		Voto = 40	voto da 35 a 39
MAX: 40	MIN: 0	n. 15 unità pari al 13,9%	n. 78 unità pari al 72,2%
voto da 30 a 34 n. 8 unità pari al 7,4%		voto da 25 a 29 n. 5 unità pari al 4,6%	voto da 20 a 24 n. 2 unità pari allo 1,9%
Voto da 19 a 15 n. 0 unità pari allo 0%		Voto da 14 a 10 n. 0 unità pari allo 0%	Voto da 9 a 0 n. 0 unità pari allo 0%

Escluse PO e Dirigenti. La differenziazione nella retribuzione risulta superiore a quella espressa dai voti. Infatti si ricorda l'applicazione di quanto previsto dal nuovo CCNL:

art. 69: <<1. Ai dipendenti che conseguano le valutazioni più elevate, secondo quanto previsto dal sistema di valutazione dell'ente, è attribuita una maggiorazione del premio individuale di cui all'art. 68, comma 2, lett.b), che si aggiunge alla quota di detto premio attribuita al personale valutato positivamente sulla base dei criteri selettivi.

2. La misura di detta maggiorazione, definita in sede di contrattazione integrativa, non potrà comunque essere inferiore al 30% del valore medio pro-capite dei premi attribuiti al personale valutato positivamente ai sensi del comma 1.

3. La contrattazione integrativa definisce altresì, preventivamente, una limitata quota massima di personale valutato, a cui tale maggiorazione può essere attribuita.>> La quota massima di personale è stata individuata in 15 unità, pari al 13,9% del personale valutato.

Per maggiori dettagli si rinvia a quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance:

<http://www.fi.camcom.gov.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance>

Dall'analisi dei risultati si evince una diminuzione del voto medio (rispetto all'anno precedente) ma, soprattutto, un significativo incremento nel livello di differenziazione dei punteggi. Si veda la tabella sottostante per maggiori dettagli.

VALUTAZIONI PER CLASSI DI PUNTEGGIO INDIVIDUALE

ENTE ANNO 2021			ENTE ANNO 2020		ENTE ANNO 2019	
Classi punteggio	N. Persone	Percent.	N. Persone	Percent.	N. Persone	Percent.
40	15	13,9%	15	13,3%	14	13,2%
39-35	78	72,2%	74	65,5%	83	78,3%
34-30	8	7,4%	23	20,4%	8	7,5%
29-25	5	4,6%	1	0,9%	1	0,9%
24-20	2	1,9%	0	0,0%	0	0,0%
19-15	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
14-10	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
9-0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTALE	108	100%	113	100%	106	100%

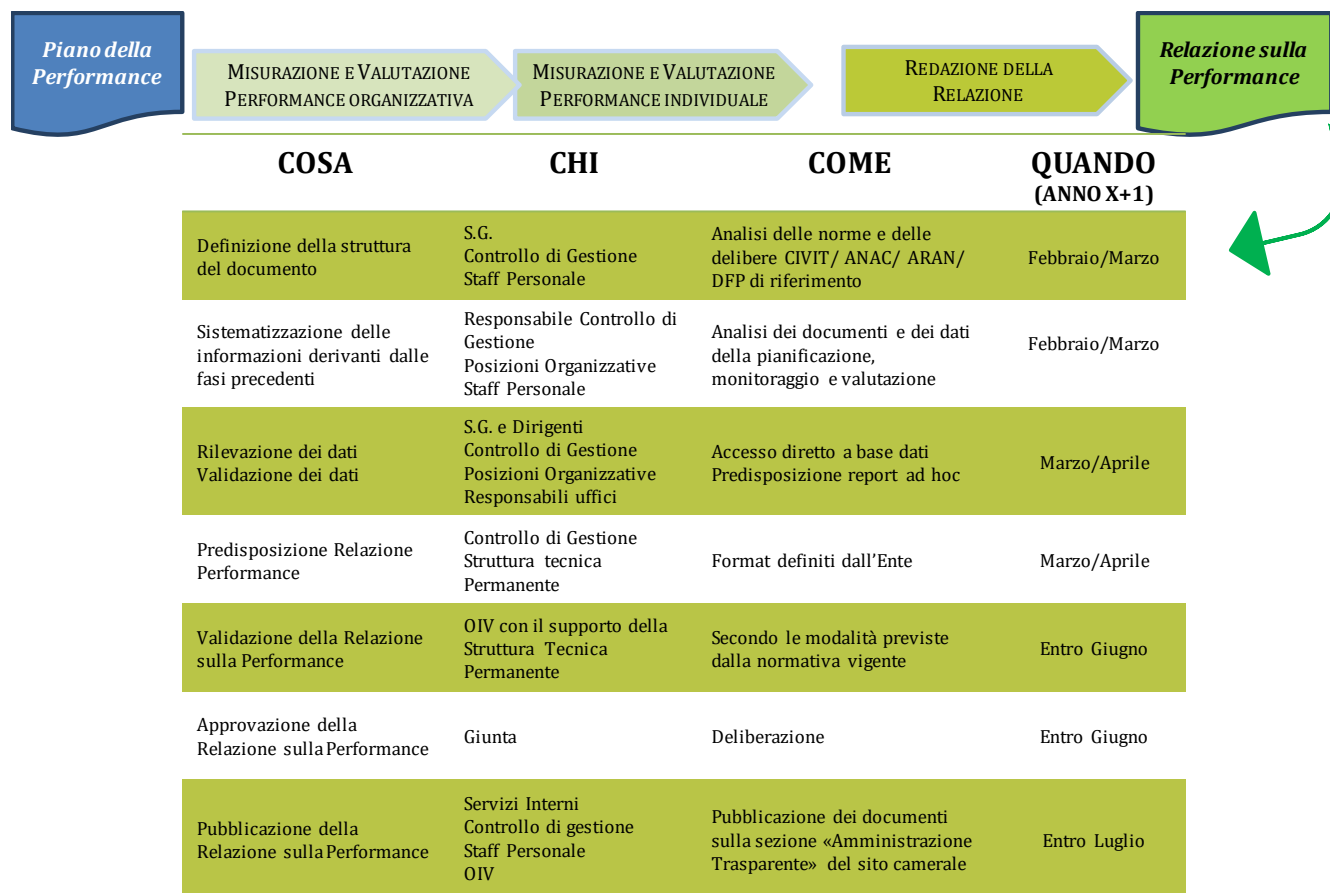
MEDIA VALUTAZIONI INDIVIDUALI	37,083	37,159	37,953
--------------------------------------	---------------	---------------	---------------

MAX 40 punti per valutazione individuale - Escluse PO

DEVIAZIONE STANDARD	3,744	2,966	2,231
----------------------------	--------------	--------------	--------------

La media generale delle valutazioni cala leggermente, mentre la deviazione standard (che misura l'oscillazione intorno alla media e quindi la differenziazione) registra un incremento del 26%. Si conferma pertanto, accentuandosi, l'andamento dell'ultimo triennio.

5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE



ALLEGATO 1 – VARIAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Si riporta di seguito la tabella con l'aggiornamento agli obiettivi, indicatori e target che il Piano della performance ha recepito a seguito del monitoraggio della Performance, causate da variazioni del contesto macroeconomico di riferimento.

Richiedente	Obiettivo Operativo precedente	Obiettivo Operativo AGGIORNATO	Indicatore precedente	Indicatore AGGIORNATO	Target precedente	Target AGGIORNATO	Motivo richiesta aggiornamento
GA06	4.1.3) Organizzazione della procedura per la composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa introdotta dal DL 24 agosto 2021 n. 118	4.1.3A) Organizzazione della procedura per la composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa introdotta dal DL 24 agosto 2021 n. 118	Svolgimento delle attività propedeutiche all'istituzione dell'Organismo in collaborazione con le Istituzioni coinvolte	Installazione della piattaforma telematica nazionale e primo popolamento dell'elenco regionale degli esperti	15/11/2021	100%	Il DL 24 agosto 2021 n. 118 ha prorogato l'entrata in vigore dell'OCRI al 31.12.2023. L'obiettivo doveva essere modificato
GA06	4.1.4) Gestione segnalazioni ricevute dall'OCRI	4.1.4A) Gestione delle competenze attribuite alla CCIAA del capoluogo di Regione per la composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa introdotta dal DL 24 agosto 2021 n. 118	Ricezione delle segnalazioni e svolgimento delle funzioni attribuite dal Codice della Crisi	Funzionamento della commissione per la nomina dell'esperto	100%	Si	Il DL 24 agosto 2021 n. 118 ha prorogato l'entrata in vigore dell'OCRI al 31.12.2023. L'obiettivo doveva essere modificato
MD05	1.1.2 Buy Tourism on Line - Comitato Tecnico	eliminato	Partecipazione al Comitato per definizione linee guida strategiche, piano marketing operativo, monitoraggio stati avanzamento realizzazione evento	eliminato	100%	-	Un'erentemente dagli anni e stato stipulato un accordo operativo tra PromoFirenze, FST e Toscana Promozione che prevede la presenza di un comitato organizzatore composto dai direttori dei tre enti dove non è presente la Camera ma l'Azienda Speciale
MD04	6.1.1) Disciplinare mostre e fiere	eliminato	% liquidato sullo stanziato	eliminato	>=90%	eliminato	Lo stanziamento del disciplinare è stato destinato con Delibera di Giunta n. 12 del 29.01.2021 ad incremento del disciplinare "Preparazione PMI ai mercati internazionali". Vedi obiettivo 6.1.2
MD04 PromoFir.	6.1.4) Progetto "Valore Restauro"	uguale	Realizzazione azioni proposte dal gruppo di lavoro	Partecipazione agli incontri del gruppo di lavoro	3	8	Aumento target
MD04	-	7.2.7) Applicazione normativa in tema di anticiriclaggio. Partecipazione gruppo di lavoro camerale sperimentale rischio anticiriclaggio e finanziamento terrorismo inerente il tema dei contributi	-	Elaborazione bozza indicatori rischio anticiriclaggio e finanziamento terrorismo	-	>3%	Da obiettivi Dirigente - Indicatore specificato a seguito dell'analisi processi e verifica norme anticiriclaggio
MC08	4.1.10) Dare supporto alle imprese che danno priorità alla compliance	4.1.10A) Bonifica dell'archivio informatico dell'applicativo Eureka (titolari di strumenti metrici)	Approvazione di contratti tipo con clausole di regresso per sanzioni per mancata compliance	Verifica e aggiornamento di un gruppo di posizioni portanti strumenti con verifiche scadute	Proposta di clausole contrattuali al gruppo Unioncamere entro il 31/12/2021	Vademecum e modulistica completi e disponibili	
MC08	-	7.4.13) Garantire svolgimento degli esami mediatori	-	Rivedere la procedura di gestione degli esami mediatori, adeguandola all'aumento del volume delle domande	-	Creazione ed implementazione DB access	Nuovo obiettivo
MC02	-	4.1.21) Composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa - attuazione nuova funzione camerale ex DL 118/2021	-	Studio della normativa e programmazione delle attività propedeutiche allo svolgimento della funzione	-	attuazione entro il 15 11 2021	Nuovo obiettivo
MC02	-	4.1.22) Rafforzamento della trasparenza nella gestione del servizio OCC	-	Approvazione di un disciplinare per la gestione delle procedure OCC	-	approvazione entro 31 12 2021	Nuovo obiettivo
MD05	1.1.2 Buy Tourism on Line - Comitato Tecnico	-	Partecipazione al Comitato per definizione linee guida strategiche, piano marketing operativo, monitoraggio stati avanzamento realizzazione evento	-	100%	-	Indicatore da eliminare in quanto differentemente dagli altri anni è stato stipulato un accordo operativo tra PromoFirenze, FST e Toscana Promozione che prevede la presenza di un comitato organizzatore composto dai direttori dei tre enti dove non è presente la Camera ma l'Azienda Speciale