



Camera di Commercio  
Piacenza

Allegato A) alla Determinazione Presidenziale d'urgenza n. 08 del 30.06.2014

---

# **Relazione sulla performance 2013**

---



## INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE	pag. 3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDERS ESTERNI	pag. 4
2.1 Il contesto esterno di riferimento	pag. 4
2.2 L'amministrazione	pag. 19
2.3 I risultati raggiunti	pag. 27
2.4 Le criticità e le opportunità	pag. 39
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	pag. 46
3.1 L'albero della Performance	pag. 46
3.2 Obiettivi strategici	pag. 49
3.3 Obiettivi e piani operativi	pag. 64
3.4 Obiettivi individuali	pag. 92
4. RISORSE EFFICIENZA ED ECONOMICITA'	pag. 98
5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE	pag. 108
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	pag. 109
6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	pag. 109
6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance	pag. 110
<i>Allegati alla Relazione</i>	pag. 111
<i>Allegato 1 Prospetto relativo alle pari opportunità e al Bilancio di Genere</i>	
<i>Allegato 2 Tabelle Obiettivi strategici</i>	
<i>Allegato 3 Tabelle Obiettivi operativi</i>	
<i>Allegato 4 Tabella documenti del Ciclo di gestione della performance</i>	



## **Presentazione della Relazione**

La presente Relazione è il documento che completa il Ciclo di gestione della Performance per l'anno 2013.

Il D.lgs. 150/2009 attribuisce, infatti, alla Relazione sulla Performance l'obiettivo di evidenziare, a consuntivo, i risultati della performance organizzativa ed individuale rispetto a quanto previsto in sede di pianificazione.

Essa ha altresì lo scopo di evidenziare gli eventuali scostamenti registrati rispetto ai target definiti in sede preventiva e ad esporre le motivazioni per le quali gli scostamenti si sono verificati.

La Relazione sulla Performance analizza altresì, in coerenza al dettato normativo, la dimensione economico-finanziaria della performance dell'Ente, in termini di efficienza ed economicità. Allo stesso modo la Relazione declina il raggiungimento degli obiettivi in termini di pari opportunità, ivi inclusa la dimensione di genere nel contesto sia interno che esterno.

Con la presente relazione la Camera di Commercio di Piacenza intende rendicontare, in un'ottica di trasparenza ed accountability, ai propri stakeholders di riferimento, la performance del periodo amministrativo 1° gennaio – 31 dicembre 2013.

La Relazione sulla Performance rende conto, inoltre, di come il processo si sia sviluppato, in maniera dinamica, nel corso dell'anno a partire dall'apporto dei soggetti che hanno fornito un significativo contributo nella fase di pianificazione degli obiettivi fino alla loro rendicontazione e conseguente analisi dei risultati raggiunti.

Il processo, infatti, ha sviluppato il monitoraggio continuo degli obiettivi di performance definiti in sede di pianificazione, ha analizzato i risultati intermedi ridefinendo gli obiettivi e/o i target laddove le circostanze lo hanno reso necessario.

La Relazione sulla Performance 2013 intende perseguire la cultura della trasparenza illustrando i risultati conseguiti alla luce delle caratteristiche del contesto interno ed esterno che, inevitabilmente, hanno inciso sul raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## 2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholders esterni

La presente relazione illustra, in maniera sintetica, le informazioni a supporto di una analisi consapevole dei risultati della performance che verranno dettagliati nel prosieguo dell'esposizione nonché nella documentazione allegata.

Destinatari delle informazioni sono principalmente gli stakeholders esterni (imprese, consumatori, loro rappresentanti, cittadini in genere) in quanto destinatari delle politiche dell'Ente sul territorio.

Le informazioni qui proposte rappresentano la sintesi del contesto esterno nel quale si è svolta l'attività dell'Ente e nel quale sono rappresentati i principali indicatori quali-quantitativi del territorio, i risultati finali raggiunti e le principali criticità/opportunità che si sono manifestate nel corso del 2013.

Poiché la Relazione sulla Performance è un documento consuntivo rispetto al Piano approvato per il 2013, è di tutta evidenza che le informazioni ivi illustrate vadano lette alla luce delle direttrici strategiche contenute nel Piano medesimo.

### 2.1 Il contesto esterno di riferimento

#### Input normativo:

Nel corso del 2012-2013 sono state approvate una serie di norme aventi impatto, anche a lungo termine, sulla programmazione delle attività dell'Ente.

In particolare:

#### **Norme in materia di contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica**

Alle misure restrittive della spesa pubblica, imposte e reiterate dalle leggi finanziarie nell'arco degli ultimi anni, si sono affiancati, con effetti già prodotti sull'esercizio 2012, ulteriori interventi di razionalizzazione e di riduzione della spesa imposti, in particolare, dal DL 6/7/2012 n. 95 convertito nella legge 7/8/2012 n. 135.

Gli effetti derivanti dall'applicazione di queste norme incidono, in particolare, sulla **riduzione delle spese per consumi intermedi** tra le quali rientrano anche gli oneri di spedizione (- 50% dell'importo speso nel 2011) per cui la Camera di commercio sta accelerando il processo di informatizzazione delle procedure nei rapporti con l'utenza.

La Giunta ha provveduto all'introduzione di apposite misure di razionalizzazione preordinate al conseguimento degli obiettivi di contenimento della spesa, garantendo nel contempo l'invarianza del livello dei servizi. Tali misure hanno consentito di raggiungere ampiamente gli obiettivi di contenimento previsti dalle disposizioni normative.

La legge di stabilità 2013 (legge 24 dicembre 2012, n. 228) ha inoltre disposto un tetto di spesa, pari al 20% della spesa sostenuta in media negli anni 2010 e 2011 per l'acquisto di mobili e arredi, prevedendo che – come già avvenuto per le precedenti norme di contenimento – la riduzione risultante fosse versata al bilancio dello Stato.

Altre misure di contenimento delle spese, inasprite da reiterati interventi normativi, riguardano le spese per auto di servizio, per consulenze, spese di rappresentanza.

Nell'anno 2013 la Camera di commercio ha provveduto a riversare l'importo derivante dalle riduzioni di spesa operate per un ammontare complessivo pari ad € 139.322,61.

#### **Diminuzione dei tempi di pagamento delle fatture.**

Il D.lgs. 192/2012 ha individuato in 30 giorni il termine standard per il pagamento delle fatture; il rispetto del termine ha comportato l'adozione di misure organizzative rivolte a tutte le articolazioni dell'Ente al fine di perseguire il raggiungimento dell'obiettivo.

#### **Amministrazione trasparente.**

Con il D.lgs. 33/2013 è stata riordinata la disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni. Tale intervento ha imposto una revisione complessiva del sito camerale per il necessario adeguamento alla norma; è stato inoltre operato un restyling dei contenuti affinché le informazioni e la documentazione presenti sulle sezioni del sito risultassero maggiormente comprensibili e facilmente raggiungibili.

#### **Armonizzazione sistemi contabili pubblici.**

Con il D.M. 27.03.2013 sono stati disciplinati i criteri e le modalità per la predisposizione del budget economico delle amministrazioni pubbliche in contabilità civilistica e sono stati definiti gli schemi di programmazione delle risorse da adottarsi a decorre dall'esercizio 2014.

Tale decreto, unitamente al DPCM 18 settembre 2012 – *Linee guida per l'individuazione dei criteri e delle metodologie per la costruzione di un sistema di indicatori ai fini della misurazione dei risultati attesi dai programmi di bilancio* – e al DPCM 12 dicembre 2012 – *Linee guida per l'individuazione della missioni delle Pubbliche Amministrazioni* - rappresentano il quadro normativo di attuazione del d.lgs. 91/2011 di armonizzazione dei sistemi contabili pubblici cui devono adeguarsi anche le Camere di commercio, in ottemperanza alle disposizioni comunitarie. L'Ente ha quindi provveduto ad adottare, in fase di

predisposizione del Bilancio preventivo 2014, i documenti previsti dalle norme citate che vanno ad integrare il Ciclo di gestione della performance.

### **Reintroduzione dell'obbligatorietà della mediazione.**

La mediazione obbligatoria, venuta meno con la pronuncia della Corte Costituzionale n. 272/2012, che aveva dichiarato illegittimo l'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010 per eccesso di delega, è stata reintrodotta dalla legge 98/2013, di conversione del "decreto fare" a decorrere dal 20 settembre 2013.

### **Trasparenza e anticorruzione**

La L. 190 del 6.11.2012 ("**Legge anticorruzione**") ha previsto l'approvazione di un apposito Piano triennale anticorruzione da adottarsi ogni anno entro il 31.01 (per il primo anno rinviato al 31.03) e incrementato gli oneri di pubblicazione di informazioni relativi ai procedimenti amministrativi dell'Ente. La norma impone agli Enti la individuazione delle attività a rischio e meccanismi di prevenzione della corruzione e l'adozione di procedure per selezionare e formare i dipendenti destinati ad operare nei settori particolarmente esposti. L'Ente ha quindi predisposto il Piano, individuando le c.d. "aree a rischio" e, a fine 2013, ha organizzato un corso di formazione che ha coinvolto tutto il personale sui temi della prevenzione e della repressione della corruzione, nonché sul Codice di comportamento approvato con D.P.R. 62/2013.

### **Tra le normative aventi impatto sul Registro delle Imprese si evidenziano:**

- Costituzione Start up innovative e incubatori certificati (art. 25 Decreto "Sviluppo" convertito nella Legge 221/2012): le società di capitali e cooperative possono essere riconosciute "Start up innovative" con l'iscrizione in apposita sezione del Registro Imprese al fine di ottenere le agevolazioni riconosciute dalla norma.
- Comunicazione PEC Imprese individuali: la L. 17 dicembre 2012, n. 221, ha previsto che a decorrere dal 20 dicembre 2012 le imprese individuali che presentano domanda di prima iscrizione al Registro delle imprese o all'Albo delle imprese artigiane, hanno l'obbligo di indicare il proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC).
- Contratti di rete: novità in materia di contratti di rete sono state introdotte dalla Legge n. 134/2012, in sede di conversione del Decreto Legge 22 giugno 2012 n. 83 "Misure urgenti per la crescita del Paese", c.d. "Decreto sviluppo" (art. 45), anche ai fini degli adempimenti pubblicitari al Registro delle imprese.
- Agenti e Rappresentanti - Mediatori - Spedizionieri - Mediatori Marittimi: a seguito dell'entrata in vigore dei decreti di recepimento della Direttiva 2006/123/CE (cosiddetta "Direttiva servizi" o "Direttiva Bolkestein") sono stati soppressi i relativi



Ruoli camerali. Gli iscritti al 12 maggio 2012 nei soppressi ruoli hanno dovuto aggiornare la propria posizione nel Registro Imprese o nel Rea (stima totale posizioni circa 2000).

- Società a Responsabilità Limitata: la L. 09.08.2013 n. 99 di conversione del DL 76/2013, in vigore dal 23.08.2013, interviene definitivamente a riformare la normativa della società a responsabilità limitata.

Con l'entrata in vigore della norma sono introdotte le seguenti modifiche:

- è abolita la Sclcr (società a capitale ridotto) introdotta dal DL 83/2012: non si possono più costituire Sclcr e tutte quelle esistenti sono qualificate "Società a responsabilità limitata semplificata"
- viene riformata la Srls (società a responsabilità limitata semplificata) introdotta dal DL 1/2012
- è consentita la costituzione di Srl ordinarie con capitale inferiore ai 10.000 euro e pari almeno ad un euro (art. 2463 C.C.)

- Società tra Professionisti (STP): è entrato in vigore il regolamento in materia di società tra professionisti approvato dal Ministero della Giustizia di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, decreto 8 febbraio 2013, n. 34. Le STP la cui costituzione è stata prevista dall'articolo 10 della Legge 183/2011 sono tenute all'iscrizione:

a) nell'apposita sezione speciale del Registro delle imprese, istituita ai sensi dell'art. 16, comma 2, secondo periodo, del decreto legislativo 2 febbraio 2001 n. 96;

b) in una sezione speciale degli albi e dei registri tenuti presso gli ordini o i collegi di appartenenza dei soci professionisti.

- Società di Mutuo Soccorso: l'art. 23 del D.L. n. 179 del 18 ottobre 2012 (conv. con L. 17.12.2012 n. 221) interviene a modificare alcuni articoli della Legge 15 aprile 1886, n. 3818 in materia di società di mutuo soccorso. La nuova disciplina modernizza la modalità di costituzione di tali società, individuando: • l'iscrizione nell'apposita sezione delle imprese sociali nel registro delle imprese • le modalità, i criteri e le puntuali indicazioni sugli adempimenti pubblicitari • un'apposita sezione dell'albo delle società cooperative, cui le società di mutuo soccorso sono automaticamente iscritte secondo criteri e modalità successivamente stabiliti con il Decreto 6 marzo 2013 emanato dal Ministro dello sviluppo economico.

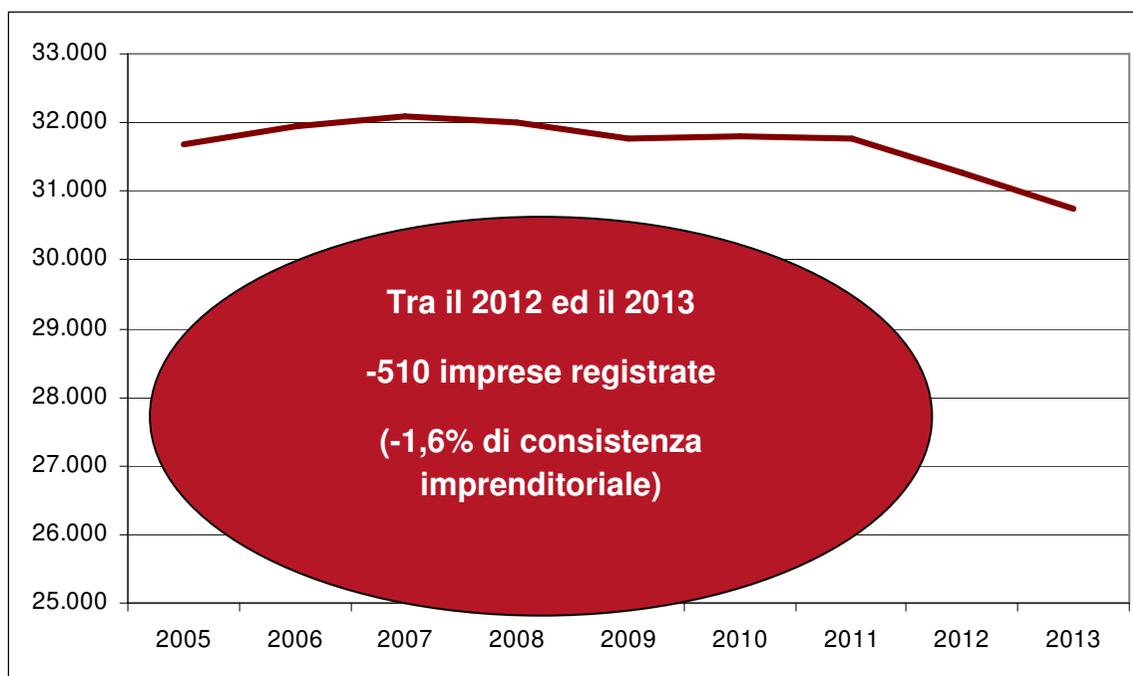
- Procedure concorsuali: le modifiche apportate alla legge fallimentare dal DL n. 83 e dal DL n. 179 e dalle rispettive leggi di conversione, quelle introdotte con la legge di stabilità del 24.12.2012 n. 228, la modifica all'art 161 apportata col D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla L. 9 agosto 2013, n. 98, hanno imposto diversi adempimenti pubblicitari nel Registro imprese.

### Contesto socio-economico:

Il 2013 è stato un anno complicato per l'economia provinciale, così come nei più ampi contesti territoriali. Inversioni di tendenza rispetto al recente passato non si sono ancora pienamente evidenziate. L'economia della provincia di Piacenza è destinata a subire, secondo le previsioni di Prometeia-Unioncamere Emilia-Romagna, una riduzione reale del valore aggiunto ai prezzi di base pari all'1,4 per cento, più elevata di quella prospettata per l'Emilia-Romagna (-1,1 per cento). Molti dei fattori dai quali dipenderebbe un effettivo cambio di passo non sono governabili dall'Ente camerale che, nel suo operare, ha invece messo in atto azioni con lo scopo di mitigare le negatività.

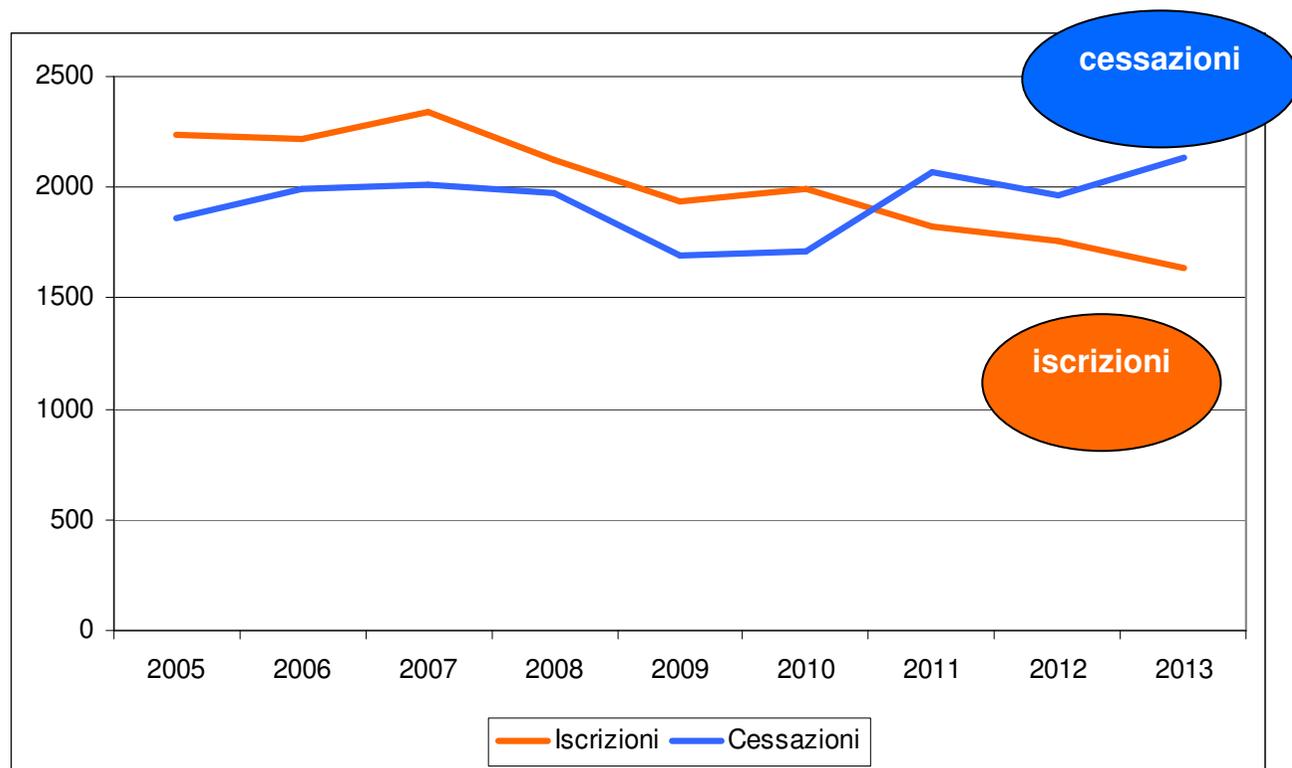
Partendo dalla consistenza del tessuto imprenditoriale osserviamo che nel 2013 è proseguito il movimento recessivo che aveva preso l'avvio nel 2010 a carico dello stock delle imprese registrate a Piacenza. Il calo tra il 2012 ed il 2013 nell'insieme delle registrate è stato di 510 soggetti, 557 in meno -invece- le aziende attive.

Tra il 2012 ed il 2013 sono peraltro aumentate sia le imprese interessate da procedure concorsuali (+1,98%) che quelle in scioglimento (+1,77%). Le cessazioni hanno superato le iscrizioni anche al netto delle cancellazioni eseguite d'ufficio dalle Camere di commercio. Il tasso di crescita al netto delle cancellazioni d'ufficio è pari al -1,15%.



### La dinamica delle imprese registrate

**Iscrizioni: 1.636**  
**Cessazioni: 2.133**  
**(di cui 137 d'ufficio)**



**La dinamica delle iscrizioni e cessazioni**

L'Ente, consapevole che nello stock delle imprese esiste un turnover molto elevato (ovvero che molte nuove imprese hanno un tasso di sopravvivenza limitato nel tempo), sia per difficoltà legate al mercato domestico che -talvolta- per una conoscenza non sufficientemente approfondita del contesto economico in cui si va ad operare (rischi, opportunità, stima dei costi fissi e variabili..), ha proseguito con le attività di formazione dedicate sia agli aspiranti imprenditori che agli imprenditori già in attività. Inoltre ha colto l'occasione fornita da Unioncamere di partecipare all'assegnazione di contributi per progetti di sostegno alla nascita di nuove imprese con una propria proposta che è stata approvata e che sarà realizzata nel corso del 2014.

A livello settoriale la variazione più negativa ha interessato sia in termini numerici assoluti che percentuali l'agricoltura. Di rilievo anche il risultato a carico del settore delle costruzioni. La contrazione si è allargata anche ai settori del manifatturiero, del commercio, dei trasporti e delle attività dei servizi. Vi sono anche risultati positivi: è in crescita il numero delle imprese nel

settore dei pubblici esercizi, delle attività immobiliari, della fornitura di energia e gas, delle attività finanziarie ed assicurative così come dei servizi alle imprese, dell'istruzione, delle attività artistiche e di intrattenimento e della fornitura di acqua, reti fognarie e gestione rifiuti.

Il 9,8% delle imprese registrate a Piacenza può essere individuato come impresa straniera: tra il 2011 ed il 2013 questa percentuale è cresciuta di 0,5 punti. Le imprese individuali straniere invece raggiungono il valore medio del 14,1%.

A partire dal 2012 è iniziato un trend discendente del nucleo di imprese rette in prevalenza da donne, nucleo che aveva raggiunto nel 2011 la consistenza di 7.028 realtà. Dell'1% la riduzione verificatasi tra il 2012 ed il 2013, analoga a quella registrata l'anno precedente. Nella nostra provincia così, a fine 2013, le imprese femminili tout court sono risultate 6.888. Le iscrizioni dell'anno sono state 460 ma le cessazioni sono arrivate a 557, determinando un saldo negativo per 97 unità. Il flusso che è cresciuto negli ultimi anni è stato proprio quello delle cessazioni che ha così depauperato lo stock di realtà imprenditoriali perché, a voler ben vedere, le iscrizioni sono rimaste le stesse che si realizzavano quando l'insieme cresceva. Come a dire che lo spirito di intraprendenza si mantiene, quello che vengono meno sono le condizioni per la sopravvivenza dell'impresa.

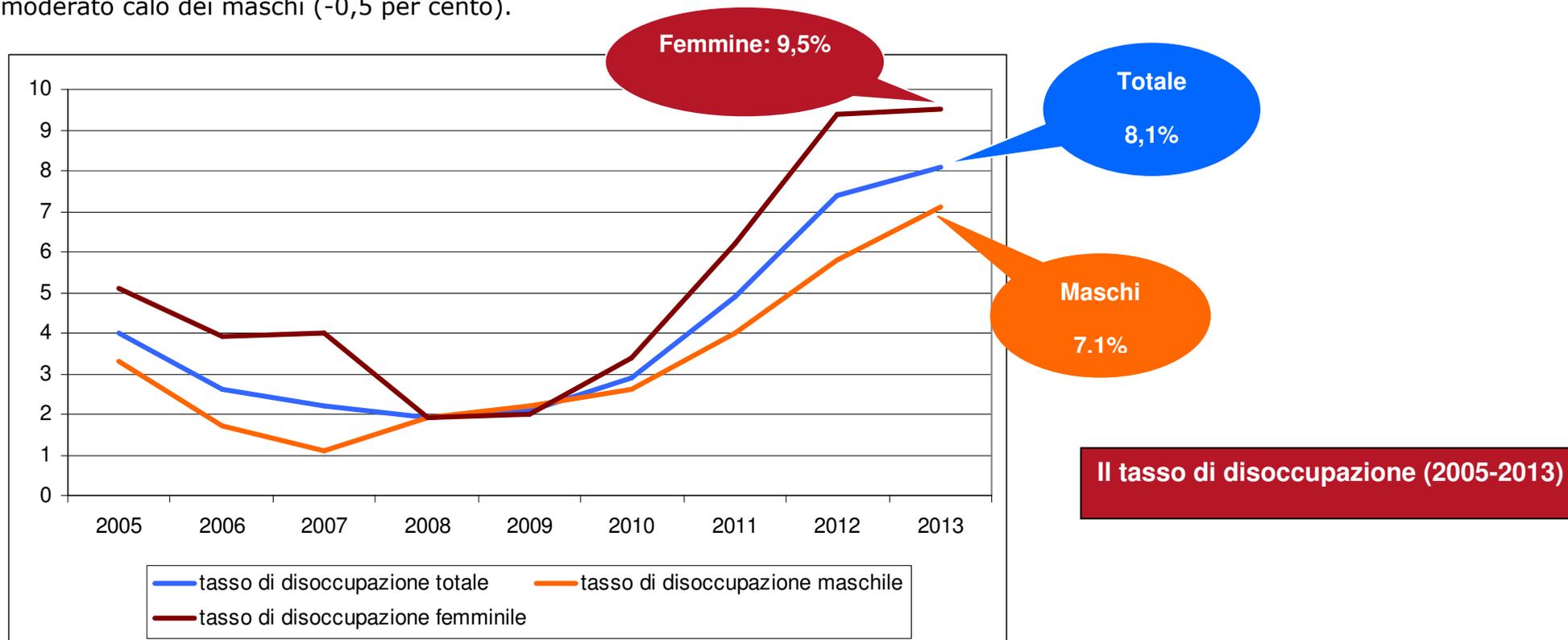
Il numero maggiore di imprese femminili si ritrova tra le ditte individuali. Sono il 65,8% del totale. Nel 2011 erano il 67,3%. Il calo ha quindi interessato principalmente ditte più piccole e meno strutturate.

Anche sul versante dell'imprenditorialità femminile la Camera di commercio ha proseguito il sostegno delle progettualità proposte dal comitato per la promozione dell'imprenditorialità femminile: il progetto "Pink Route – Itinerari turistici non convenzionali" è arrivato a coinvolgere 27 imprese. Il progetto, si ricorda, si propone di incentivare forme innovative di turismo, più esperienziali e, soprattutto, ha coinvolto solo imprese per definizione femminili, attraverso la formulazione di pacchetti turistici. L'innovazione insita nella proposta è stata colta da più parti. Restano da disciplinare aspetti di gestione del Marchio Pink Route – a partire dal suo deposito presso l'ufficio italiano brevetti e marchi- ma le potenzialità di business concreto sono davvero tangibili.

Sul versante dei fallimenti per i quali sia stata emessa la sentenza dichiarativa si registra però una riduzione: a fine 2013 sono stati 50,7 in meno rispetto all'anno prima, complice, probabilmente, la normativa sul concordato in continuità.

Tra il 2012 ed il 2013 sia il numero che i valori degli effetti protestati sono risultati in diminuzione. La variazione percentuale complessiva è stata del 7,7% dal punto di vista del numero e del 14,5% in valore.

La recessione, che ha investito l'economia piacentina nel 2013<sup>1</sup> ha avuto effetti negativi sul complesso dell'occupazione. Secondo le rilevazioni Istat sulle forze di lavoro, nel 2013 gli occupati della provincia di Piacenza sono apparsi mediamente in calo dell'1,0 per cento rispetto all'anno precedente, per un totale di circa 1.000 addetti. Sotto l'aspetto del genere, la diminuzione dell'occupazione piacentina è stata essenzialmente determinata dalle femmine (-1,9 per cento), a fronte del moderato calo dei maschi (-0,5 per cento).



<sup>1</sup> Secondo lo scenario di Prometeia-Unioncamere Emilia-Romagna di fine febbraio 2014, nel 2013 il valore aggiunto della provincia di Piacenza è stimato in diminuzione, in termini reali, dell'1,4 per cento rispetto all'anno precedente, in misura superiore a quanto stimato per la regione (-1,1 per cento).

La disoccupazione è apparsa nuovamente in aumento. La consistenza delle persone in cerca di lavoro è aumentata del 9,9 per cento rispetto all'anno precedente (+19,3 per cento in regione), per un totale di circa 1.000 persone, tutti di genere maschile. Il tasso di disoccupazione è conseguentemente salito all'8,1 per cento, vale a dire su standard mai registrati in passato.

Per quanto concerne l'andamento dei settori di attività, la diminuzione degli occupati è stata la sintesi di dinamiche settoriali divergenti.

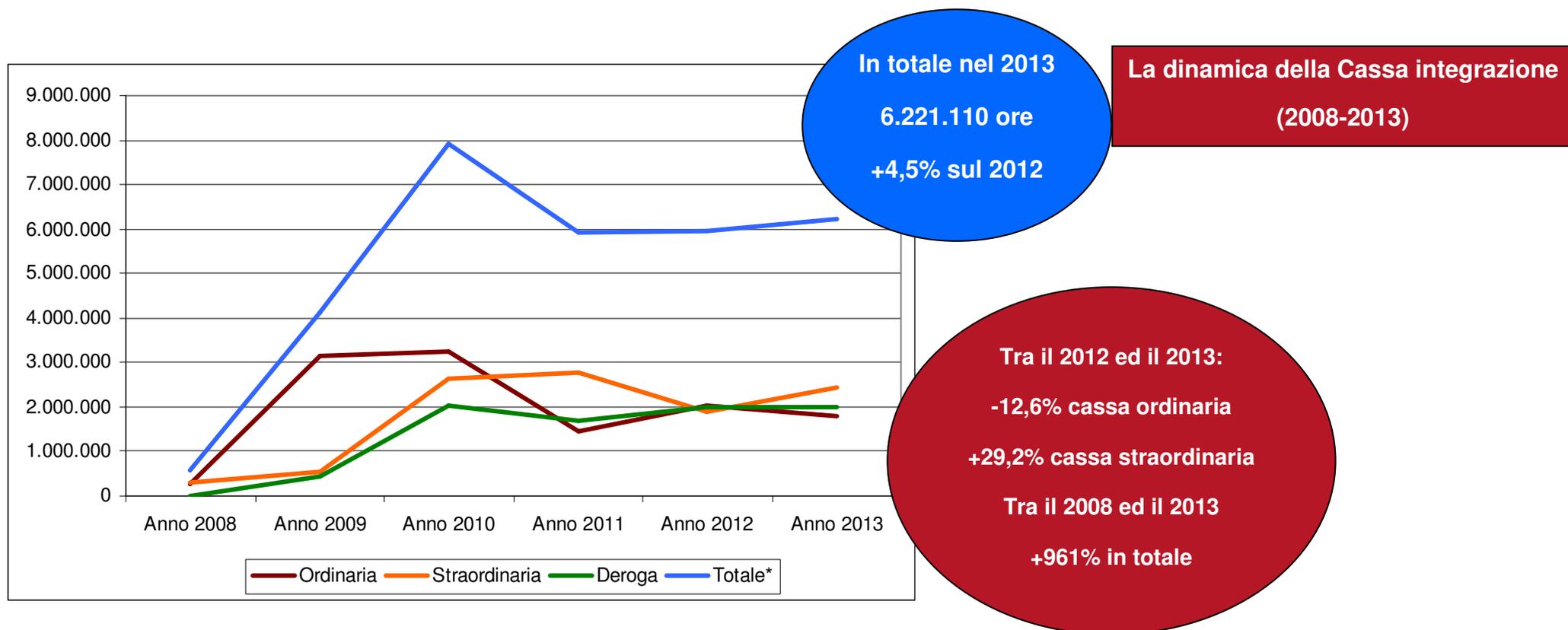
Le attività dell'agricoltura, silvicoltura e pesca, che hanno rappresentato il 2,5 per cento del totale degli occupati, hanno perduto circa un migliaio di addetti rispetto al 2012, per lo più indipendenti

Le attività dell'industria in senso stretto<sup>2</sup>, che hanno rappresentato il 27,7 per cento dell'occupazione piacentina, hanno beneficiato di una crescita del 6,5 per cento rispetto al 2012 – equivalente a circa 2.000 addetti. L'aumento può apparire per certi versi sorprendente, poiché è maturato in uno scenario caratterizzato dal perdurare della recessione (-2,9 per cento il valore aggiunto), ma occorre tuttavia sottolineare che l'accresciuto utilizzo della Cassa integrazione guadagni può avere contribuito al mantenimento dell'occupazione. Non a caso le unità di lavoro alle dipendenze, che non tengono conto dell'inattività dovuta alla Cig, hanno subito una diminuzione dell'1,7 per cento.

Se il bilancio 2013 dell'occupazione piacentina si è chiuso negativamente lo si deve soprattutto alla battuta d'arresto dei servizi, che hanno subito un calo del 3,0 per cento – è equivalso a circa 2.000 addetti - che è apparso più sostenuto rispetto alla diminuzione regionale dello 0,8 per cento. La Cassa integrazione guadagni è apparsa in leggero aumento, riflettendo la ripresa degli interventi straordinari, che ha annullato i cali delle gestioni ordinaria e in deroga. Secondo i dati Inps, nel 2013 c'è stata una crescita complessiva, tra ordinaria, straordinaria e in deroga, pari al 4,5 per cento rispetto all'anno precedente.

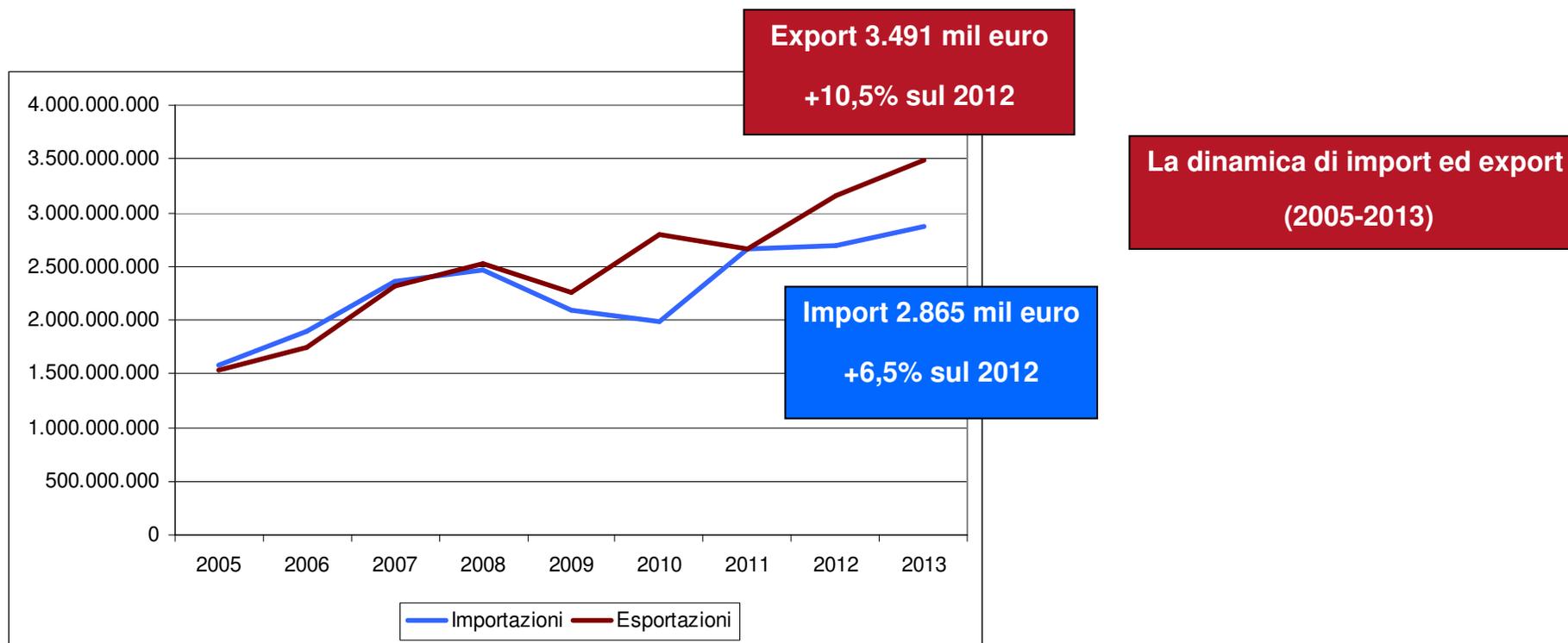
---

<sup>2</sup> Comprende i settori estrattivo, manifatturiero ed energetico.



Sul fronte del sostegno all'occupazione la Camera di commercio ha collaborato alla costituzione di un fondo provinciale per l'inserimento ed il reinserimento professionale di persone a rischio occupazione ed ha dato un contributo importante alla realizzazione del progetto Vecchi mestieri per giovani generazioni, avente l'obiettivo di incentivare la trasmissione dei vecchi mestieri con tirocini formativi semestrali.

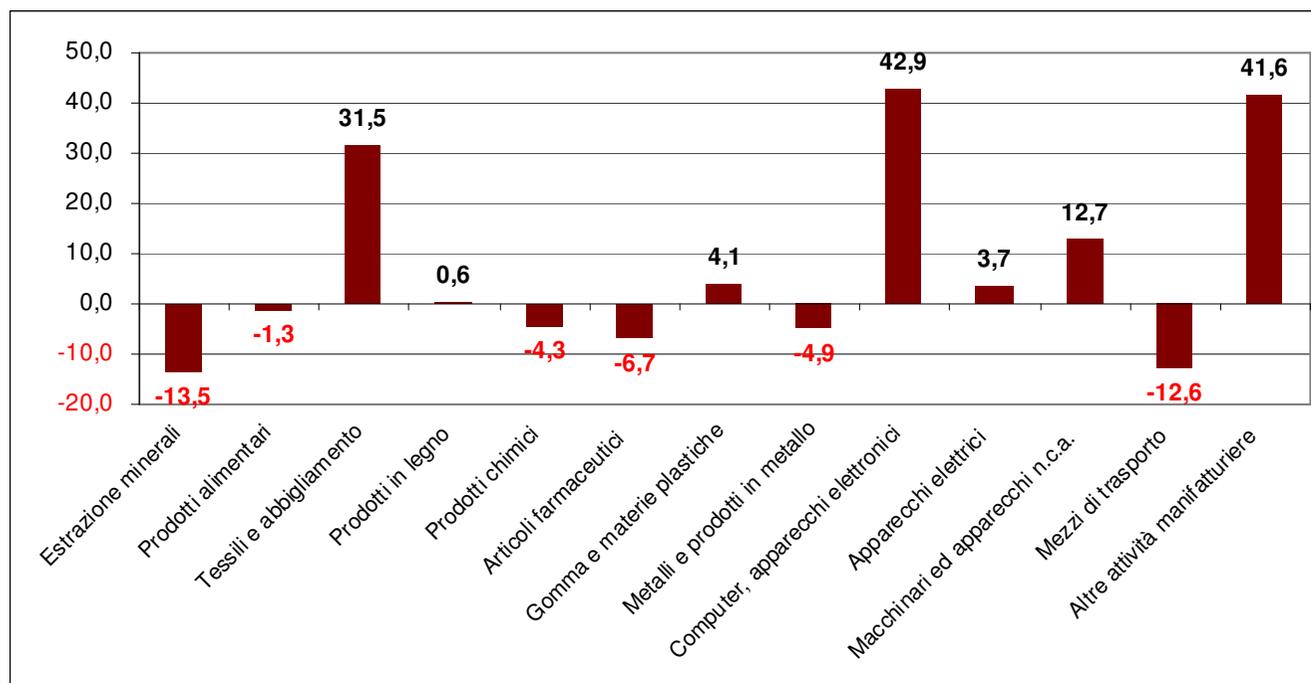
Le esportazioni della provincia di Piacenza sono aumentate del 10,5 per cento rispetto all'anno precedente, consolidando la fase di ripresa in atto dal 2011.



Il settore più importante, vale a dire l'industria metalmeccanica, nel 2013 ha fatto registrare un incremento del 5,1 per cento rispetto all'anno precedente. La crescita è apparsa in rallentamento rispetto all'evoluzione del 2012 (+13,6 per cento), ma ha consentito al 2013 di evidenziare un livello superiore del 21,3 per cento a quello del 2007, prima che la Grande Crisi esplodesse in tutta la sua evidenza.

I prodotti della moda costituiscono la seconda voce per importanza dell'export piacentino, con un'incidenza del 19,0 per cento sul totale, largamente superiore alla corrispondente quota regionale del 10,7 per cento. Questo dato va spiegato con la crescita progressiva dell'attività del polo logistico. In effetti ad esportare risultano essere non tanto imprese produttrici quanto imprese di commercio all'ingrosso.

Il terzo settore per importanza è rappresentato dai prodotti alimentari, bevande e tabacco, la cui quota, pari al 4,8 per cento del totale dell'export piacentino, è apparsa inferiore a quella regionale del 9,0 per cento. Nel 2013 le relative vendite all'estero sono leggermente calate (-1,3 per cento) rispetto all'anno precedente, consolidando la diminuzione rilevata nel 2012 (-6,2 per cento).



**La variazione 2012/2013  
 delle esportazioni per settore**

L'export piacentino è apparso in crescita nella maggioranza dei continenti, con le eccezioni di Africa e Oceania-altri territori.

L'Unione Europea a 28 paesi resta il principale acquirente dei prodotti piacentini, con una quota pari al 51,2 per cento delle merci esportate. Rispetto alla situazione dei dieci anni precedenti - i dati sono stati resi omogenei tenendo conto dei nuovi paesi membri - l'Unione Europea a 28 paesi ha visto ridurre la propria incidenza di quasi tre punti percentuali, non tanto per un proprio calo, bensì per il maggiore dinamismo palesato da altre aree, in primis il continente asiatico, la cui quota, pari al 24,3 per cento (16,0 per cento in regione), è migliorata di quasi sette punti percentuali.

Sul fronte internazionalizzazione l'attività camerale prosegue in linea con quelli che sono i programmi regionali e nazionali, proponendo alle imprese sia missioni in uscita che missioni in incoming e successivo incontro con operatori esteri. Non è venuto meno nemmeno nel 2013 il sostegno ai due consorzi per l'export attivi sul territorio provinciale, la cui mission ben si sovrappone con quella della Camera di commercio.

Il sistema creditizio ha risentito del clima recessivo. La flessione dei prestiti è stata costante, riflettendo da un lato la debolezza della domanda e, dall'altro, politiche di offerta restrittive, soprattutto nei confronti delle piccole imprese.

Il sistema bancario ha reso meno pesanti le condizioni proposte alle imprese, ma il costo del credito ha continuato a essere superiore a quello medio dell'area dell'euro.

Il rapporto tra banche e imprese piacentine ha continuato a proporre criticità. I tassi applicati sono stati giudicati onerosi dalla maggioranza delle imprese, in misura tuttavia meno pesante rispetto a un anno prima. Anche il costo complessivo del finanziamento è stato considerato oneroso dalla maggioranza delle imprese. Il perdurare della recessione ha indotto le banche a cautelarsi maggiormente nei confronti della clientela, richiedendo sempre più garanzie. Il sistema bancario piacentino ha ridotto la consistenza dei prestiti concessi, in linea con quanto avvenuto in regione e nel Paese. Gli impieghi "vivi", che corrispondono ai finanziamenti erogati alla clientela residente (non sono comprese le Istituzioni monetarie e finanziarie), al netto delle sofferenze e dei pronti contro termine, a fine dicembre 2013 sono diminuiti tendenzialmente del 6,8 per cento, in misura tuttavia più contenuta rispetto al trend dei dodici mesi precedenti (-7,6 per cento). Se il confronto è effettuato tra la media delle consistenze mensili 2013 con quella 2012, si ha una flessione del 7,7 per cento, più elevata delle corrispondenti diminuzioni registrate in Emilia-Romagna (-5,4 per cento) e Italia (-4,6 per cento). Il sistema bancario piacentino ha pertanto dato una stretta al credito largamente superiore a quella di altre aree della regione.

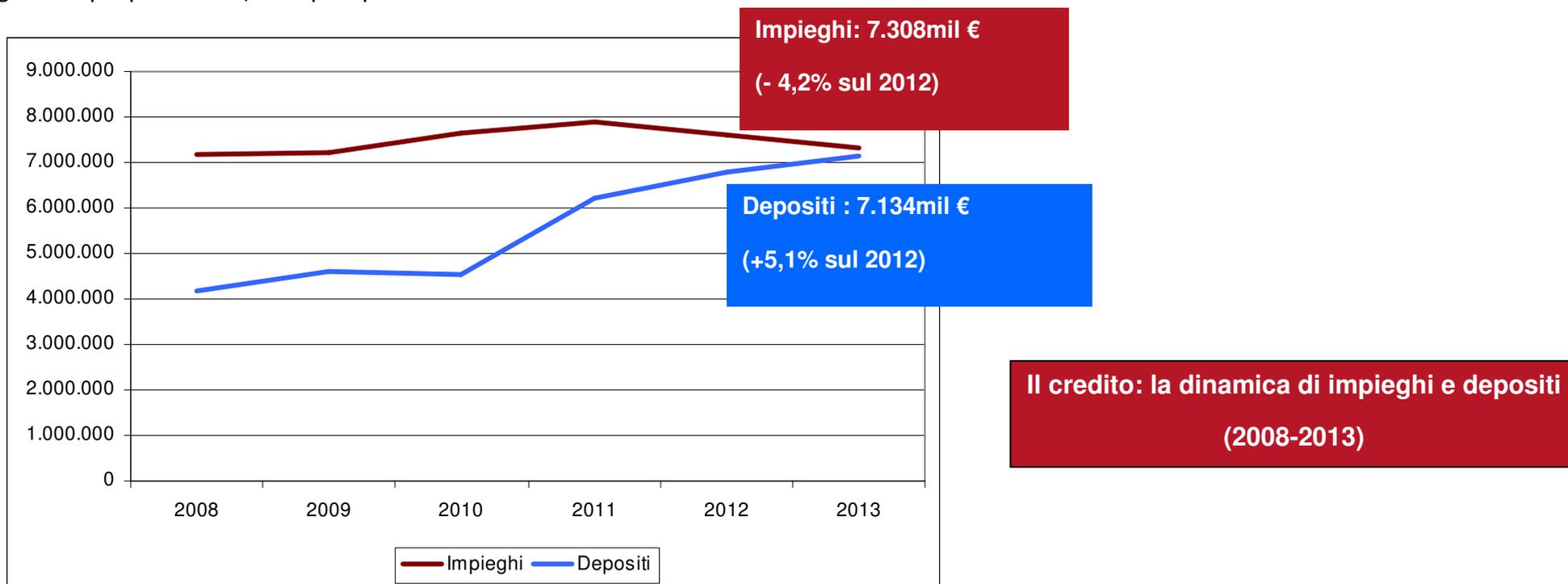
Ogni ramo di attività economica ha ridotto la consistenza dei finanziamenti. I cali più sostenuti hanno riguardato le attività dell'industria in senso stretto (-11,4 per cento) e le costruzioni (-9,3 per cento), mentre i servizi sono stati relativamente meno colpiti (-8,4 per cento). La qualità del credito è apparsa in deterioramento. Secondo i dati raccolti dalla Banca d'Italia, aggiornati a settembre 2013 le sofferenze bancarie<sup>3</sup>, pari a 761 milioni di euro, sono cresciute del 31,4 per cento rispetto alla situazione dello stesso mese dell'anno precedente, in leggero rallentamento tuttavia rispetto al trend riscontrato nei quattro trimestri

---

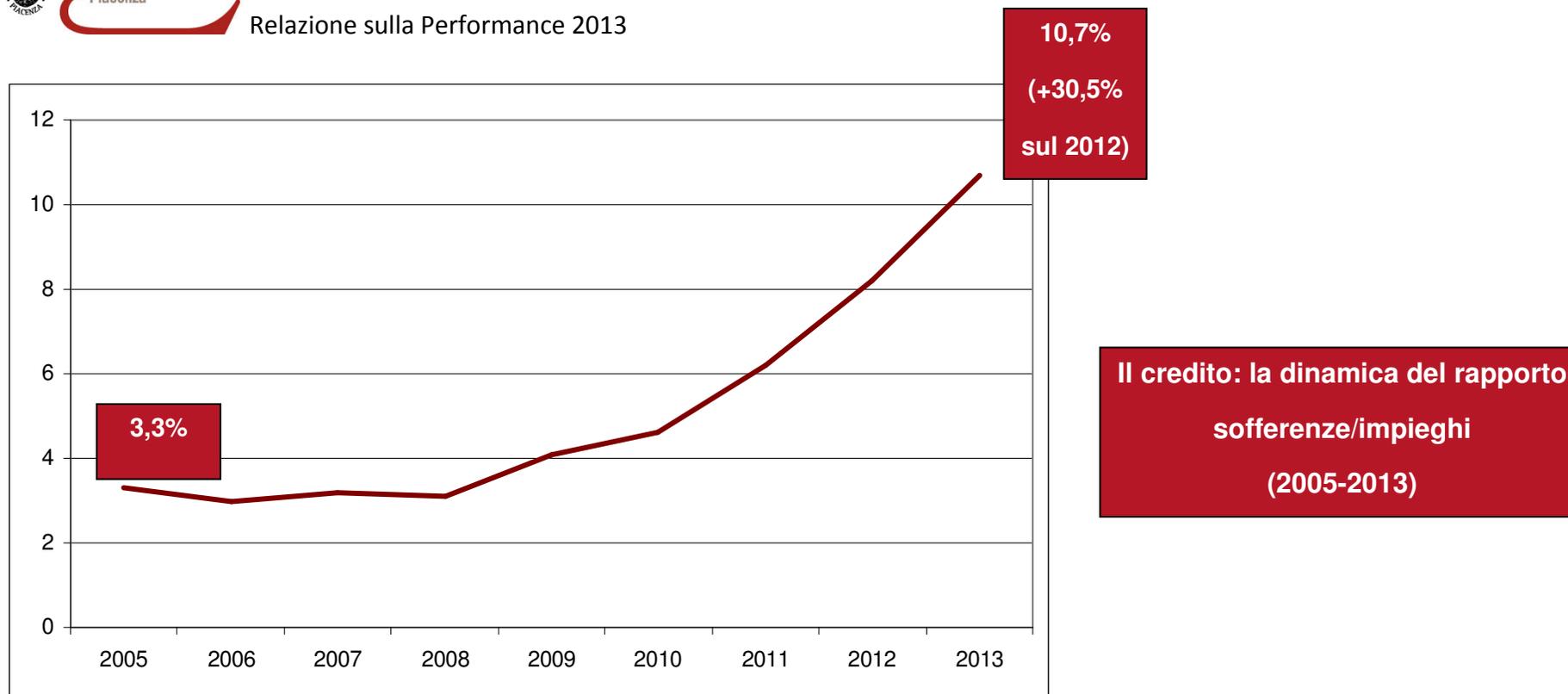
<sup>3</sup> Le sofferenze sono riferite all'utilizzato netto, relativamente alla clientela ordinaria residente escluso le Istituzioni finanziarie e monetarie.

precedenti (+33,9 per cento). Il rapporto sofferenze/impieghi totali bancari<sup>4</sup> è salito al 10,25 per cento, rispetto alla percentuale del 7,52 per cento di un anno prima.

A fine dicembre 2013 le somme depositate nelle banche dalla clientela ordinaria residente e non residente, al netto delle Istituzioni finanziarie e monetarie, sono ammontate a circa 7 miliardi e 135 milioni di euro, con una crescita del 5,1 per cento rispetto a un anno prima. Rispetto al trend dei dodici mesi precedenti, c'è stato un rallentamento prossimo ai quattro punti percentuali. La rete degli sportelli bancari piacentini è apparsa in ridimensionamento. Dalla punta massima di 227 sportelli operativi toccata nel quarto trimestre 2008 si è arrivati ai 213 del settembre 2013, cinque in meno rispetto a un anno prima. Questi andamenti non sono che la conseguenza del processo di razionalizzazione che le banche stanno adottando al fine di alleggerire i propri bilanci, con prospettive di altre riduzioni.



<sup>4</sup> Gli impieghi bancari totali sono riferiti alla clientela ordinaria residente e non residente al netto delle Istituzioni finanziarie e monetarie.



Le criticità per le imprese nell'approvvigionamento di liquidità sono rimaste al centro dell'attenzione dell'ente che ha stanziato nuovamente un fondo consistente (1 milione di euro) per facilitare l'accesso al credito.

Altre iniziative direttamente rivolte al sistema delle imprese si sono messe a punto attraverso bandi pubblici per la concessione di contributi (brevetti e artigiano in fiera). Nel corso del 2013 è entrata nel vivo anche la progettazione della partecipazione piacentina ad Expo 2015. L'Ente ha collaborato attivamente ad ogni fase di lavoro, mettendo le basi per un risultato proficuo.



## 2.2. L'Amministrazione

In questo paragrafo si riportano alcuni dati di sintesi che hanno caratterizzato il funzionamento della Camera nell'anno oggetto di rendicontazione (2013).

L'analisi riguarda:

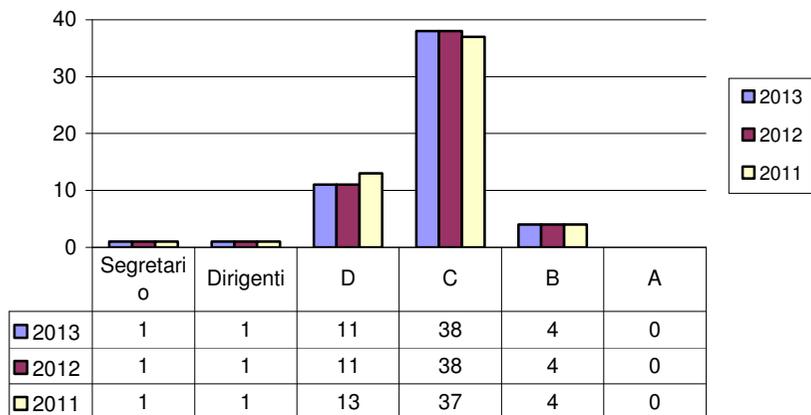
- le risorse umane che hanno operato nel 2013 e nell'anno precedente e la loro distribuzione per funzioni istituzionali;
- le risorse economiche sulle quali la Camera ha potuto contare per implementare le azioni previste nel Piano della Performance 2013;
- le partecipazioni, che rappresentano un ulteriore strumento per lo sviluppo dell'economia locale.

### Dotazione organica e posti ricoperti al 31 dicembre 2013.

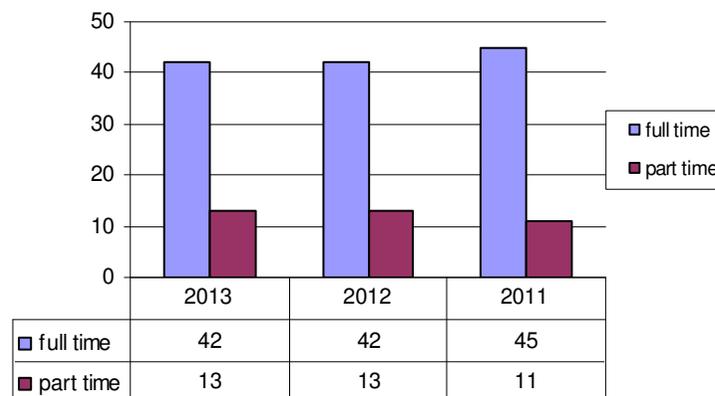
L'attuale dotazione organica è composta di n. 59 unità a tempo indeterminato oltre al Segretario Generale. Nel corso dell'anno si sono verificate due cessazioni dal servizio di cui un dipendente di categoria D per pensionamento ed un dipendente appartenente alla categoria C per dimissioni volontarie. A seguito della procedura di mobilità esterna avviata nel 2012 è stata effettuata l'assunzione di unità di categoria C ed una ulteriore unità, appartenente alla stessa categoria, verrà assunta nel corso del primo trimestre 2014, anch'essa mediante procedura di mobilità.

I grafici seguenti illustrano alcuni aspetti del personale in relazione alla distribuzione nelle categorie, alla tipologia di contratto (a tempo pieno e a part-time), alla distribuzione – eccetto le figure dirigenziali - nelle funzioni istituzionali espressa sia in numero assoluto che in f.t.e. (full time equivalent), alla composizione per sesso, età, anzianità di servizio e titoli di studio.

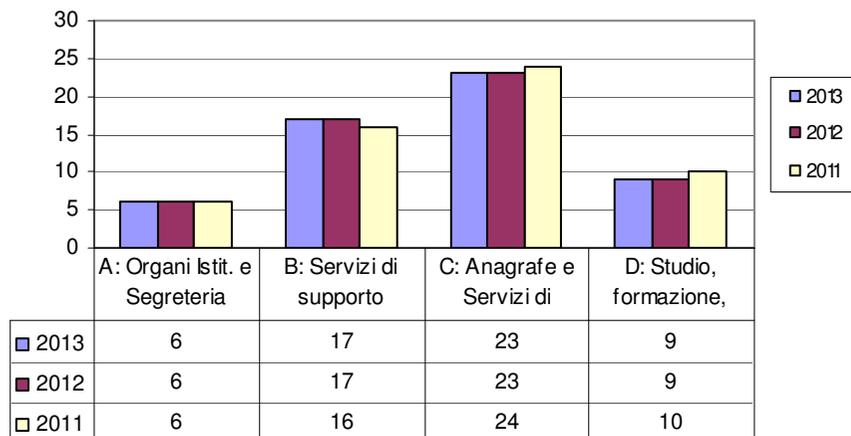
**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE IN RUOLO AL 31.12**



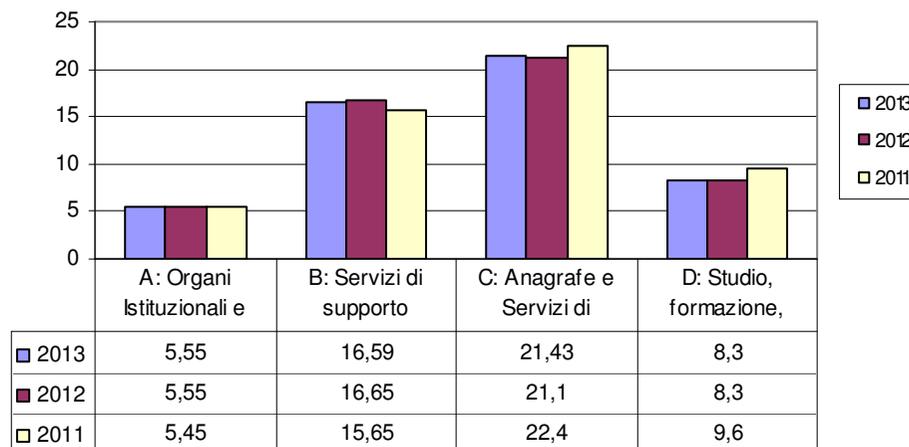
**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31.12**



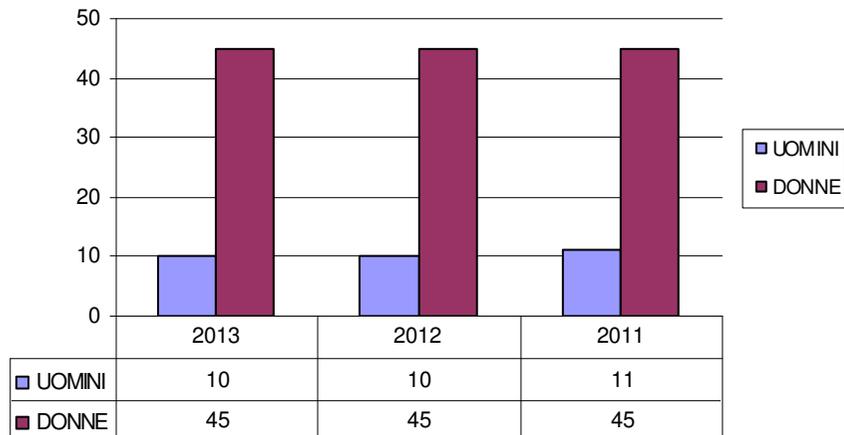
**DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE NELLE FUNZIONI ISTITUZIONALI AL 31.12**



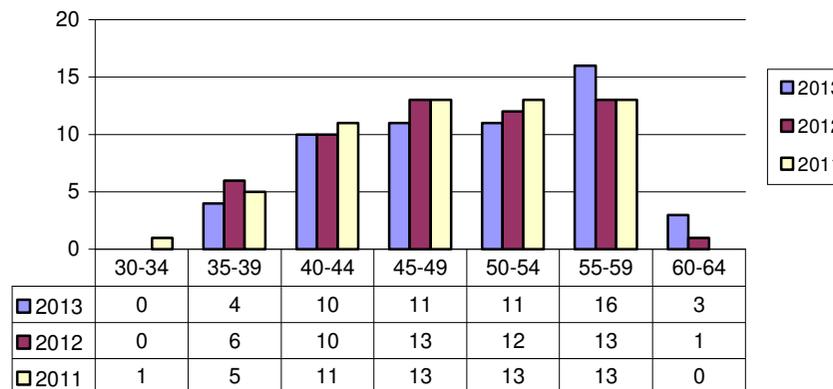
**DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE IN FTE NELLE FUNZIONI ISTITUZIONALI AL 31.12**



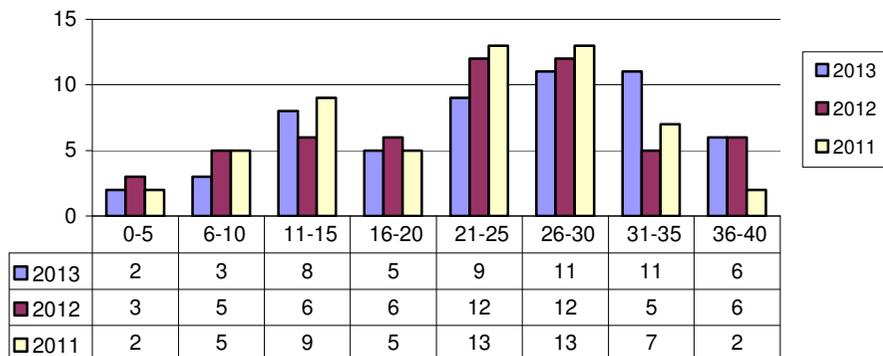
**COMPOSIZIONE PERSONALE PER GENERE AL 31.12**



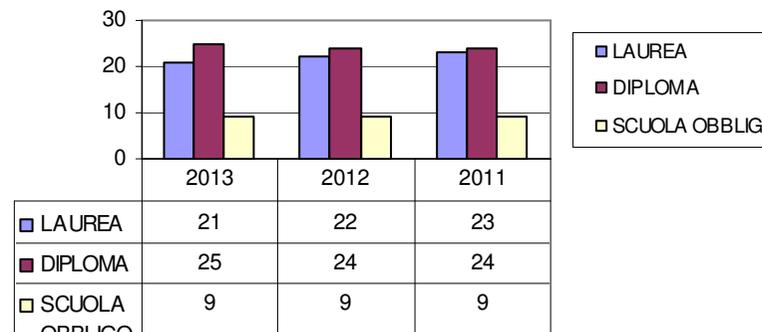
**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI DI ETA' AL 31.12**



**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI DI ANZIANITA' DI SERVIZIO AL 31.12**



**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER TITOLI DI STUDIO AL 31.12**



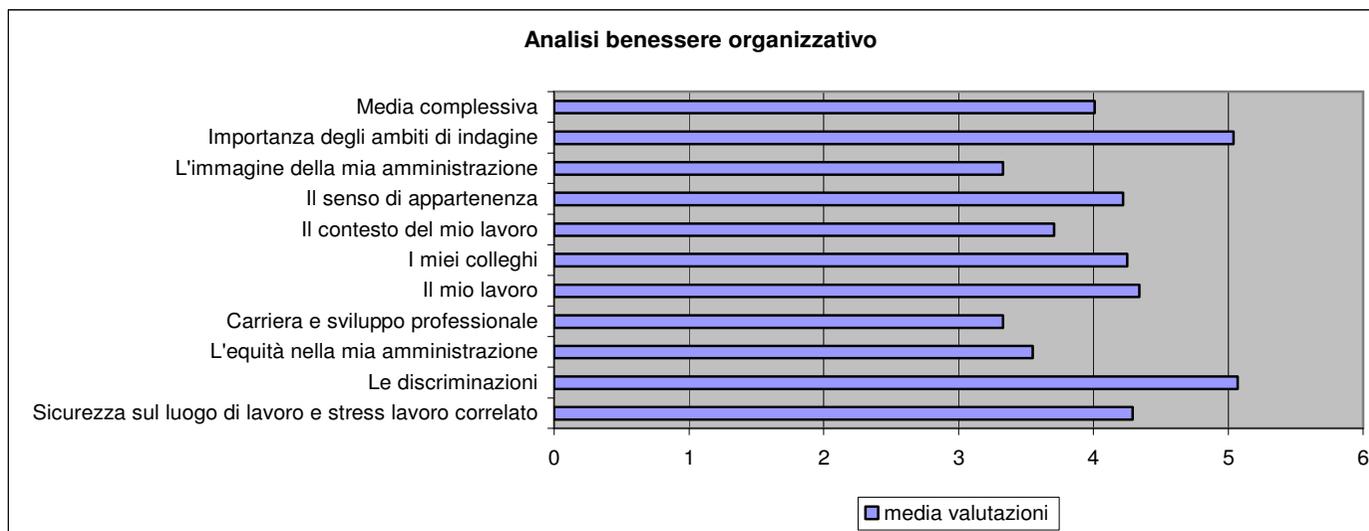
A seguito della realizzazione della prima indagine sul clima organizzativo, effettuata sia allo scopo di conoscere il livello medio di soddisfazione dei dipendenti, che per individuare eventuali criticità dell'organizzazione e predisporre quindi azioni tese al miglioramento, è stato elaborato, con il supporto del Comitato Unico di Garanzia della Camera di commercio, il Piano Triennale delle Azioni Positive (PAP), approvato dalla Consigliera di Parità provinciale. Nel PAP sono stati individuati tre filoni di intervento:

1. Conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi di cura della famiglia
2. Tutela ambiente favorevole al benessere sul lavoro
3. Diffusione di una cultura di genere.

Nell'ambito di tali filoni sono state inserite azioni ed iniziative scaturenti anche dai risultati dell'indagine la cui realizzazione è prevista nel corso del triennio 2013-2015.

La seconda indagine sul benessere organizzativo, effettuata mediante la somministrazione del questionario elaborato da CIVIT, ha visto la partecipazione del 91% dei dipendenti in servizio. L'indagine è strutturata in tre sezioni: benessere organizzativo, grado di condivisione del sistema di valutazione e valutazione del proprio superiore gerarchico.

Per quanto attiene alla rilevazione del benessere organizzativo, le risposte dei dipendenti hanno fornito le risultanze illustrate nel grafico seguente:



Dai dati esposti, accorpatis per i diversi ambiti di indagine, si può rilevare che l'immagine dell'amministrazione registra uno dei valori più bassi, probabilmente attribuibile alle funzioni stesse svolte dalla Camera in quanto rivolte ad un bacino di utenza qualificato, come le imprese, e che sono quindi conosciute solo dagli utenti diretti dei servizi. La carriera e l'equità si attestano anch'essi su valori bassi (rispettivamente 3,3 e 3,6), esito prevedibile anche a fronte del blocco dei contratti e della correlata possibilità di avanzamento.

Tra i risultati più elevati si registrano le risposte positive sull'assenza di discriminazioni (5,1), sulla sicurezza sul luogo di lavoro (4,3) e sulla percezione del proprio lavoro e delle proprie competenze (4,3) e dei propri colleghi (4,3).

Nella tabella seguente si espone la comparazione tra le risultanze ottenute dall'indagine effettuata dall'Ente rispetto ai risultati elaborati dalla CIVIT nel "Rapporto di monitoraggio dei risultati delle indagini sul personale dipendente realizzate dalle amministrazioni pubbliche nel 2013-2014"; da tale comparazione si può rilevare che, sebbene non emergano notevoli differenze tra le due serie di valori, la media dei risultati dell'indagine camerale è migliorativa rispetto alla media elaborata su base nazionale.

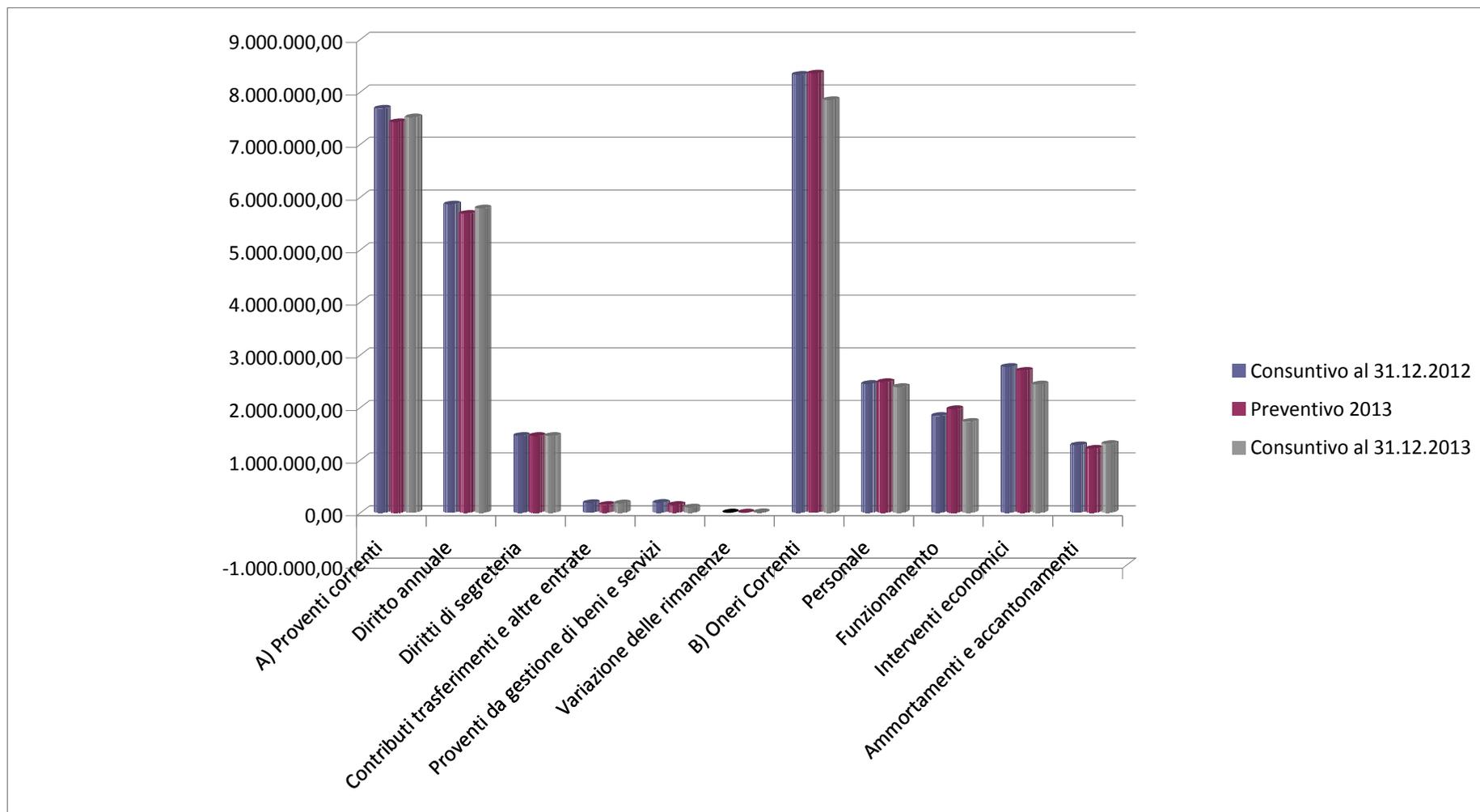
<b>Ambiti di indagine</b>	<b>Media "Rapporto di monitoraggio"</b>	<b>Media indagine CCIAA Piacenza</b>
Sicurezza sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	4,2	4,3
Le discriminazioni	5,1	5,1
L'equità nella mia amministrazione	3,1	3,6
Carriera e sviluppo professionale	3,0	3,3
Il mio lavoro	4,4	4,3
I miei colleghi	4,3	4,3
Il contesto del mio lavoro	3,3	3,7
Il senso di appartenenza	4,3	4,2
L'immagine della mia amministrazione	4,0	3,3
Importanza degli ambiti di indagine	4,0	5,0

## Risorse economiche

La tabella sottostante riporta, in valore assoluto, i valori di proventi ed oneri riferiti al bilancio consuntivo 2012, al preventivo 2013 e al consuntivo 2013 con l'intento di sintetizzare i flussi economici di proventi e di oneri che, a partire dal consuntivo 2012, hanno caratterizzato la fase di programmazione e quella di gestione del preventivo economico.

Dati di bilancio Gestione corrente	Consuntivo al 31.12.2012	Preventivo 2013	Consuntivo al 31.12.2013
<b>A) Proventi correnti</b>	<b>7.676.497,92</b>	<b>7.418.418,51</b>	<b>7.510.781,83</b>
Diritto annuale	5.857.357,88	5.678.864,97	5.781.520,92
Diritti di segreteria	1.455.421,83	1.451.500,00	1.454.478,09
Contributi trasferimenti e altre entrate	180.719,74	144.706,92	173.636,65
Proventi da gestione di beni e servizi	184.667,22	143.346,62	97.480,70
Variazione delle rimanenze	- 1.668,75	0,00	3.665,47
<b>B) Oneri Correnti</b>	<b>8.320.888,20</b>	<b>8.346.027,29</b>	<b>7.839.981,65</b>
Personale	2.442.357,90	2.479.141,71	2.384.297,68
Funzionamento	1.833.422,63	1.961.528,67	1.723.336,44
Interventi economici	2.768.760,70	2.695.100,00	2.432.705,62
Ammortamenti e accantonamenti	1.276.346,97	1.210.256,91	1.299.641,91

Risorse economiche



## Partecipazioni

La Camera di Commercio partecipa attualmente a 22 tra società per azioni, consortili ed altre forme societarie. Si tratta di società operanti nei settori delle infrastrutture, del turismo, della formazione, dell'assistenza e servizi alle imprese e del sistema camerale. Ha propri rappresentanti in alcune di esse nonché in Organismi vari che svolgono la propria attività sul territorio provinciale.

<b>Settore di attività</b>	<b>Denominazione Società</b>	<b>Capitale sociale al 31.12.2012</b>	<b>% partecipazione al 31.12.2012</b>
Infrastrutture stradali	Autocamionale della Cisa Spa	48.533.333	0,04%
Infrastrutture stradali	Autostrade Centro Padane Spa	30.000.000	1,5%
Infrastrutture stradali	Sapir Porto Intermodale di Ravenna Spa	12.912.120	0,05%
Infrastrutture stradali	Sogeap Aeroporto G. Verdi di Parma Spa	19.454.528	0,02%
Infrastrutture stradali	Tirreno Brennero Srl	386.782	0,27%
Infrastrutture stradali	Uniontrasporti Scrl	760.092,00	0,16%
Turismo	Piacenza Turismi Srl - in liquidazione	157.268	3,05%
Turismo	Isnart Scpa	1.069.901	0,19%
Formazione	Ifoa	4.735.259	1,52%
Assistenza e servizi alle imprese	Consorzio Agrario Provinciale	53.628,00	5,87%
Assistenza e servizi alle imprese	Dintec Scrl	551.473,09	0,16%
Assistenza e servizi alle imprese	Ecepa - Consorzio	90.402,00	0,57%
Assistenza e servizi alle imprese	La Faggiola Srl	1.281.839	2,99%
Assistenza e servizi alle imprese	Piacenza Expo Spa	14.789.021	21,49%
Sistema camerale	IC Outsourcing Scrl	372.000	0,06%



Sistema camerale	Infocamere Scpa	17.670.000	0,09%
Sistema camerale	Jobcamere srl	600.000	0,06%
Sistema camerale	Retecamere	242.356	0,09%
Sistema camerale	Tecnoservicecamere scpa	1.318.941	0,06%
Sistema camerale	Tecno Holding Spa	25.000.000	0,13%
Sistema camerale	Unioncamere Emilia Romagna Servizi Srl	120.000	6,50%
	<b>In corso di dismissione</b>		
In corso di dismissione - Servizi alle imprese	Imebep Spa	2.786.400	60,49%

Le partecipazioni camerale sono pubblicate sul sito camerale all'indirizzo <http://www.pc.camcom.it/trasparenza/partecipazioni-in-societa-ed-organismi>.

### 2.3 I risultati raggiunti

La Camera di Commercio di Piacenza, al fine di ottemperare al dettato normativo in tema di Ciclo di gestione della Performance, ha adottato metodologie e strumenti a supporto del processo di redazione del Piano della Performance e, a consuntivo, della presente Relazione della Performance.

L'approccio seguito dalla Camera di Commercio di Piacenza ha permesso di strutturare la rappresentazione della performance organizzativa ed individuale secondo un processo di scomposizione e di collegamento ideale tra gli elementi costituenti il mandato istituzionale, la Mission e la Vision, a partire dai contenuti definiti nella Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2013.

La Camera di Commercio di Piacenza ha articolato la propria azione su **cinque aree strategiche** concepite in modo da rispondere in maniera trasversale alle esigenze della comunità economica:

1. Sostegno all'economia locale con interventi mirati a favore delle imprese del territorio atti a migliorare il loro posizionamento nel mercato interno e internazionale
2. Regolazione, trasparenza e tutela del mercato
3. Semplificazione snellimento e digitalizzazione dell'azione amministrativa
4. Sviluppo di un sistema direzionale coordinato ed integrato
5. Migliorare l'efficienza e l'economicità gestionale attraverso l'adozione di soluzioni organizzative integrate ed innovative.

Le aree strategiche sono state a loro volta declinate in **15 obiettivi strategici**, sviluppati su un arco temporale triennale (2013-2015), così come previsto dalla norma. Nella presente Relazione sono indicati i risultati con riferimento al primo anno di programmazione, cioè il 2013 (v. paragrafo 3.2 ).

E' stato sviluppato un sistema di reporting (**albero della performance, reportistica obiettivi strategici ed obiettivi operativi mediante cruscotti**) che in modo grafico permette di segnalare, mediante evidenziazione semaforica, il livello di realizzazione dell'obiettivo rispetto al target prefissato:



= Obiettivo realizzato. Il target risulta completamente raggiunto.



= Obiettivo parzialmente realizzato. Il target non risulta completamente raggiunto.

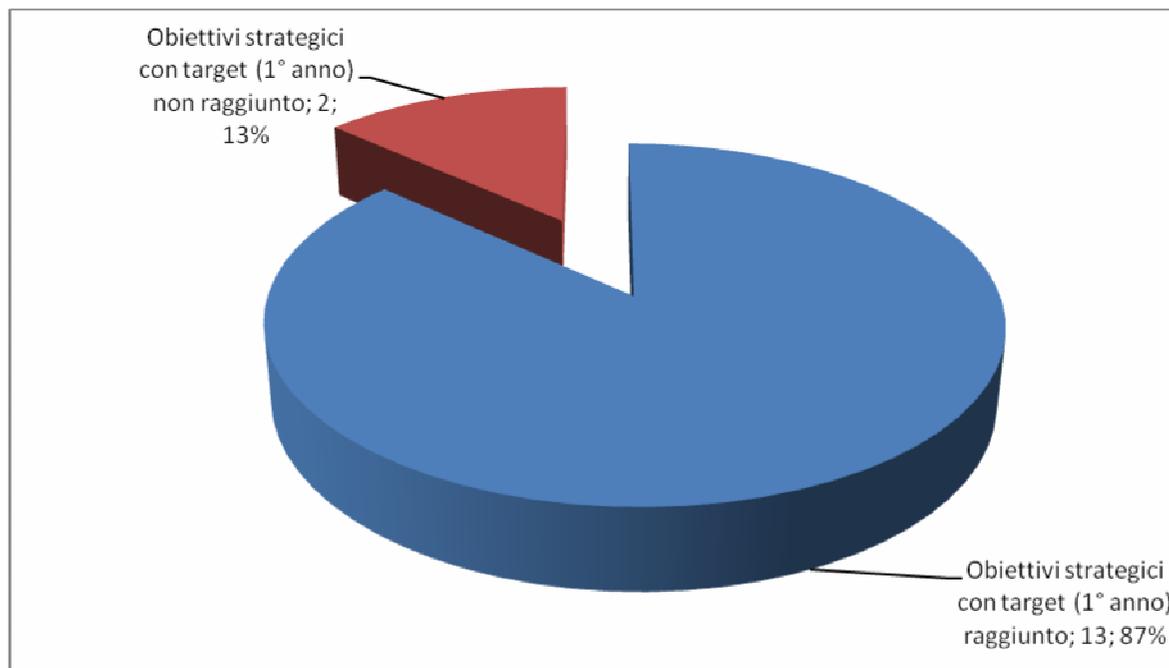


= Obiettivo non realizzato.

Si espongono di seguito alcune **misure di sintesi** dei risultati raggiunti:

### Grado di raggiungimento degli obiettivi strategici pianificati

	Valore assoluto	Valore %
Obiettivi strategici con target (1° anno) raggiunto	13	87%
Obiettivi strategici con target (1° anno) non raggiunto	2	13%
Obiettivi strategici totali individuati nel Piano della Performance	15	100%





### Grado di raggiungimento degli obiettivi operativi programmati (compresi obiettivi trasversali)

	Valore assoluto	Valore %
Obiettivi operativi con target raggiunto	63	100%
Obiettivi operativi con target non raggiunto	0	0%
Obiettivi operativi totali individuati nel Piano della Performance	63	100%

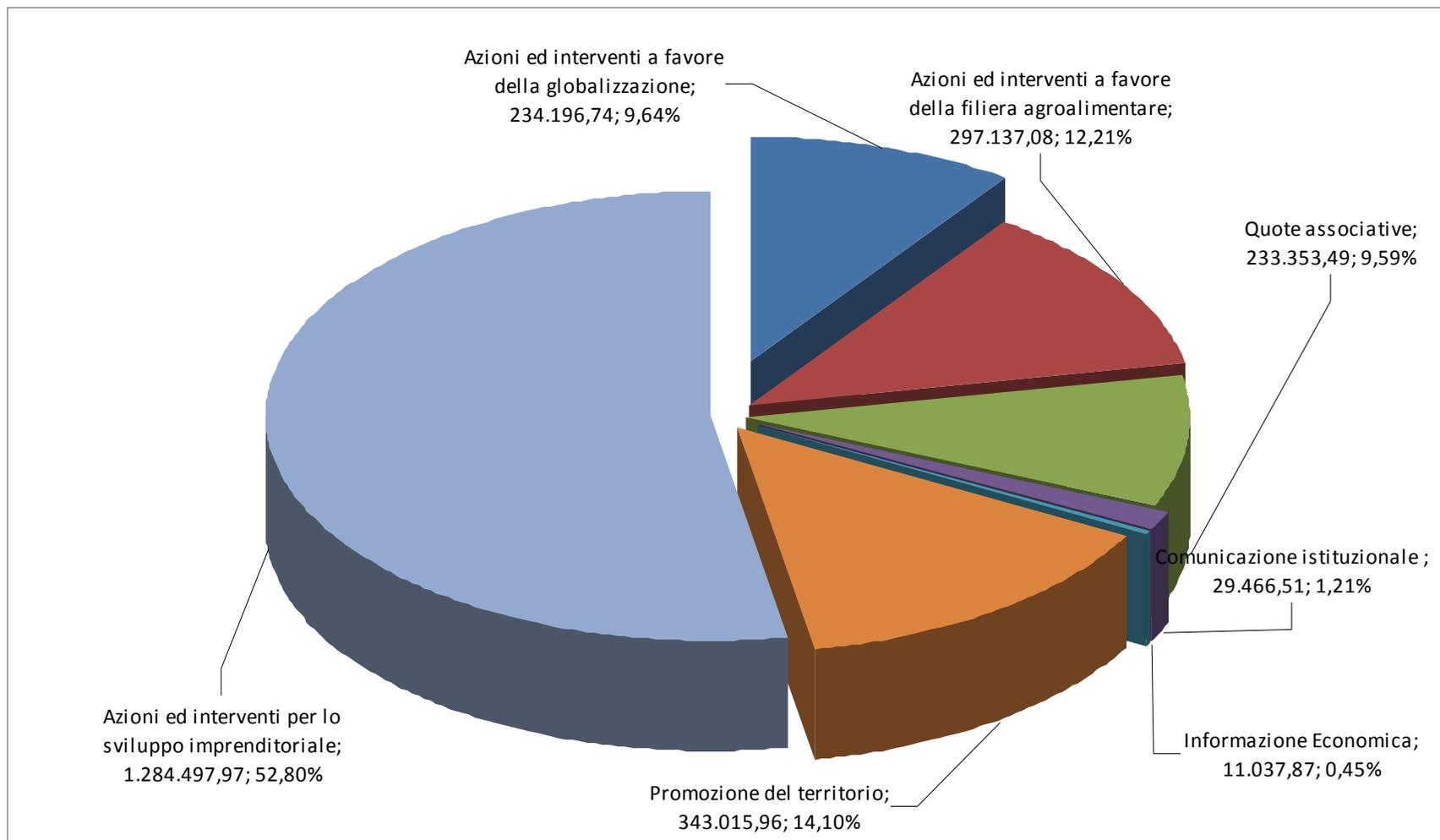
### Andamento percentuale delle risorse disponibili e delle spese sostenute

PROVENTI		
A preventivo	A consuntivo	Risorse disponibili rispetto a quelle preventivate
7.418.418,51	7.510.781,83	101,25%

ONERI		
Spese promozionali		
A preventivo	A consuntivo	Spese sostenute rispetto a quelle preventivate
2.695.100,00	2.432.705,62	90,26%
Spese per il personale		
A preventivo	A consuntivo	Spese sostenute rispetto a quelle preventivate
2.479.141,71	2.384.297,68	96,17%
Spese di funzionamento		
A preventivo	A consuntivo	Spese sostenute rispetto a quelle preventivate
1.961.528,67	1.723.336,44	87,86%



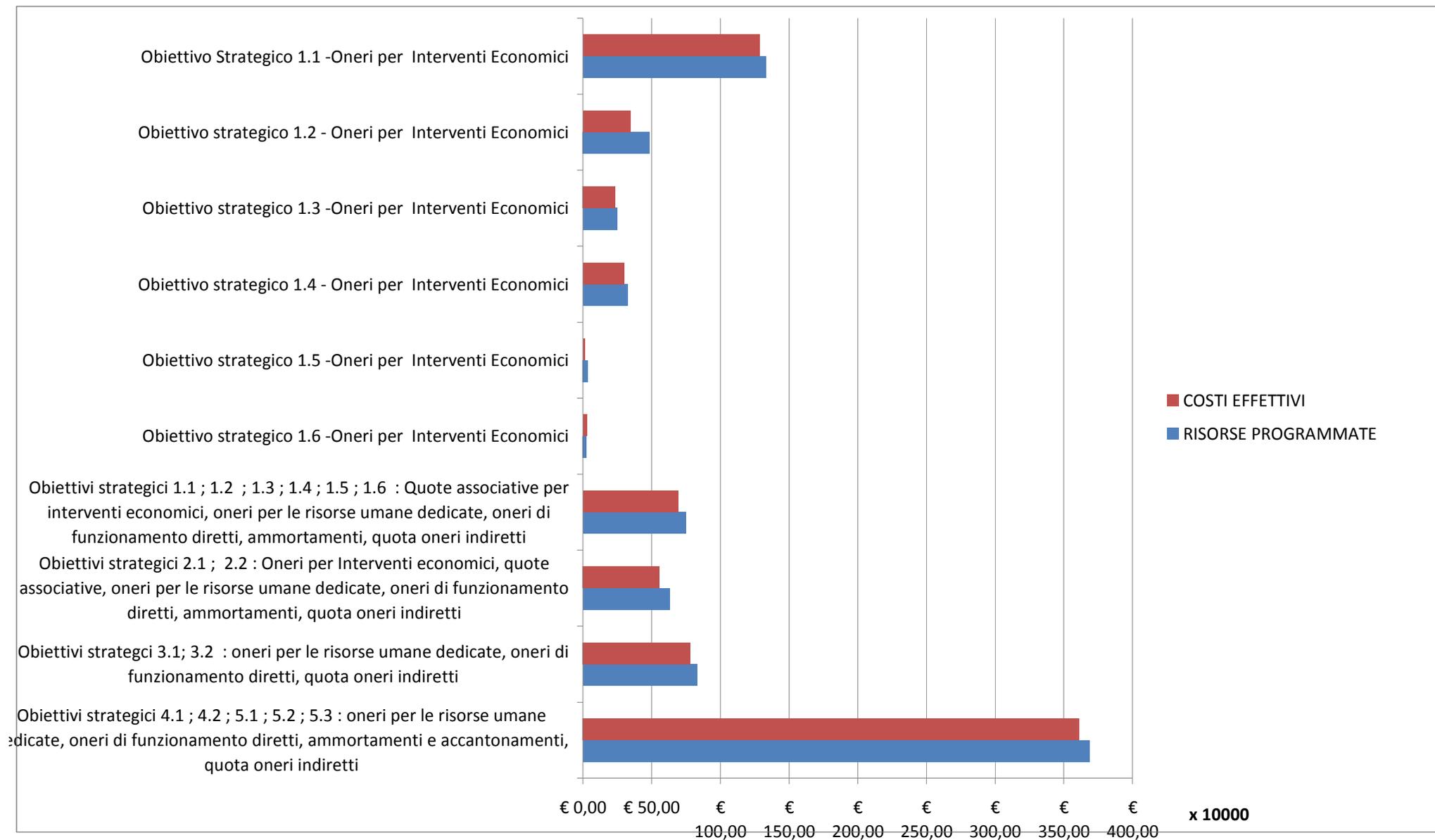
## Distribuzione degli interventi economici per tipologia di intervento (dati bilancio 2013)



**Risorse programmate e Costi effettivi 2013 per obiettivi strategici ( Fonte: Consuntivo ex art 24 DPR 254/2005)**

<b>Obiettivi strategici</b>		<b>Risorse economiche Preventivo Aggiornato 2013, approvato con Delibera del Consiglio Camerale n. 9 del 23.07.2013</b>	<b>Costi effettivi Consuntivo 2013, approvato con Delibera del Consiglio Camerale n .5 del 28.04.2014</b>	<b>Scostamento in valore assoluto</b>	<b>Scostamento %</b>
<b>1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese</b>	Interventi economici	€ 1.333.000,00	€ 1.284.497,97	- 48.502,03	- 3,64%
<b>1.2 Promozione del territorio</b>	Interventi economici	€ 485.000,00	€ 343.015,96	- 141.984,04	- 29,28%
<b>1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese</b>	Interventi economici	€ 248.000,00	€ 234.196,74	- 13.803,26	- 5,57%
<b>1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'enogastronomia</b>	Interventi economici	€ 322.500,00	€ 297.137,08	- 25.362,92	- 7,86%
<b>1.5 Monitoraggio del sistema economico</b>	Interventi economici	€ 36.000,00	€ 11.037,87	- 24.962,13	- 69,34%
<b>1.6 Miglioramento della comunicazione istituzionale</b>	Interventi economici	€ 25.500,00	€ 29.466,51	+ 3.966,51	+ 15,55%
<b>1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese, 1.2 Promozione del territorio, 1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese, 1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'enogastronomia, 1.5 Monitoraggio del sistema economico, 1.6 Miglioramento della comunicazione istituzionale</b>	Quote associative per interventi economici, oneri per le risorse umane dedicate, oneri di funzionamento diretti, ammortamenti, quota oneri indiretti	€ 749.716,97	€ 692.289,71	- 57.427,26	-7,66%

<b>2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori</b>	<b>Interventi economici, quote associative, oneri per le risorse umane dedicate, oneri di funzionamento diretti, ammortamenti, quota oneri indiretti</b>	<b>€ 632.268,54</b>	<b>€ 557.320,46</b>	<b>- 74.948,08</b>	<b>- 11,85%</b>
<b>2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali</b>					
<b>3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa</b>	<b>oneri per le risorse umane dedicate, oneri di funzionamento diretti, quota oneri indiretti</b>	<b>€ 828.965,91</b>	<b>€ 779.792,42</b>	<b>- 49.173,49</b>	<b>- 5,93%</b>
<b>3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti</b>					
<b>4.1 Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati</b>	<b>oneri per le risorse umane dedicate, oneri di funzionamento diretti, ammortamenti e accantonamenti, quota oneri indiretti</b>	<b>€3.685.075,87</b>	<b>€3.611.226,93</b>	<b>- 73.848,94</b>	<b>- 2,00%</b>
<b>4.2 Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il Benchmarking</b>					
<b>5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile e integrato</b>					
<b>5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane</b>					
<b>5.3 Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali</b>					
<b>Totale oneri correnti</b>		<b>€ 8.346.027,29</b>	<b>€ 7.839.981,65</b>	<b>- 506.045,64</b>	<b>- 6,06%</b>



## Risultati conseguiti obiettivi strategici

### AREA STRATEGICA 1- SOSTEGNO ALL'ECONOMIA LOCALE CON INTERVENTI MIRATI A FAVORE DELLE IMPRESE DEL TERRITORIO ATTI A MIGLIORARE IL LORO POSIZIONAMENTO NEL MERCATO INTERNO E INTERNAZIONALE

#### **Obiettivo strategico 1.1. Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese:**

- **7,44** è il rapporto tra il numero di utenti che hanno usufruito del Servizio Genesi (\*1000) e le imprese attive rilevate al 31.12.2012: esprime il livello di affluenza al Servizio Genesi;
- **emanati n. 4 bandi a favore delle imprese:** Bando per il sostegno ai processi di brevettazione, Bando per l'erogazione di contributi alle imprese della provincia di Piacenza partecipanti al Salone dei prodotti tipici dei Parchi (L'Aquila 3-5 maggio 2013), Bando per l'erogazione di contributi alle imprese della provincia di Piacenza partecipanti alla manifestazione Matching 2013 (Milano 25-27 novembre 2013), Bando per l'erogazione di contributi alle imprese partecipanti alla manifestazione Artigiano in Fiera.

#### **Obiettivo strategico 1.2. Promozione del territorio:**

- **70,72%** grado di utilizzo delle risorse a budget
- **realizzate n. 2 iniziative di promozione e marketing del territorio organizzate con altri soggetti:** BIT (Borsa Internazionale del Turismo), Adunata degli Alpini.

#### **Obiettivo strategico 1.3. Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese:**

- **94,43%** grado di utilizzo delle risorse a budget
- **n. 25 aziende** partecipanti ad iniziative camerali di promozione dell'internazionalizzazione (esclusi desk).

#### **Obiettivo strategico 1.4. Promozione dell'agroalimentare e dell'enogastronomia**

- **92,14%** grado di utilizzo delle risorse a budget

- **realizzata iniziativa di promozione dei prodotti agroalimentari organizzata con altri soggetti:** VII edizione Coppa d'Oro (11 ottobre 2013) in sinergia con il Gutturnio Festival.

#### **Obiettivo strategico 1.5. Monitoraggio del sistema economico**

- **n. 19 report** di informazione statistica (comunicati stampa, pubblicazioni, newsletter) divulgati nell'anno.

#### **Obiettivo strategico 1.6. Miglioramento della comunicazione istituzionale**

- **187.157 accessi al sito Internet Camerale.**

### **AREA STRATEGICA 2- REGOLAZIONE, TRASPARENZA E TUTELA DEL MERCATO**

#### **Obiettivo strategico 2.1. Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori**

- **7,57** è il rapporto conseguito tra ordinanze emesse nell'anno 2013 rispetto alla media delle ordinanze emesse nel triennio precedente,
- **1115** strumenti metrici verificati,
- **2,02** è il rapporto conseguito tra visite ispettive servizio metrico anno 2013 rispetto al dato 2012,
- **1,5** è il rapporto conseguito tra visite ispettive sicurezza prodotti anno 2013 rispetto al dato 2012.

#### **Obiettivo strategico 2.2. Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali**

- realizzata **campagna promozionale** finalizzata a rilanciare la mediazione, a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 272, pubblicata sulla G.U. n. 49 del 12.12.2012, che aveva abrogato le norme relative alla obbligatorietà della mediazione.



## AREA STRATEGICA 3- SEMPLIFICAZIONE SNELLIMENTO E DIGITALIZZAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

### **Obiettivo strategico 3.1. Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa**

- **429,82%**: incremento rispetto all'anno precedente delle notifiche tramite PEC dei provvedimenti e delle comunicazioni relative ai procedimenti registro Imprese/REA,
- **57,14%**: incremento rispetto all'anno precedente dei modelli di rifiuto e di regolarizzazione del Registro Imprese,
- **129%**: incremento rispetto all'anno precedente del n. di protocolli inviati tramite PEC,

### **Obiettivo strategico 3.2. Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti**

- **96,08%** procedimenti istanze SUAP/COMUNICA evasi entro 5 giorni,
- implementato **pagamento on line** a favore dell'utenza,
- **16,57 giorni** : tempo medio di pagamento delle fatture passive,
- **84,69%** fatture passive pagate entro 30 giorni,
- **pieno rispetto** della tempistica nell'elaborazione e nell'attuazione del Piano Anticorruzione.

## AREA STRATEGICA 4- SVILUPPO DI UN SISTEMA DIREZIONALE COORDINATO ED INTEGRATO

### **Obiettivo strategico 4.1. Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati**

- realizzata integrazione della programmazione di bilancio con programmazione strategica : elaborazione del Piano degli Indicatori e risultati attesi di bilancio ( PIRA).

### **Obiettivo strategico 4.2. Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il benchmarking**

- **pieno** raggiungimento del target da parte degli indicatori di benchmarking inseriti nel Piano.

## **AREA STRATEGICA 5 - MIGLIORARE L'EFFICIENZA E L'ECONOMICITÀ GESTIONALE ATTRAVERSO L'ADOZIONE DI SOLUZIONI ORGANIZZATIVE INTEGRATE ED INNOVATIVE.**

### **Obiettivo strategico 5.1. Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato**

- **-1,25%** scostamento % tra proventi correnti programmati e proventi correnti a consuntivo,
- **+4,31%** scostamento % tra oneri correnti programmati e oneri correnti a consuntivo.

### **Obiettivo strategico 5.2. Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane**

- oneri postali anno 2013 : **€ 16.769,49** , inferiore al vincolo normativo
- grado medio di soddisfazione formazione interna: **4,46 su una scala da 1 a 6**
- potenziamento delle infrastrutture tecnologiche tramite **sostituzione hub**
- informatizzazione procedura di gestione presenze
- procedure interne per gestione pagamenti on line

### **Obiettivo strategico 5.3. Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali**

- **80,65%** indice di riscossione del diritto annuale
- **4,60%** indice di regolarizzazione da parte delle imprese destinatarie delle informative pre-ruolo 2011
- oneri per consumi intermedi 2013: **€ 499.756,28**, inferiore al vincolo normativo
- **71,99%** incidenza dei costi di struttura rispetto ai proventi correnti
- **64,92** grado di efficienza operativa
- **90,26%** grado di performance dell'attività promozionale (oneri a consuntivo rispetto a quanto previsto a budget)

## Risultati di outcome

Due gli obiettivi di outcome individuati dei quali è stato monitorato il raggiungimento del target nel corso del 2013.

Il primo intende verificare se il servizio di orientamento per le nuove imprese viene utilizzato dagli aspiranti imprenditori. L'indicatore scelto per saggiare questo risultato è dato dal rapporto tra gli utenti e il numero di imprese attive nell'anno precedente. Il target per il 2013, pari a 7, è stato raggiunto e superato (**7,44 è il target misurato**). Il flusso di utenti che hanno richiesto il supporto è stato regolare, a testimoniare sia la conoscenza del servizio offerto che l'esistenza di un bacino di persone che risulta ancora interessate a verificare l'opportunità di avviare nuove imprese. Il rapporto diretto con questi clienti ha altresì facilitato la progettazione del percorso di supporto O.A.S.I., approvato dall'Unioncamere nazionale, che si svilupperà nel corso del 2014.

Il secondo obiettivo ha invece testato il numero di accessi al sito camerale. L'esigenza di diffondere le informazioni attraverso il sito risulta via via potenziata, non solo per rispondere al preciso dettato normativo ma anche per mettere a conoscenza la platea degli utenti (che risulta essere molto ampia, a partire dalle imprese e dai consulenti ad esse dedicate ma che comprende anche ricercatori, studenti, cittadini-consumatori, interessati alle diverse aree di competenza dell'Ente).

Il numero di accessi statisticamente rilevati attraverso il sito, è stato di **187.157**, pari al +49,6% rispetto alle attese. Il risultato raggiunto stimola ad incrementare ulteriormente l'aggiornamento del sito e a verificare l'opportunità di impiegare ulteriori strumenti, quali i social media. Numerosi sono gli enti pubblici che si sono indirizzati su questa nuova via di comunicazione che necessita di un presidio costante e molto attento. Necessita cioè di implementare un modello di organizzazione ad esso sotteso sul quale si intende lavorare nel corso del 2014.

Osservando le statistiche si nota che – al momento – l'utente arriva al sito della Camera di commercio digitando la frase di ricerca Camera di commercio Piacenza (o Camera commercio Piacenza o cciaa), quindi senza cercare nello specifico una informazione.

Alcune frasi tra le più usate riguardano il registro imprese, il prezzario opere edili, le carte tachigrafiche, alcuni Paesi esteri, gli orari, informazioni sui documenti per l'estero. Tra i files più scaricati il riepilogo degli indici dei prezzi al consumo, il prezzario opere edili, la normativa sulle sanzioni, la guida ai marchi e brevetti, la modulistica per la camera arbitrale, alcuni prezzi rilevati dall'Ente.

### 2.4 Le criticità e le opportunità

Nel corso del 2013 si sono rese necessarie alcune variazioni al Piano della Performance derivanti dall'emergere di criticità non note al momento della redazione. Si evidenziano inoltre le opportunità emerse.



Area strategica	Criticità riscontrate	Azioni previste nel ciclo di programmazione successivo
<b>1.Sostegno all'economia locale con interventi mirati a favore delle imprese del territorio atti a migliorare il loro posizionamento nel mercato interno e internazionale</b>	Con riferimento all'obiettivo strategico "Promozione del territorio" le risorse a consuntivo per la promozione del territorio rispetto a quanto stanziato a budget sono state inferiori rispetto al target prefissato (70,72% rispetto al target 88%).	Nel Piano performance 2014 è stato nuovamente proposto tale indicatore con target $\geq 89\%$ . Al 15.06.2014 risultano già prenotate risorse per € 256.477,60, pari al 64%.
	L'obiettivo operativo "Sostenere l'attività imprenditoriale mediante la messa a punto di un progetto a supporto delle imprese in difficoltà" è stato annullato e sostituito con l'obiettivo "Incentivare la conoscenza del territorio con la revisione della pubblicazione "Vivere, gustare ed investire a Piacenza".	-
<b>2.Regolazione, trasparenza e tutela del mercato</b>	Tre indicatori relativi all'obiettivo strategico "Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali" sono stati annullati per l'annualità 2013, in quanto, a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 272, pubblicata sulla G.U. n. 49 del 12.12.2012 che aveva abrogato le norme relative alla obbligatorietà della mediazione, tali indicatori sarebbero risultati poco significativi, dato il volume ridotto del	Dal 20 settembre 2013 è stata reintrodotta la mediazione obbligatoria e nel Piano Performance 2014 sono stati inseriti indicatori relativi a tale servizio; in particolare è stato riproposto l'indicatore di qualità relativo alla misurazione del grado di soddisfazione del servizio.



	servizio.	
<b>3.Semplificazione e digitalizzazione amministrativa</b>	snellimento dell'azione	-
<b>4.Sviluppo di un sistema direzionale coordinato ed integrato</b>	Con riferimento all'obiettivo strategico "Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati" un indicatore è stato annullato, in quanto non gestibile tecnicamente, mentre un altro, relativo all'integrazione della programmazione di bilancio con la programmazione strategica, è stato modificato nella tempistica, in relazione al Decreto 27 marzo 2013, che ha introdotto nuovi documenti di bilancio , tra cui il PIRA (Piano Indicatori e Risultati Attesi di Bilancio).	L'indicatore relativo all'integrazione tra la programmazione di bilancio con quella strategica viene riproposto nel Piano Performance 2014, facendo esplicito riferimento al PIRA, come strumento di integrazione tra le due dimensioni.
	L'obiettivo operativo "Sperimentazione Monitoraggio Obiettivi 2013 attraverso l'utilizzo del programma informatico di gestione del Ciclo della Performance in ottica BSC" è stato modificato, riducendo il target relativo al numero di monitoraggi informatici prodotti, considerati i tempi necessari per il caricamento del Piano nell'applicativo, oltre al sovrapporsi di altre attività d'ufficio, che hanno impedito una sperimentazione tempestiva e sistematica.	Nel Piano Performance 2014 viene data continuità al progetto, stabilendo una tempistica di realizzazione e una diversa distribuzione del personale dedicato.



<b>5. Migliorare l'efficienza e l'economicità gestionale attraverso l'adozione di soluzioni organizzative integrate ed innovative</b>	Con riferimento all'obiettivo strategico "Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato" è stato necessario "riscrivere" i target degli indicatori afferenti la capacità di previsione dei proventi e degli oneri correnti al fine di renderli compatibili con il programma informatico di gestione del ciclo della performance, senza alterare nella sostanza né il significato, né il valore atteso degli stessi.	Gli indicatori vengono riproposti nel Piano Performance 2014 secondo le modalità previste dal sistema informatico, già sperimentate nel 2013.
	Con riferimento all'obiettivo strategico "Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane", il target dell'indicatore "oneri postali anno t" è stato adeguato in relazione alla rideterminazione di tale parametro in sede di aggiornamento del preventivo 2013.	L'indicatore non viene riproposto nel Piano Performance 2014, in quanto assorbito da altri indicatori.
	Con riferimento all'obiettivo strategico "Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali", è stato modificato il target dell'indice di riscossione del diritto annuale, in quanto, a seguito della trasmissione dei dati raccolti nell'ambito del Progetto Benchmarking", è stato possibile esplicitare ed aggiornare il target dell'indicatore.	L'indicatore non viene riproposto nel Piano Performance 2014.



	Con riferimento all'obiettivo strategico "Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali", è stato modificato il target dell'indicatore "Oneri consumi intermedi", a seguito della rideterminazione di tale parametro in sede di aggiornamento del preventivo 2013.	L'indicatore con il target aggiornato è stato riproposto nel Piano Performance 2014.
	Con riferimento all'obiettivo strategico "Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali", l'indice di regolarizzazione da parte delle imprese destinatarie delle informative pre-ruolo presenta un risultato insoddisfacente al di sotto del target previsto.	Nel Piano performance 2014 è stato proposto il seguente obiettivo operativo: "Programmazione/sviluppo strumenti tesi a migliorare la modalità di riscossione delle entrate come da Piano Informativo predisposto".

Area strategica	Opportunità sfruttate	Azioni previste nel ciclo di programmazione successivo
<b>1.Sostegno all'economia locale con interventi mirati a favore delle imprese del territorio atti a migliorare il loro posizionamento nel mercato interno e internazionale</b>	-	-



<p><b>2.Regolazione, trasparenza e tutela del mercato</b></p>	<p>Con riferimento all'obiettivo strategico "Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori" si evidenzia che il rapporto tra ordinanze emesse nell'anno 2013 rispetto alla media delle ordinanze emesse nei tre anni precedenti è stato pari a 7,57 a fronte di un target minimo di 3.</p>	<p>Nel Piano Performance 2014 sono stati modificati indicatore e target, in quanto nel 2013 sono stati smaltiti tutti gli accertamenti giacenti presso l'Ufficio Sanzioni.</p>
<p><b>3.Semplificazione snellimento e digitalizzazione dell'azione amministrativa</b></p>	<p>Con riferimento all'obiettivo strategico "Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa" si è registrato un deciso incremento delle notifiche tramite PEC dei provvedimenti e delle comunicazioni relative ai procedimenti Registro Imprese/REA (429,82%).</p>	<p>L'indicatore viene riproposto nel Piano 2014.</p>
	<p>Con riferimento all'obiettivo strategico "Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa" si è registrato un deciso incremento del numero di protocolli inviati tramite PEC (129%).</p>	<p>Nel Piano Performance 2014 viene proposto un ulteriore aspetto afferente la dematerializzazione dei flussi documentali relativo al fascicolo informatico.</p>
	<p>Con riferimento all'obiettivo strategico "Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti" si evidenziano gli ottimi risultati relativi agli indicatori di tempestività dei pagamenti: il tempo medio di pagamento è pari a 16,57 giorni, mentre le fatture passive pagate entro 30 giorni sono pari all'84,69%.</p>	<p>L'indicatore viene riproposto nel Piano 2014.</p>
	<p>Con riferimento all'obiettivo operativo " Pagamenti on line 2° annualità - start up POS virtuale" risulta l'implementazione di 9 prodotti camerali pagabili via</p>	<p>Nel Piano 2014 è stato inserito l'obiettivo operativo "Implementazione strumenti elettronici mobili di pagamento per l'attività</p>



	web.	metrica" (attivazione POS mobile).
<b>4.Sviluppo di un sistema direzionale coordinato ed integrato</b>	Con riferimento all'obiettivo strategico "Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il benchmarking", tutti gli indicatori di benchmarking inseriti nel Piano presentano il target raggiunto.	L'indicatore concernente la misurazione del grado di raggiungimento del target da parte degli indicatori di benchmarking contenuti nella parte strategica del Piano viene riproposto nel Piano Performance 2014.
<b>5.Migliorare l'efficienza e l'economicità gestionale attraverso l'adozione di soluzioni organizzative integrate ed innovative</b>	Con riferimento all'obiettivo strategico "Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali", si evidenzia il forte risparmio conseguito nel 2013 sulle spese per consumi intermedi.	L'indicatore viene riproposto nel Piano 2014, in quanto il rispetto del limite di spesa deve essere garantito in maniera strutturale.

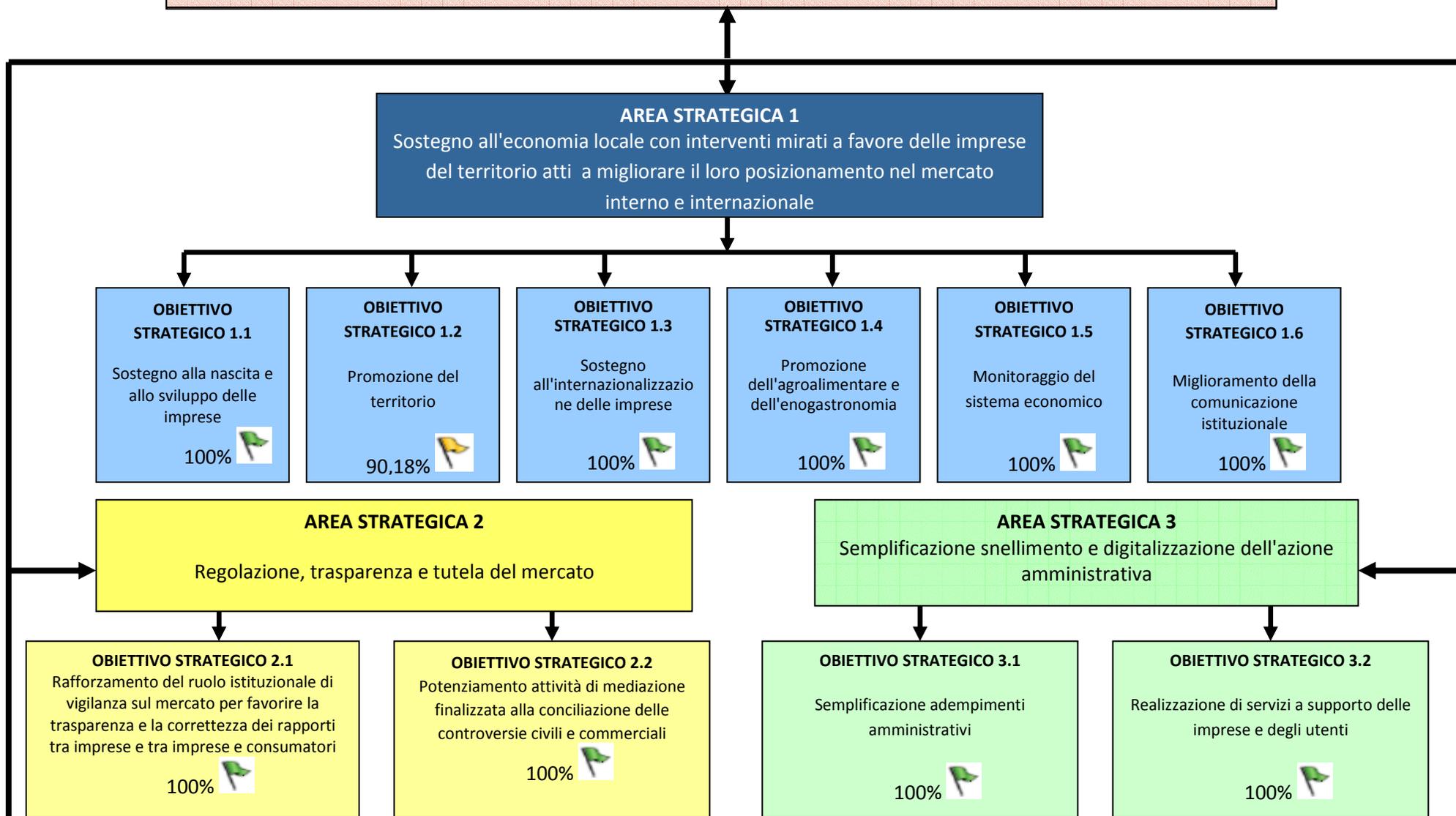


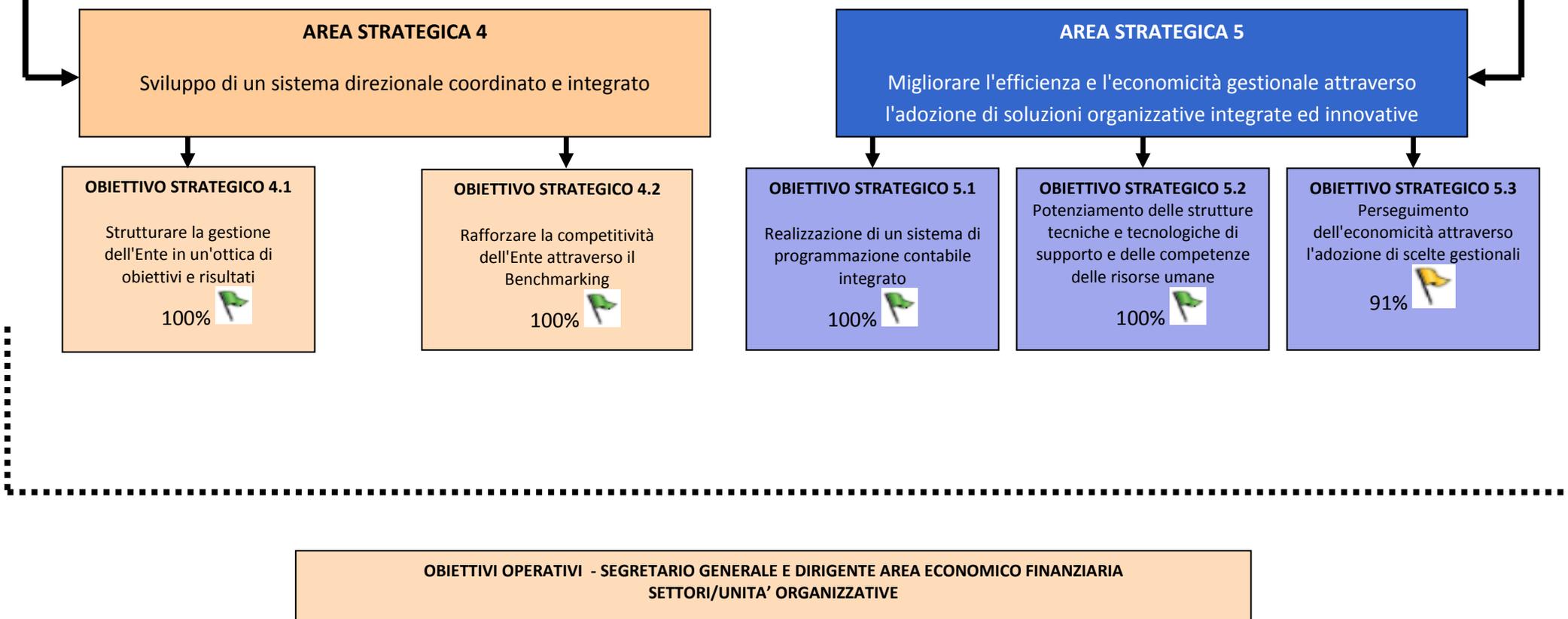
### **3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI**

#### **3.1 Albero della Performance**

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta graficamente i legami tra mandato istituzionale, missione, obiettivi strategici e programmi operativi. L'albero, costruito in maniera speculare rispetto a quello presente nel Piano performance 2013, fornisce a consuntivo una rappresentazione sintetica e completa della performance, conseguita dall'amministrazione nel 2013, rispetto agli obiettivi contenuti nel piano. A fianco di ciascun programma operativo viene indicata la percentuale di realizzazione con "bandierina" segnaletica.

La Vision: La Camera di Commercio mira al sostegno del sistema imprenditoriale e allo sviluppo armonico dei rapporti economici che nascono e si sviluppano nel mercato anche tramite un continuo innalzamento del livello qualitativo dei servizi offerti, incrementando l'utilizzo delle tecnologie avanzate che consentano di dialogare con le imprese in modo più immediato ed efficace, con ciò contribuendo ad abbattere i costi della burocrazia





### **3.2 Aree strategiche e obiettivi strategici**

Vengono ora rendicontati i risultati relativi agli obiettivi strategici afferenti le seguenti aree strategiche presenti nel Piano Performance 2013-2015:

- 1. Sostegno all'economia locale con interventi mirati a favore delle imprese del territorio atti a migliorare il loro posizionamento nel mercato interno e internazionale**
- 2. Regolazione, trasparenza e tutela del mercato**
- 3. Semplificazione snellimento e digitalizzazione dell'azione amministrativa**
- 4. Sviluppo di un sistema direzionale coordinato ed integrato**
- 5. Migliorare l'efficienza e l'economicità gestionale attraverso l'adozione di soluzioni organizzative integrate ed innovative.**

Nella **mapa strategica sotto riportata** vengono evidenziate le cinque aree strategiche sopra citate declinate nei 15 obiettivi strategici definiti nel Piano ed articolati in una logica multidimensionale secondo le **prospettive BSC** (Balanced Scorecard):

- 1) Utenti
- 2) Processi interni
- 3) Crescita e apprendimento
- 4) Economico- finanziaria

Il livello di realizzazione viene rappresentato dalla "bandierina" semaforica.



La Vision della Camera di Commercio di Piacenza						
La Camera di Commercio mira al sostegno del sistema imprenditoriale e allo sviluppo armonico dei rapporti economici che si sviluppano nel mercato anche tramite un continuo innalzamento del livello qualitativo dei servizi offerti, incrementando l'utilizzo delle tecnologie avanzate che consentano di dialogare con le imprese in modo più immediato ed efficace, con ciò contribuendo ad abbattere i costi della burocrazia						
		<b>AREA STRATEGICA 1 :</b> Sostegno all'economia locale con interventi mirati a favore delle imprese del territorio atti a migliorare il loro posizionamento nel mercato interno e internazionale	<b>AREA STRATEGICA 2:</b> Regolazione, trasparenza e tutela del mercato	<b>AREA STRATEGICA 3:</b> Semplificazione snellimento e digitalizzazione dell'azione amministrativa	<b>AREA STRATEGICA 4:</b> Sviluppo di un sistema direzionale coordinato e integrato	<b>AREA STRATEGICA 5:</b> Migliorare l'efficienza e l'economicità gestionale attraverso l'adozione di soluzioni organizzative integrate ed innovative
<b>Prospettive</b>	<b>U t e n t i</b>	<b>Obiettivo Strategico 1.1:</b> Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	<b>Obiettivo Strategico 2.1:</b> Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	<b>Obiettivo Strategico 3.1:</b> Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa		
		<b>Obiettivo Strategico 1.2 :</b> Promozione del territorio	<b>Obiettivo strategico 2.2:</b> Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali	<b>Obiettivo Strategico 3.2:</b> Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti		
		<b>Obiettivo Strategico 1.3 :</b> Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese				
		<b>Obiettivo Strategico 1.4:</b> Promozione dell'agroalimentare e dell'enogastronomia				
		<b>Obiettivo strategico 1.5:</b> Monitoraggio del sistema economico				
		<b>Obiettivo strategico 1.6:</b> Miglioramento della comunicazione istituzionale				
	<b>Processi interni</b>			<b>Obiettivo Strategico 4.1 :</b> Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati	<b>Obiettivo Strategico 5.1 :</b> Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato	
	<b>Crescita e apprendimento</b>			<b>Obiettivo Strategico 4.2:</b> Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il Benchmarking	<b>Obiettivo Strategico 5.2 :</b> Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	
	<b>Economico finanziaria</b>				<b>Obiettivo Strategico 5.3 :</b> Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	

Si rappresenta ora, in maniera speculare al Piano Performance 2013-2015, il cruscotto degli obiettivi strategici articolato per prospettive BSC con l'indicazione del target atteso per il primo anno ed il valore raggiunto.

**LEGENDA:**

 **indicatore di outcome**

 **indicatore di benchmarking**

***Prospettiva Utenti***

VALENZA INDICATORE		INDICATORE	TARGET 2013	ACTUAL 2013 AL 31.12.2013	% DI REALIZZAZIONE 2013 AL 31.12.2013
1.1	Obiettivo Strategico: Sostegno alla nascita ed allo sviluppo delle imprese				
1.1	1 Livello di affluenza degli utenti al servizio GENESI	Numero di utenti che hanno usufruito del servizio*1000/imprese attive anno n-1	$\geq 7$	7,44	100% 
1.1	2 Interventi economici distribuiti tramite contributi diretti a favore delle imprese	Numero di bandi a favore delle imprese	$\geq 4$	4	100% 
1.2	Obiettivo Strategico : Promozione del territorio				

1.2	1	Grado di utilizzo delle risorse	Risorse prenotate per interventi di promozione del territorio/ Risorse stanziare per interventi di promozione del territorio	>=88%	70,72%	80%
1.2	2	Capacità di interazione con altri soggetti istituzionali	Numero di iniziativa di promozione e marketing del territorio organizzate con altri soggetti	>=2	2	100%
1.3 Obiettivo strategico: Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese						
1.3	1	Grado di utilizzo delle risorse	Risorse prenotate per interventi di internazionalizzazione del territorio/ Risorse stanziare per interventi di internazionalizzazione del territorio	>=75%	94,43%	100%
1.3	2	Grado di coinvolgimento imprese	N. aziende partecipanti ad iniziative camerali di promozione dell'internazionalizzazione (esclusi gli incontri tipo desk)	>=20	25	100%
1.4 Obiettivo strategico: Promozione dell'agroalimentare e dell'enogastronomia						

1.4	1	Grado di utilizzo delle risorse	Risorse prenotate per interventi di promozione dell'agroalimentare / Risorse stanziare per interventi di promozione dell'agroalimentare	$\geq 91\%$	92,14%	100% 
1.4	2	Capacità di interazione con altri soggetti istituzionali	N. iniziative di promozione dei prodotti agroalimentari organizzate con altri soggetti	$\geq 1$	1	100% 
1.5	Obiettivo strategico: Monitoraggio del sistema economico					
1.5	1	Grado di diffusione delle informazioni statistiche	Numero di report (comunicati stampa, pubblicazioni, newsletter) divulgati nell'anno	$\geq 10$	19	100% 
1.6	Obiettivo strategico: Miglioramento della comunicazione istituzionale					
1.6	1	Grado di diffusione delle informazioni sulle attività camerali	Numero di accessi al sito internet	$\Rightarrow 125092$	187.157	100% 

2.1 Obiettivo strategico: Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori						
2.1	1	Grado di efficienza in ambito sanzionatorio (ordinanze ingiunzione e/o archiviazione emesse)	sviluppo temporale n. ordinanze emesse anno x/ media ordinanze emesse nel triennio 2010-2011-2012 ( n. 67)	=>3	7,57	100%
2.1	2	Grado di efficienza ed efficacia servizio metrologia legale	n. strumenti verificati/ n. ispettori ed assistenti al servizio	=>1100	1115	100%
2.1	3	Grado di efficienza del servizio ispettivo metrico	n. visite ispettive anno x/ n. visite ispettive anno 2012 ( n. 41 )	=>1,5	2,02	100%
2.1	4	Grado di efficienza del servizio ispettivo nel settore della sicurezza prodotti	n. visite ispettive anno x/ n. visite ispettive anno 2012 ( n. 21)	=>1,5	1,5	100%
2.2 Obiettivo strategico: Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali						
2.2	1	Livello di realizzazione di iniziative informative/promozionali nell'attività di mediazione	n. iniziative informative/promozionali	=>1	1	100%



2.2	2	Grado di efficacia della campagna promozionale sulla mediazione (informazioni agli sportelli, sito camerale, stampa, iniziative promozionali)	n. procedimenti depositati/ n. utenti che si rivolgono alla CCIAA per informazioni sulla mediazione <b>Il target per l'anno 2013 risulta annullato con delibera di Giunta n. 158 del 10.06.2013</b>	-	-
2.2	3	Grado di adesione ai procedimenti di mediazione depositati	% mediazioni attive (dove si presentano tutte le parti)/numero di mediazioni depositate <b>Il target per l'anno 2013 risulta annullato con delibera di Giunta n. 158 del 10.06.2013</b>	-	-
2.2	4	Grado di soddisfazione del servizio di mediazione ( su una scala da 1 a 5)	CSI (questionari servizio mediazione) <b>Il target per l'anno 2013 risulta annullato con delibera di Giunta n. 158 del 10.06.2013</b>	-	-

3.1 Obiettivo strategico: Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa						
3.1	1	Livello incremento delle notifiche tramite PEC dei provvedimenti e delle comunicazioni relative ai procedimenti Registro Imprese/REA.	% [(n. modelli di rifiuto e di regolarizzazione anno t – n. modelli rifiuto e regolarizzazione anno t – 1)/n. modelli rifiuto e regolarizzazione anno t – 1] (actual 2012 n. 14)	>30%	57,14%	100%
			% [(n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t – n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t – 1)/n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t – 1] ( actual 2012 n. 57)	>30%	429,82%	100%
3.1	2	Sviluppo temporale del n. di protocolli inviati tramite PEC	% [(n. protocolli inviati tramite PEC anno x – n. protocolli inviati tramite PEC anno x – 1)/n. protocolli inviati tramite PEC anno x – 1]	=>5%	129%	100%

3.2 Obiettivo strategico: Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti						
3.2	1	Livello di qualità erogata lavorazione processi integrati SUAP/Comunicazione Unica per la concreta attuazione del punto unico di contatto e miglioramento flussi documentali tra SUAP e CCIAA.	% procedimenti istanze SUAP/COMUNICA evasi entro 5 giorni lavorativi/totale procedimenti istanze SUAP/COMUNICA pervenuti	80%	96,08%	100%
3.2	2	Livello di informatizzazione di servizi all'utenza	n. servizi implementati	=>1	1	100%
3.2	3	Tempo medio di lavorazione delle fatture passive	Σ tra la data di arrivo della fattura e la data di pagamento/n. fatture pervenute e pagate (indicatore benchmarking)	=<35	16,57	100%
3.2	4	Tempestività di pagamento delle fatture passive	% fatture pagate entro 30gg (indicatore benchmarking)	=>77%	84,69%	100%
3.2	5	Rispetto della tempistica nell'elaborazione e nell'attuazione del piano anticorruzione	Rispetto della tempistica	100%	100%	100%

### Prospettiva Processi Interni

VALENZA INDICATORE		INDICATORE	TARGET 2013	ACTUAL 2013 AL 31.12.2013	% REALIZZAZIONE 2013 AL 31.12.2013	DI
4.1 Obiettivo strategico: Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati						
4.1	1	Livello di performance raggiunto	Percentuale sintetica della realizzazione della performance di Ente <b>Indicatore e target annullati con Delibera della Giunta camerale n. 224 del 16.09.2013</b>	-	-	-
4.1	2	Grado di maturità del processo di pianificazione e programmazione	Integrazione programmazione di bilancio con programmazione strategica (indicatori e target) entro il 31.12 <b>Indicatore modificato con Delibera della Giunta camerale n. 224 del 16.09.2013-</b>	100%	100%	100% 
5.1 Obiettivo strategico: Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato						

5.1	1	Capacità di previsione proventi correnti	(Proventi correnti programmati – proventi correnti a consuntivo)/proventi correnti programmati <b>Target modificato con Delibera della Giunta camerale n.224 del 16.09.2013.</b>	$\geq -6\%$	-1,25%	100%	
5.1	2	Capacità di previsione oneri correnti (al netto interventi economici)	(Oneri correnti programmati – Oneri correnti a consuntivo)/oneri correnti programmati <b>Target modificato con Delibera della Giunta camerale n.224 del 16.09.2013.</b>	$\leq 6\%$	4,31%	100%	

**Prospettiva Crescita e apprendimento**

VALENZA INDICATORE	INDICATORE	TARGET 2013	ACTUAL 2013 AL 31.12.2013	% REALIZZAZIONE 2013 AL 31.12.2013	DI
--------------------	------------	-------------	------------------------------	--	----

4.2 Obiettivo strategico: Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il benchmarking						
4.2	1	Grado di raggiungimento target indicatori benchmarking degli obiettivi strategici	n. indicatori benchmarking con target raggiunto/n. totale indicatori benchmarking	=> 75%	100%	100%
5.2 Obiettivo strategico: Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane						
5.2	1	Indice oneri postali anno t	Oneri postali target 2013-2015 risultano modificati in sede di aggiornamento del preventivo economico 2013 (proposto con Delibera della Giunta camerale n. 166 dell'08.07.2013 e approvato dal Consiglio camerale in data 23.07.2013).	<=20.329,67	16.769,49	100%
5.2	2	Grado di soddisfazione e percezione del miglioramento delle competenze del personale coinvolto in percorsi formativi misurato tramite questionario	CSI (formazione interna)	=>3	4,46	100%

5.2	3	Livello di efficientamento delle procedure	n. strumenti adottati	=>2	3	100%	
-----	---	--	-----------------------	-----	---	------	--

### Prospettiva Economico Finanziaria

VALENZA INDICATORE		INDICATORE	TARGET 2013	ACTUAL 2013 AL 31.12.2013	% REALIZZAZIONE 2013 AL 31.12.2013	DI
5.3	Obiettivo strategico: Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali					
5.3	1	Indice di riscossione del diritto annuale	Importo totale riscossioni spontanee del diritto annuale/importo dovuto per diritto annuale (indicatore benchmarking) <b>Target modificato con Delibera della Giunta camerale n.224 del 16.09.2013</b>	>= 78%	80,65%	100%

5.3	2	Indice di regolarizzazione (pagamento e/o dimostrazione insussistenza debito) da parte delle imprese destinatarie delle informative prima dell'emissione del ruolo esattoriale	Totale imprese regolarizzate/totali informative inviate imprese	=>10%	4,60%	46% 
5.3	3	Indice oneri per consumi intermedi anno t	Oneri per consumi intermedi I target 2013-2015 risultano modificati in sede di aggiornamento del preventivo economico 2013 (proposto con Delibera della Giunta camerale n. 166 dell'08.07.2013 e approvato dal Consiglio camerale in data 23.07.2013).	<= 644.553,77	499.756,28	100% 
5.3	4	<i>Incidenza dei costi di struttura rispetto ai proventi correnti (indicatore Bench e Pareto)</i>	<i>Costi di struttura [(oneri gestione corrente CE B) – (costo per interventi economici CE B8)] /proventi della gestione corrente (indicatore benchmarking)</i>	=<75%	71,99%	100% 

5.3	5	Grado di efficienza operativa	Oneri (personale + funzionamento + ammortamenti e accantonamenti) FI C + FI D/n. imprese attive	= < 75	64,92	100%	
5.3	6	Grado di performance dell'attività promozionale	Costi effettivamente sostenuti per iniziative promozionali/somme stanziato preventivo anno t per iniziative promozionali	= > 72	90,26%	100%	

L'allegato n. 2 ("Tabelle obiettivi strategici") alla presente Relazione contiene la reportistica che illustra i risultati raggiunti secondo il modello delle schede tecniche prodotte dal programma informatico ("Cruscotto di Ente"). Nelle schede tecniche sono specificati i "pesi" degli indicatori e gli algoritmi di calcolo.

### **3.3 Obiettivi operativi**

Si rappresentano, in maniera speculare al Piano Performance 2013-2015, i cruscotti degli obiettivi operativi facenti capo alle due aree dirigenziali, articolati per prospettive BSC con l'indicazione del target atteso ed il valore raggiunto.

Nell'allegato n. 3 ("Tabelle obiettivi operativi") è riportata la reportistica che illustra i risultati raggiunti secondo il modello delle schede tecniche prodotte dal programma informatico ("cruscotti operativi di area" e "cruscotti di servizio"). Nelle schede tecniche sono specificati i "pesi" degli indicatori e gli algoritmi di calcolo.

#### **AREA SEGRETARIO GENERALE – PROMOZIONE ECONOMICA E SERVIZI ALLE IMPRESE**

##### ***Prospettiva utenti***

1.1		Sostegno alla nascita ed allo sviluppo delle imprese					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
1.1	1 A1	Diffondere la cultura d'impresa. Realizzazione di un programma di corsi e seminari per aspiranti imprenditori e neo-imprese	n. ore di formazione proposte agli utenti	=> 68	68	100% 	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.1	2 A1	Sostenere l'iniziativa di impresa. Promuovere l'avvio di nuove attività imprenditoriali	n. utenti Sportello Genesi anno t	=> 204	210	100% 	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.1	3 A1	Realizzazione progetto Pink route (itinerari turistici non convenzionali)	n. imprese femminili coinvolte	=> 10	27	100% 	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi

1.1	4 A1	Sostenere l'attività imprenditoriale mediante la messa a punto di un progetto a supporto delle imprese in difficoltà <b>Obiettivo, indicatore e target sostituiti, con Delibera della Giunta camerale n. 196 dell'08.07.2013, dall' Obiettivo 1.2 3 A1 " Incentivare la conoscenza del territorio con la revisione della pubblicazione "Vivere, gustare ed investire a Piacenza"</b>	Elaborazione progetto entro il 31.12.2013	100%	-	-	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.1	5A1	Diffondere i principi della responsabilità sociale d'impresa	Organizzazione di un seminario entro il 30.06.2013	=> 1	1	100%	Unità di progetto Sportello Responsabilità sociale d'impresa
			Numero di imprese che adottano procedure di responsabilità sociale	=> 5	5	100%	
1.2	Promozione del territorio						
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
1.2	1 SG	Realizzazione di uno studio di fattibilità di una pista ciclabile sul territorio piacentino che possa essere da stimolo ad un turismo sempre più orientato in Europa ad utilizzare percorsi ciclabili	n. incontri interistituzionali	=> 3	3	100%	SEGRETARIO GENERALE
			n. istituzioni che entrano nella cordata del progetto	=> 2	5	100%	
			Redazione studio di fattibilità entro il	31/12/2013	13.05.2013	100%	



1.2	2 SG	Realizzazione museo degli antichi trattori	n. istituzioni coinvolte nel progetto	=> 2	2	100%		SEGRETARIO GENERALE
			n° soggetti proprietari di mezzi agricoli che dispongono la cessione in via definitiva / n° soggetti appartenenti all'associazione di proprietari dei mezzi	=> 7 %	20,69%	100%		
1.2	3 SG	Avvio della realizzazione di invasi in montagna Coordinamento di uno studio di fattibilità per la realizzazione di invasi in montagna	n° tavoli tecnici e di lavoro coordinati	=> 3	3	100%		SEGRETARIO GENERALE
			Redazione studio di fattibilità per la realizzazione di invasi in montagna entro il	31/12/2013	18/09/2013	100%		
1.2	4 SG	Gestione rapporti con Università per realizzazione progetto di miglioramento del collegamento ferroviario Piacenza – Milano	n. incontri	=> 3	7	100%		SEGRETARIO GENERALE
1.2	1 A1	Coordinamento amministrativo della partecipazione alla fiera BIT	n. istituzioni coinvolte	=> 3	3	100%		Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.2	2 A1	Raccordo della partecipazione alla fiera Artigiano in Fiera	n. di imprese coinvolte	=> 11	11	100%		Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi



1.2	3 A1	Incentivare la conoscenza del territorio con la revisione della pubblicazione "Vivere, gustare ed investire a Piacenza" <b>Obiettivo, indicatore e target introdotti, con Delibera della Giunta camerale n. 196 dell'08.07.2013, a sostituzione dell'Obiettivo 1.1 4 A1 " Sostenere l'attività imprenditoriale mediante la messa a punto di un progetto a supporto delle imprese in difficoltà".</b>	Realizzazione nuova pubblicazione entro il 31.12.2013	100%	100%	100% 	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.3		Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
1.3	1 A1	Diffusione delle informazioni sulle iniziative di internazionalizzazione disponibili per le imprese piacentine mediante messaggi informativi veicolati agli utenti attraverso i diversi media (sito, mail, comunicati stampa, box informativo Libertà)	n. messaggi informativi	=> 50	113	100% 	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.3	2 A1	Migliorare la formazione del personale addetto allo Sportello per l'Internazionalizzazione mediante la partecipazione al percorso informativo messo a punto da Unioncamere (38 ore)	Realizzazione formazione entro il 31.12.2013	100%	100%	100% 	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.4		Promozione dell'agroalimentare e dell'enogastronomia					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti

1.4	1 SG	Realizzazione di una struttura di promozione e vendita dei prodotti alimentari piacentini all'interno di una vecchia cascina, denominata Cascina San Savino	Realizzazione di una raccolta di idee e soluzioni organizzativo-gestionali coinvolgendo una rosa di operatori entro il	30/11/2013	08/03/2013	100%		SEGRETARIO GENERALE
			n° categorie coinvolte nei lavori di tavolo di coordinamento / n° categorie	=> 70%	83,33%	100%		
			Redazione business plan con simulazioni progettuali entro il	31/12/2013	08/03/2013	100%		
1.4	1 A1	Coordinamento e realizzazione nuova edizione premio Coppa d'Oro mediante messa a punto nuovo "modello" (scelta nuova immagine, premio e format manifestazione)	Modello predisposto entro il 31.07.2013	100%	100%	100%		Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.5		Monitoraggio del sistema economico						
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione		Soggetti coinvolti
1.5	1 A1	Realizzazione prodotti a contenuto statistico	n. pubblicazioni camerali (carta/web)	=> 4	4	100%		Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
			n. comunicati stampa	=> 8	15	100%		
1.5	2 A1	Ordinata conclusione operazioni censuarie nel rispetto dei termini indicati da ISTAT nelle circolari	Rispetto termini	100%	100%	100%		Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi

1.6		Miglioramento della comunicazione istituzionale					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
1.6	1 A1	Realizzazione rassegna "Dicono di noi"	n. rassegne anno	=> 3	3	100% 	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
1.6	2 A1	Incremento della comunicazione on line mediante costruzione di una rubrica di indirizzi mail aggiornata suddivisa per categorie	Realizzazione entro il 31.12.2013	100%	100%	100% 	Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi
3.1		Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
3.1	1 A1	Gestione informatizzata di comunicazioni Registro Imprese/REA alle imprese tramite PEC	% [(n. modelli di rifiuto e di regolarizzazione anno t – n. modelli rifiuto e regolarizzazione anno t – 1)/n. modelli rifiuto e regolarizzazione anno t – 1] (actual 2012 n. 14)	=> 30%	57,14%	100% 	Settore Anagrafe Economica e Certificazione
			% [(n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t – n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t – 1)/n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t – 1] (actual 2012 n. 57)	=> 30%	429,82%	100% 	



3.1	2 A1	Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e Tribunale di Piacenza: gestione procedure concorsuali e accesso al processo telematico <b>Obiettivo, indicatori e target inseriti con Delibera della Giunta camerale n.196 dell'08.07.2013-</b>	Realizzazione incontro con Responsabile Area Civile Tribunale di Piacenza entro il 15.08.2013	100%	100%	100%	Settore Anagrafe Economica e Certificazione
			Definizione presupposti organizzativi e tecnici: formazione interna personale, costituzione mail per notifica atti e definizione tipologia atti entro il 15 agosto	100%	100%	100%	
			Verifica procedura tecnica gestita dal Tribunale entro il 30.09.2013	100%	100%	100%	
			Attivazione nuova applicazione trasmissione telematica procedure concorsuali entro il 31.12.2013	100%	100%	100%	
3.2		Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
3.2	1 SG	Collaborazione fra CCIAA di Piacenza, Comune e Provincia per la realizzazione di un SUAP integrato a livello locale	Redazione di un Gantt di progetto per la realizzazione del SUAP integrato entro il	31/10/2013	09/10/2013	100%	SEGRETARIO GENERALE
			Livello di realizzazione del Gantt di progetto SUAP integrato	=> 30%	60%	100%	

3.2	1 A1	Integrazione processo SUAP-Comunicazione Unica (La realizzazione dipende in larga misura da variabili esterne legate alla partecipazioni dei Comuni titolari delle competenze di legge in materia di SUAP. Gli indicatori potranno pertanto essere integrati in funzione del piano condiviso al tavolo interistituzionale).	n. incontri formativi interni	=> 3	3	100%		Settore Anagrafe Economica e Certificazione
			% [(n. pratiche integrate gestite entro 5 gg/n. pratiche integrate protocollate)	=> 80%	96,08%	100%		
3.2	2 SG	Predisposizione piano anticorruzione dell'Ente	Rispetto della tempistica	100%	100%	100%		SEGRETARIO GENERALE
3.2	2 A1	Miglioramento dell'accessibilità dell'Ufficio Relazioni con il pubblico nei confronti dell'utenza camerale attuato attraverso il monitoraggio dei contatti e la creazione di una banca dati degli stessi e dei quesiti evasi. 2012 n. 342 mail e n. 20 accessi atti amministrativi	% [(n. contatti gestiti dall'URP anno t - n. contatti gestiti dall'URP anno t - 1)/ n. contatti gestiti dall'URP anno t - 1]	=>10%	10,77%	100%		U.O. Affari Generali e URP U.op. Economato e Servizi Ausiliari
			Realizzazione banca dati entro il 31.12.2013	100%	100%	100%		
			N. corsi di formazione su gestione della telefonata, comunicazione e ascolto attivo <b>Indicatore aggiunto con Determinazione del Segretario Generale n. 46 del 06.03.2013.</b>	1	1	100%		
3.2	3 SG	Effettuazione indagine di customer satisfaction sui principali servizi dell'Ente e sulla soddisfazione dell'utenza del sito camerale	indagine sui servizi entro il	31.12.2013	30.12.2013	100%		SEGRETARIO GENERALE

3.2	3 A1	Supporto all'attuazione e alla progettazione dell'indagine di customer satisfaction (URP) mediante predisposizione report progettazione indagine sui servizi ed il sito con la consulenza tecnica esterna in house providing di Retecamere	Predisposizione report entro il 30.09.2013	100%	100%	100%	U.O. Affari Generali e URP
3.2	4 A1	Implementazione dati Registro Imprese/REA in adeguamento alla Direttiva Servizi agenti di commercio, mediatori immobiliari e spedizionieri. (Le posizioni Albi aboliti dalla Direttiva sono maggiori di 2.000 e tutti i soggetti sono legittimati a presentare istanza).	% (n. pratiche gestite/ n. pratiche protocollate)	=> 90%	100%	100%	Settore Anagrafe Economica e Certificazione
			% (n. registrazioni/n. procedimenti conclusi con esito positivo)	=> 90%	100%	100%	

### **Prospettiva crescita e apprendimento**

5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane							
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
5.2	1 A1	Utilizzo del programma informatico per la redazione del verbale di seduta di Giunta e Consiglio e per la pubblicazione degli atti sul sito camerale	Realizzazione entro il 31.12.2013	100%	100%	100%	U.O. Affari Generali e URP
5.2	1 SG	Definizione programma miglioramento clima organizzativo	n. incontri Comitato Unico di Garanzia (CUG)	=> 1	2	100%	SEGRETARIO GENERALE
			Elaborazione programma entro il	31/12/2013	30.09.2013	100%	

## AREA ECONOMICO FINANZIARIA E DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

### Prospettiva utenti

2.1		Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
2.1	1 DIR	Predisposizione del piano di controllo e di ispezione nel settore della sicurezza prodotti	Elaborazione piano entro il	31/03/2013	29/03/2013	100% 	DIRIGENTE AREA 2
2.1	1 A2	Realizzazione piano di vigilanza nel settore della sicurezza prodotti	n. visite ispettive anno x/ n. visite ispettive anno 2012 ( n. 21)	=> 1,5	1,5	100% 	U.O. Regolazione del Mercato
2.1	2 A2	Gestione incremento del n. di ordinanze ingiunzione/archiviazione emesse	sviluppo temporale n. ordinanze emesse anno x/ media ordinanze emesse nel triennio 2010-2011-2012 ( n. 67)	=> 3	7,57	100% 	U.O. Regolazione del Mercato
2.1	3 A2	Realizzazione piano di verifiche metriche anno 2013	n. strumenti verificati	=> 1100	1115	100% 	U.o. Attività Ispettive e Metriche
			n. verifiche ispettive anno t/n. verifiche ispettive anno t - 1	=> 1,5	2,02	100% 	

2.1	4 A2	Costante aggiornamento della banca dati metrica	% n. richieste inserite entro 7gg dal ricevimento/n. totale richieste ricevute	=>80%	100%	100%	U.O. Prezzi/protesti/ambiente/supporto metrologico
2.2		Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
2.2	1 DIR	Attività di sensibilizzazione/informazione attraverso interventi di promozione degli strumenti di risoluzione delle controversie	n. iniziative informative/promozionali	=> 1	1	100%	DIRIGENTE AREA 2
2.2	1 A2	Realizzazione campagna di promozione della mediazione	Realizzazione campagna promozionale entro il 31.12.2013	100%	100%	100%	U.O. Regolazione del Mercato
2.2	2 A2	Revisione elenco degli arbitri della Camera Arbitrale (actual 122)	n. posizioni verificate	100%	100%	100%	U.O. Regolazione del Mercato
3.2		Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
3.2	1 DIR	Programmazione sviluppo strumenti a vantaggio dell'utenza	Predisposizione piano informativo entro il	28.02.2013	27.02.2013	100%	DIRIGENTE AREA 2
			Predisposizione piano implementazione servizi on line entro il	30.04.2013	29.04.2013	100%	

3.2	1 A2	Pagamenti on line 2° annualità – start up POS virtuale	n. prodotti pagabili via web	=> 3	9	100%	Settore Provveditorato
			n. strumenti feed back implementati	=> 1	1	100%	
3.2	2 A2	Riduzione dei tempi di pagamento delle fatture passive	Tempo medio (espresso in giorni) di pagamento delle fatture passive	=< 35	16,57	100%	U.O. Ragioneria e tributi
3.2	3 A2	Incremento n. fatture pagate entro 30 giorni	Valore % fatture pagate entro 30 gg anno t - Valore % fatture pagate entro 30 gg anno t-2 <b>Algoritmo indicatore modificato con Delibera della Giunta camerale n. dell' 08.07.2013</b>	=> 1%	7,69%	100%	U.O. Ragioneria e tributi
3.2	2 DIR	Predisposizione proposta piano anticorruzione dell'Area	Rispetto della tempistica	100%	100%	100%	DIRIGENTE AREA 2

### **Prospettiva processi interni**

4.1		Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
4.1	1 DIR	Analisi trimestrale monitoraggio performance Ente	Produzione rapporto	=>2	2	100%	DIRIGENTE AREA 2

4.1	1 A2	Sperimentazione Monitoraggio Obiettivi 2013 attraverso l'utilizzo del programma informatico di gestione del Ciclo della Performance in ottica BSC	Caricamento obiettivi Piano Performance anno 2013 nel modulo pianificazione entro il 30 settembre <b>Indicatore e target aggiunti con delibera della Giunta camerale n. 158 del 10.06.2013</b>	SI	SI	100% 	U.o. Bilancio e Programmazione economica
			n. monitoraggi informatizzati prodotti <b>Target modificato con delibera della Giunta camerale n. 158 del 10.06.2013.</b>	1	1	100% 	
4.1	2 A2	Mantenimento livello qualitativo e di rispetto della tempistica dei seguenti processi interni in presenza di riduzione di personale/implementazione di nuove attività	% di cancellazione protesti effettuate entro 15 gg/totale istanze cancellazione	=> 80%	100%	100% 	U.O. Prezzi/protesti/ambiente/supporto metrologico
			% di cancellazione protesti per riabilitazione effettuate entro 5 gg/totale istanze di cancellazione per riabilitazione	=> 80%	89,47%	100% 	
			Realizzazione aggiornamento Prezzario Opere Edili entro il 31.12.2013	100%	100%	100% 	
5.1	Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato						
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti

5.1	1 DIR	Disposizioni di coordinamento operativo nei confronti delle strutture	n. disposizioni operative	=> 2	10	100%		DIRIGENTE AREA 2
5.1	1 A2	Realizzazione di un sistema strutturato e permanente per l'analisi degli scostamenti tra i dati del bilancio d'esercizio e i dati previsionali con fornitura di risultati	Report scostamenti entro il 31.05.2013	100%	100%	100%		U.o. Bilancio e Programmazione economica

### **Prospettiva crescita e apprendimento**

4.2 Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il Benchmarking								
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione		Soggetti coinvolti
4.2	1 A2	Individuazione dei costi dei servizi erogati agli utenti finali e intermedi (attraverso l'elaborazione dei dati sui processi e sottoprocessi camerali) e conseguente pubblicazione dei dati sul sito internet camerale in ottica di Benchmark	Pubblicazione sul sito dei costi dei servizi entro il 31.12.2013	100%	100%	100%		U.o. Bilancio e Programmazione economica
5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane								
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione		Soggetti coinvolti
5.2	1 DIR	Implementazione strumenti innovativi per miglioramento servizi	n. strumenti adottati	=> 2	3	100%		DIRIGENTE AREA 2
5.2	1 A2	Informatizzazione fascicoli dipendenti in servizio	N. pratiche interne informatizzate	=> 8	9	100%		U.O. Amministrazione del Personale

5.2	2 A2	Potenziamento sistema di rilevazione delle presenze	n. richieste cartacee/n. totale richieste	=< 50%	0,47%	100%		U.O. Amministrazione del Personale
			(dalla data di implementazione sistema)					
			n. incontri formativi	=> 1	3	100%		
5.2	3 A2	Supporto organizzativo e operativo alla realizzazione del piano formativo	Costi diretti formazione/personale partecipante a programmi di formazione nell'anno	=< 250,00	109,20	100%		U.O. Amministrazione del Personale
			n. interventi di formazione organizzati all'interno	=> 1	4	100%		
5.2	4 A2	Realizzazione vademecum operativo per gli acquisti in economia	Predisposizione vademecum entro il 31.12.2013	100%	100%	100%		Settore Provveditorato
5.2	5 A2	Potenziamento delle infrastrutture tecnologiche	Sostituzione hub entro il 31.12.2013	100%	100%	100%		Settore Provveditorato
5.2	2 DIR	Definizione programma miglioramento clima organizzativo	n. incontri Comitato Unico di Garanzia (CUG)	=> 1	2	100%		DIRIGENTE AREA 2
			Elaborazione programma entro il	31/12/2013	30.09.2013	100%		

### ***Prospettiva economico finanziaria***

5.3	Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali
-----	---

		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
5.3	1 DIR	Soluzioni gestionali atte a garantire la funzionalità degli uffici dell'Area attraverso la razionalizzazione dell'impiego delle risorse umane	n. disposizioni gestionali	=> 2	4	100%	DIRIGENTE AREA 2
5.3	1 A2	Monitoraggio periodico delle spese oggetto di misure di contenimento mediante aggiornamento della tabella allegata alla Relazione illustrativa del preventivo	n. reports	4	5	100%	U.o. Bilancio e Programmazione economica
5.3	2 A2	Invio dell'informativa alle Società potenzialmente inadempienti con riferimento alle violazioni relative all'omesso/tardato versamento del diritto annuale per l'annualità 2011	Invio informative entro il 31.05.2013	100%	100%	100%	U.O. Ragioneria e Tributi
5.3	3 A2	Emissione del ruolo esattoriale relativo al diritto annuale per l'anno 2011	Emissione del ruolo esattoriale entro il 31.10.2013	100%	100%	100%	U.O. Ragioneria e Tributi

## OBIETTIVI TRASVERSALI

### Prospettiva utenti

3.2		Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
T	1T	Trasparenza e anticorruzione: attuazione delle fasi operative di competenza del Piano Anticorruzione nei termini individuati nel Piano stesso	Rispetto tempistica	100%	100%	100%	Tutte le strutture dell'Ente



T	2T	Trasparenza azione amministrativa: realizzazione adempimenti "Amministrazione trasparente" previsti dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità aggiornato con Deliberazione n. 136/2013 <b>Obiettivo, indicatore e target modificati con Delibera della Giunta camerale n. 196 dell' 08.07.2013.</b>	% (dati pubblicati / dati da pubblicare)	90%	90,48%	100% 	Tutte le strutture dell'Ente
---	----	--	--	-----	--------	--	------------------------------

**Prospettiva economico finanziaria**

5.3		Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali					
		Obiettivo operativo	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	Soggetti coinvolti
T	3T	Codice dell'Amministrazione digitale (CAD): informatizzazione delle spedizioni	% (n. protocolli informatici in uscita/n. totale protocolli in uscita)	=> 25%	57,60%	100% 	Tutte le strutture dell'Ente

## Obiettivi individuali Segretario Generale

### Prospettiva utenti

1.2		Promozione del territorio					
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
1.2	1 SG	Realizzazione di uno studio di fattibilità di una pista ciclabile sul territorio piacentino che possa essere da stimolo ad un turismo sempre più orientato in Europa ad utilizzare percorsi ciclabili	Capacità di coinvolgimento degli stakeholder/soggetti istituzionali	n. incontri interistituzionali	=> 3	3	100% 
				n. istituzioni che entrano nella cordata del progetto	=> 2	5	100% 
			Efficacia delle azioni intraprese	Redazione studio di fattibilità entro il	31/12/2013	13.05.2013	100% 
1.2	2 SG	Realizzazione museo degli antichi trattori	Capacità di coinvolgimento degli stakeholder/soggetti istituzionali	n. istituzioni coinvolte nel progetto	=> 2	2	100% 
				n° soggetti proprietari di mezzi agricoli che dispongono la cessione in via definitiva / n° soggetti appartenenti all'associazione di proprietari dei mezzi	=> 7 %	20,69%	100% 

1.2	3 SG	Avvio della realizzazione di invasi in montagna Coordinamento di uno studio di fattibilità per la realizzazione di invasi in montagna	Capacità di coinvolgimento degli stakeholder/soggetti istituzionali	n° tavoli tecnici e di lavoro coordinati	=> 3	3	100%
			Efficacia delle azioni intraprese	Redazione studio di fattibilità per la realizzazione di invasi in montagna entro il	31/12/2013	18/09/2013	100%
1.2	4 SG	Gestione rapporti con Università per realizzazione progetto di miglioramento del collegamento ferroviario Piacenza – Milano	Capacità di coinvolgimento degli stakeholder/soggetti istituzionali	n. incontri	=> 3	7	100%
1.4		Promozione dell'agroalimentare e dell'enogastronomia					
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
1.4	1 SG	Realizzazione di una struttura di promozione e vendita dei prodotti alimentari piacentini all'interno di una vecchia cascina, denominata Cascina San Savino	Capacità di coinvolgimento degli stakeholder/soggetti istituzionali	Realizzazione di una raccolta di idee e soluzioni organizzativo-gestionali coinvolgendo una rosa di operatori entro il	30/11/2013	08/03/2013	100%



				n° categorie coinvolte nei lavori di tavolo di coordinamento / n° categorie	=> 70%	83,33%	100%	
			Efficacia delle azioni intraprese	Redazione business plan con simulazioni progettuali entro il	31/12/2013	08/03/2013	100%	
3.2		Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti						
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	
3.2	1 SG	Collaborazione fra CCIAA di Piacenza, Comune e Provincia per la realizzazione di un SUAP integrato a livello locale	Capacità di coinvolgimento degli stakeholder/soggetti istituzionali	Redazione di un Gantt di progetto per la realizzazione del SUAP integrato entro il	31/10/2013	09/10/2013	100%	
			Efficacia delle azioni intraprese	Livello di realizzazione del Gantt di progetto SUAP integrato	=> 30%	60%	100%	
3.2	2 SG	Predisposizione piano anticorruzione dell'Ente	Rispetto della tempistica nell'elaborazione del piano anticorruzione	Rispetto della tempistica	100%	100%	100%	



3.2	3 SG	Effettuazione indagine di customer satisfaction sui principali servizi dell'Ente e sulla soddisfazione dell'utenza del sito camerale	Capacità di analisi dei servizi e programmazione	Realizzazione indagine entro il	31/12/2013	30.12.2013	100%	
-----	------	--	--	---------------------------------	------------	------------	------	--

### **Prospettiva crescita e apprendimento**

5.2		Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane						
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione	
5.2	1 SG	Definizione programma miglioramento clima organizzativo	Livello di propositività per il miglioramento del clima interno	n. incontri CUG	=>1	2	100%	
				Elaborazione programma entro il	31/12/2013	30.09.2013	100%	

## Obiettivi individuali Dirigente Area Economico Finanziaria e di Regolazione del Mercato

### Prospettiva utenti

2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori							
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
2.1	1 DIR	Predisposizione del piano di controllo e di ispezione nel settore della sicurezza prodotti	Grado di efficienza del servizio ispettivo nel settore della sicurezza prodotti	Elaborazione piano entro il	31/03/2013	29/03/2013	100% 
2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali							
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
2.2	1 DIR	Attività di sensibilizzazione/informazione attraverso interventi di promozione degli strumenti di risoluzione delle controversie	Livello di realizzazione di iniziative informative/promozionali nell'ambito dell'attività di mediazione	n. iniziative informative/promozionali	=> 1	1	100% 
3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti							
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
3.2	1 DIR	Programmazione sviluppo strumenti a vantaggio dell'utenza	Capacità di programmare strumenti informativi	Predisposizione piano informativo entro il	28/02/2013	27.02.2013	100% 
			Livello di fruibilità servizi on line	Predisposizione piano implementazione e servizi on line entro il	30/04/2013	29.04.2013	100% 
3.2	2 DIR	Predisposizione proposta piano anticorruzione dell'Area	Rispetto della tempistica nell'elaborazione del piano anticorruzione	Rispetto della tempistica	100%	100%	100% 

### Prospettiva processi interni

4.1							
Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati							
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
4.1	1 DIR	Analisi trimestrale monitoraggio performance Ente	Analisi del grado di raggiungimento della performance	Produzione rapporto	=>2	2	100%
5.1							
Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato							
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
5.1	1 DIR	Disposizioni di coordinamento operativo nei confronti delle strutture	Grado di efficienza organizzativa	n. disposizioni operative	=>2	10	100%

### Prospettiva crescita e apprendimento

5.2							
Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane							
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
5.2	1 DIR	Implementazione strumenti innovativi per miglioramento servizi	Livello di efficientamento delle procedure	n. strumenti adottati	=>2	3	100%



5.2	2 DIR	Definizione programma miglioramento clima organizzativo	Livello di propositività per il miglioramento del clima interno	n. incontri CUG	=>1	2	100%	
				Elaborazione programma entro il	31/12/2013	30.09.2013	100%	

**Prospettiva economico finanziaria**

5.3		Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali					
		Obiettivo operativo	Valenza indicatore	Indicatore	Target	Actual	% di realizzazione
5.3	1 DIR	Soluzioni gestionali atte a garantire la funzionalità degli uffici dell'Area attraverso la razionalizzazione dell'impiego delle risorse umane	Grado di efficienza organizzativa	n. disposizioni gestionali	=> 2	4	100%



A seguire è riportato il quadro finanziario con l'indicazione delle spese programmate e di quelle effettivamente sostenute.

## QUADRO FINANZIARIO:

### RISORSE ASSEGNATE OBIETTIVI OPERATIVI AREA 1 : SEGRETARIO GENERALE - PROMOZIONE ECONOMICA E SERVIZI ALLE IMPRESE

#### BUDGET 2013 VS CONSUNTIVO 2013

Centri di costo	COSTI DEL PERSONALE-BUDGET 2013		COSTI DEL PERSONALE-CONSUNTIVO 2013		COSTI DI FUNZIONAMENTO-BUDGET 2013		COSTI DI FUNZIONAMENTO-CONSUNTIVO 2013		INTERVENTI ECONOMICI-BUDGET 2013	INTERVENTI ECONOMICI-CONSUNTIVO 2013	PROVENTI CORRENTI-BUDGET 2013	PROVENTI CORRENTI-CONSUNTIVO 2013
	DIRETTI	QUOTA COSTI COMUNI	DIRETTI	QUOTA COSTI COMUNI	DIRETTI	QUOTA COSTI COMUNI	DIRETTI	QUOTA COSTI COMUNI				
FA01	392.133,00	4.971,43	395.698,32	1.614,45	169.023,51	69.965,66	132.688,78	60.571,65	6.500,00	7.550,00	3.000,00	60,00
FA02	532.920,00	12.428,57	517.279,90	4.036,15	98.954,34	160.926,09	92.576,51	140.674,06	0,00	0,00	1.351.437,52	1.348.311,82
FA03	357.130,00	7.457,15	328.947,73	2.421,69	34.667,48	96.612,29	30.545,34	84.447,99	2.676.000,00	2.422.555,62	109.931,55	145.022,61
<b>TOTALI</b>	<b>1.282.183,00</b>	<b>24.857,15</b>	<b>1.241.925,95</b>	<b>8.072,29</b>	<b>302.645,33</b>	<b>327.504,04</b>	<b>255.810,63</b>	<b>285.693,70</b>	<b>2.682.500,00</b>	<b>2.430.105,62</b>	<b>1.464.369,07</b>	<b>1.493.394,43</b>

## QUADRO FINANZIARIO

### RISORSE ASSEGNATE OBIETTIVI OPERATIVI AREA 2: ECONOMICO FINANZIARIA E DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

#### BUDGET 2013 VS CONSUNTIVO 2013

Centri di costo	COSTI DEL PERSONALE-BUDGET 2013		COSTI DEL PERSONALE-CONSUNTIVO 2013		COSTI DI FUNZIONAMENTO-BUDGET 2013		COSTI DI FUNZIONAMENTO-CONSUNTIVO 2013		INTERVENTI ECONOMICI-BUDGET 2013	INTERVENTI ECONOMICI-CONSUNTIVO 2013	PROVENTI CORRENTI-BUDGET 2013	PROVENTI CORRENTI-CONSUNTIVO 2013
	DIRETTI	QUOTA COSTI COMUNI	DIRETTI	QUOTA COSTI COMUNI	DIRETTI	QUOTA COSTI COMUNI	DIRETTI	QUOTA COSTI COMUNI				
<b>GA01</b>	493.628,71	7.457,14	487.218,08	2.421,69	792.889,14	90.585,96	769.287,14	79.814,50	0,00	0,00	5.692.512,08	5.805.110,48
<b>GA02</b>	287.700,00	6.628,57	282.816,94	2.152,61	1.893,24	218.270,22	313,01	176.857,83	0,00	0,00	27.695,36	28.979,50
<b>GA04</b>	369.230,00	7.457,14	357.268,43	2.421,69	132.078,44	95.662,30	71.842,07	83.717,56	12.600,00	2.600,00	233.842,00	183.297,42
<b>TOTALI</b>	<b>1.150.558,71</b>	<b>21.542,85</b>	<b>1.127.303,45</b>	<b>6.995,99</b>	<b>926.860,82</b>	<b>404.518,48</b>	<b>841.442,22</b>	<b>340.389,89</b>	<b>12.600,00</b>	<b>2.600,00</b>	<b>5.954.049,44</b>	<b>6.017.387,40</b>
<b>TOTALE ENTE ( AREA 1+ AREA 2)</b>	<b>2.432.741,71</b>	<b>46.400,00</b>	<b>2.369.229,40</b>	<b>15.068,28</b>	<b>1.229.506,15</b>	<b>732.022,52</b>	<b>1.097.252,85</b>	<b>626.083,59</b>	<b>2.695.100,00</b>	<b>2.432.705,62</b>	<b>7.418.418,51</b>	<b>7.510.781,83</b>

### Alcune cifre sui servizi erogati

(dati desunti dalla documentazione relativa agli obiettivi 2013)

- Servizio di mediazione:

realizzazione di 1 campagna promozionale finalizzata a rilanciare la mediazione, a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 272, pubblicata sulla G.U. n. 49 del 12.12.2012, che aveva abrogato le norme relative alla obbligatorietà della mediazione. L'Ente, in adesione ad una iniziativa di sistema finalizzata a rilanciare la mediazione, ha deliberato di offrire il servizio completamente gratuito nei mesi di giugno e luglio 2013. La campagna promozionale è stata svolta a mezzo stampa, tramite informativa alle associazioni di categoria e dei consumatori, agli ordini e collegi professionali e mediante la trasmissione via mail di messaggio promozionale a circa 3.000 imprese. I mediatori camerali sono stati coinvolti nelle azioni intraprese e sono stati inoltre invitati a partecipare in collegamento streaming al convegno svoltosi il 27 giugno 2013 "La riforma dell'obbligatorietà della mediazione civile e commerciale" nell'ambito della X settimana nazionale della mediazione. Dal 20 settembre è stata reintrodotta la mediazione obbligatoria.

- Piano di vigilanza sicurezza prodotti anno 2013:

n. 32 visite ispettive, di cui 7 su prodotti elettrici, 6 su giocattoli, 12 su prodotti generici, 2 su dispositivi di protezione individuale e 5 sulla etichettatura di prodotti tessili.

- Piano di verifiche metriche anno 2013:

n. 1115 strumenti verificati e n. 83 verifiche ispettive effettuate.

- Emissione Ordinanze Ingiunzione/Archiviazione da parte dell'Ufficio Sanzioni nel 2013:

n. 507 ordinanze emesse, di cui 354 ingiunzioni e 153 archiviazioni.

- Servizi on line implementati nel 2013:

n. 9 prodotti pagabili via web



- Realizzazione nuova Edizione Prezziario Opere Edili, disponibile dal 2013 gratuitamente on line.
- % cancellazioni protesti effettuate entro 15 giorni sul totale istanze: **100%**.
- Pubblicazione on line dei costi dei servizi erogati, in adempimento alla normativa sulla trasparenza.
- Effettuazione Indagine di Customer Satisfaction sui principali servizi dell'Ente.
- Inviare n. 1152 informative pre-ruolo alle Società potenzialmente inadempienti con riferimento alle violazioni di omesso/tardato versamento del diritto annuale 2011
- % Protocolli informatici in uscita ( n. 3589) : 57,60%.
  
- Promozione economica e servizi alle imprese:
  - n. 68 ore di formazione proposte per corsi e seminari per aspiranti imprenditori e neo-imprese
  - n. 210 utenti Sportello Genesi
  - n. 27 imprese femminili coinvolte nel Progetto Pink route –itinerari turistici non convenzionali
  - n. 1 Seminario realizzato in tema di Responsabilità sociale d'impresa
  - n. 113 messaggi informativi sulle iniziative di internazionalizzazione
  - n. 19 prodotti a contenuto statistico realizzati nel 2013: 4 pubblicazioni e 15 comunicati stampa
  - n. 401 contatti gestiti dall'URP
  - n. 302 notifiche di rifiuto e regolarizzazione gestite dal Registro Imprese
  - n. 1580 pratiche gestite per l'implementazione dei dati Registro Imprese/REA in adeguamento alla Direttiva Servizi (agenti di commercio, mediatori immobiliari e spedizionieri).



### **3.4 Obiettivi individuali**

La seguente sezione espone sinteticamente gli obiettivi il cui target è stato raggiunto, in modo completo o parziale, ovvero non raggiunto. Il raffronto è effettuato rispetto al numero degli obiettivi assegnati e non alla percentuale di realizzazione degli stessi.

Gli obiettivi individuali della Dirigenza comprendono gli obiettivi assegnati al Segretario Generale, sia in qualità di Dirigente di vertice che di Dirigente ad interim dell'Area Promozione Economica e Servizi alle Imprese, e del Dirigente dell'Area Economico Finanziaria e Regolazione del Mercato. Non sono considerati la capacità organizzativa e l'apporto individuale, elementi sottoposti alla valutazione della Giunta.

	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
Obiettivi Dirigenza con target raggiunto	8	100%
Obiettivi Dirigenza con target parzialmente raggiunto	0	0%
Obiettivi Dirigenza con target non raggiunto	0	0%
Obiettivi totali assegnati alla Dirigenza	8	100%

Obiettivi assegnati alle strutture:

<b>Area Promozione Economica e Servizi alle Imprese – Unità di supporto e di progetto</b>						
Settori/Unità Organizzative/Unità di progetto	Obiettivi con target raggiunto		Obiettivi con target parzialm. raggiunto		Obiettivi con target non raggiunto	
	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %



Settore Internazionalizzazione Promozione e Studi	9	100%	0	0%	0	0%
Settore Anagrafe Economica e Certificazione	6	100%	0	0%	0	0%
U.O. Affari Generali e URP	2	100%	0	0%	0	0%
Unità di progetto Sportello R.S.I.	1	100%	0	0%	0	0%
Totale	18	100%	0	0%	0	0%

### Area Economico Finanziaria e di Regolazione del Mercato

Settori	Obiettivi con target raggiunto		Obiettivi con target parzialm. raggiunto		Obiettivi con target non raggiunto	
	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %
Settore Contabilità Generale e Personale	9	100%	0	0%	0	0%
Settore Provveditorato e Attività Ausiliarie e di Supporto	3	100%	0	0%	0	0%
Settore Tutela del Mercato e Ambiente	6	100%	0	0%	0	0%
Totale	18	100%	0	0%	0	0%

Obiettivi intersettoriali, trasversali e altri obiettivi operativi

Accanto agli obiettivi assegnati ai singoli uffici/settori dell'Ente, sono stati individuati obiettivi che coinvolgono solo alcune strutture ed altri alla cui realizzazione partecipano tutti i dipendenti.

<b>Obiettivi intersettoriali</b>						
Programma operativo di riferimento	Obiettivi con target raggiunto		Obiettivi con target parzialm. raggiunto		Obiettivi con target non raggiunto	
	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %
Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali	1	100%	0	0%	0	0%
Benchmarking (Ciclo di gestione della performance)	1	100%	0	0%	0	0%
Totale	2	100%	0	0%	0	0%

Obiettivi trasversali

<b>Obiettivi trasversali</b>						
Programma operativo di riferimento	Obiettivi con target raggiunto		Obiettivi con target parzialm. raggiunto		Obiettivi con target non raggiunto	
	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %

Miglioramento dell'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior uso dell'informatica	2	100%	0	0%	0	0%
--	---	------	---	----	---	----

Altri obiettivi operativi

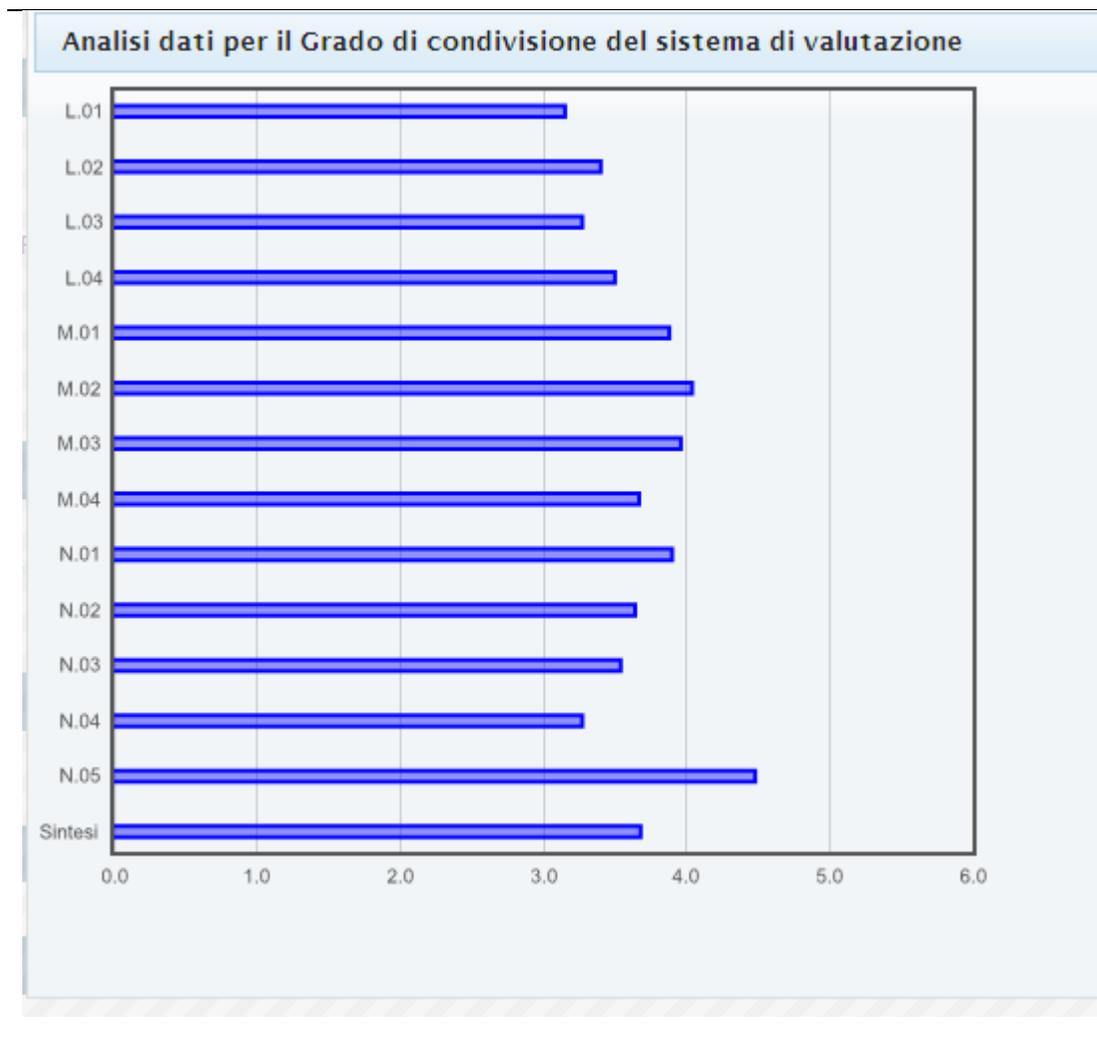
<b>Altri obiettivi operativi</b>						
Programma operativo di riferimento	Obiettivi con target raggiunto		Obiettivi con target parzialm. raggiunto		Obiettivi con target non raggiunto	
	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %
Speditezza iter burocratici	1	100%	0	0%	0	0%
Obiettivi operativi non riconducibili a specifici programmi operativi	1	100%	0	0%	0	0%
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

A seguito dell'approvazione, nell'anno 2011, del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance individuale - contenente gli ambiti e gli strumenti di misurazione - nell'anno 2012 è stata formalmente approvata la metodologia di valutazione del personale non dirigente. Tale metodologia è riferita sia alla valutazione delle performance individuali, direttamente collegata al raggiungimento degli obiettivi ed all'apporto quali-quantitativo reso da ciascun dipendente, che alla valutazione delle competenze. Le schede di valutazione sono diversificate in funzione delle posizioni ricoperte, utilizzando anche la ponderazione dei singoli fattori oggetto di valutazione. La metodologia è entrata completamente a regime dal 1° gennaio 2013.

Una sezione dell'indagine sul benessere organizzativo, effettuata mediante la somministrazione del questionario approvato da CIVIT, ha preso in esame il "grado di condivisione del sistema di valutazione" le cui risultanze sono riportate nel grafico sottostante.

#### DOMANDE DEL QUESTIONARIO

- L.01 - Conosco le strategie della mia amministrazione
- L.02 - Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione
- L.03 - Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione
- L.04 - È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione
- M.01 - Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro
- M.02 - Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'amministrazione con riguardo al mio lavoro
- M.03 - Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro
- M.04 - Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati
- N.01 - Sono sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro
- N.02 - Sono adeguatamente tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance
- N.03 - I risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance
- N.04 - La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano
- N.05 - Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adeguatamente illustrato al personale





I risultati presentano migliori indici rispetto alla media evidenziata da CIVIT nel "Rapporto di monitoraggio dei risultati delle indagini sul personale dipendente realizzate dalle amministrazioni pubbliche nel 2013-2014" di recentissima pubblicazione.

<b>Ambiti di indagine</b>	<b>Media "Rapporto di monitoraggio"</b>	<b>Media indagine CCIAA Piacenza</b>
L - La mia organizzazione	3,1	3,3
M - Le mie performance	3,4	3,9
N - Il funzionamento del sistema	3,0	3,8
Sintesi media ambiti di indagine	3,2	3,7

Dai dati relativi all'organizzazione emerge una percezione di insufficiente coinvolgimento nella fase di programmazione strategica e di rendicontazione mentre è maggiormente elevata la conoscenza degli obiettivi e del sistema di misurazione e valutazione della performance.

Tali risultati possono però fornire lo spunto per intraprendere azioni migliorative al fine di attuare un maggior coinvolgimento del personale ed una più efficace comunicazione interna, sia nella fase di programmazione che nella fase di misurazione e valutazione.



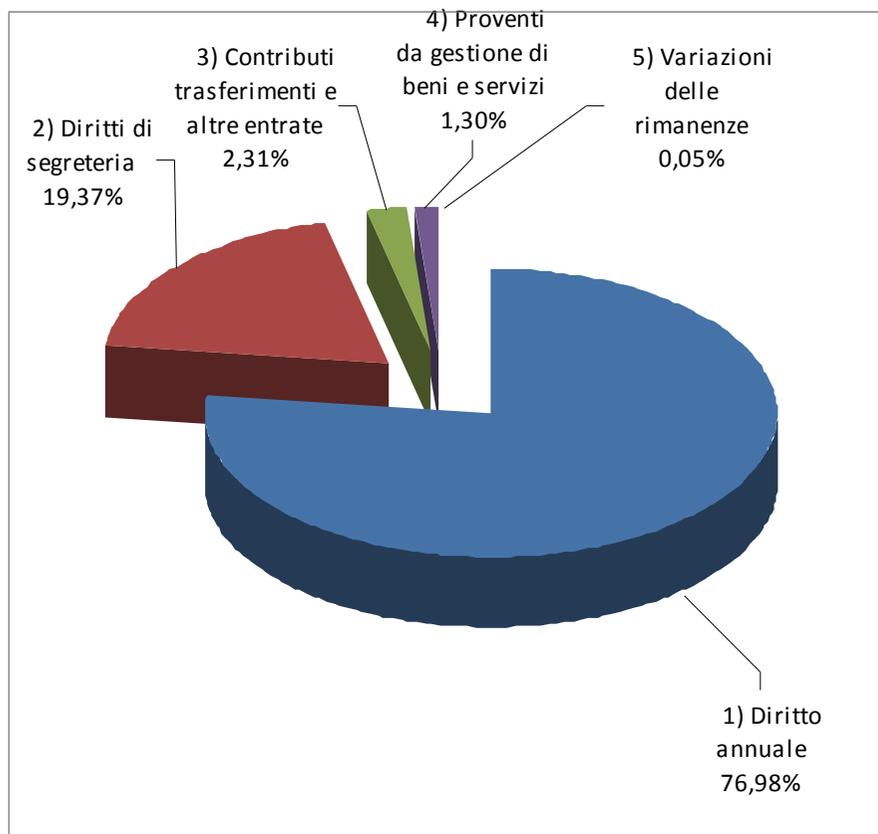
#### 4. RISORSE EFFICIENZA ED ECONOMICITA'

Al fine di rendicontare i risultati conseguiti in termini di efficienza e di economicità, si espongono in maniera sintetica le risultanze di bilancio (conto economico e stato patrimoniale) relative agli anni 2012- 2013 nonché le informazioni più rilevanti di carattere economico – patrimoniale anche attraverso l'utilizzo di alcuni significativi indicatori.

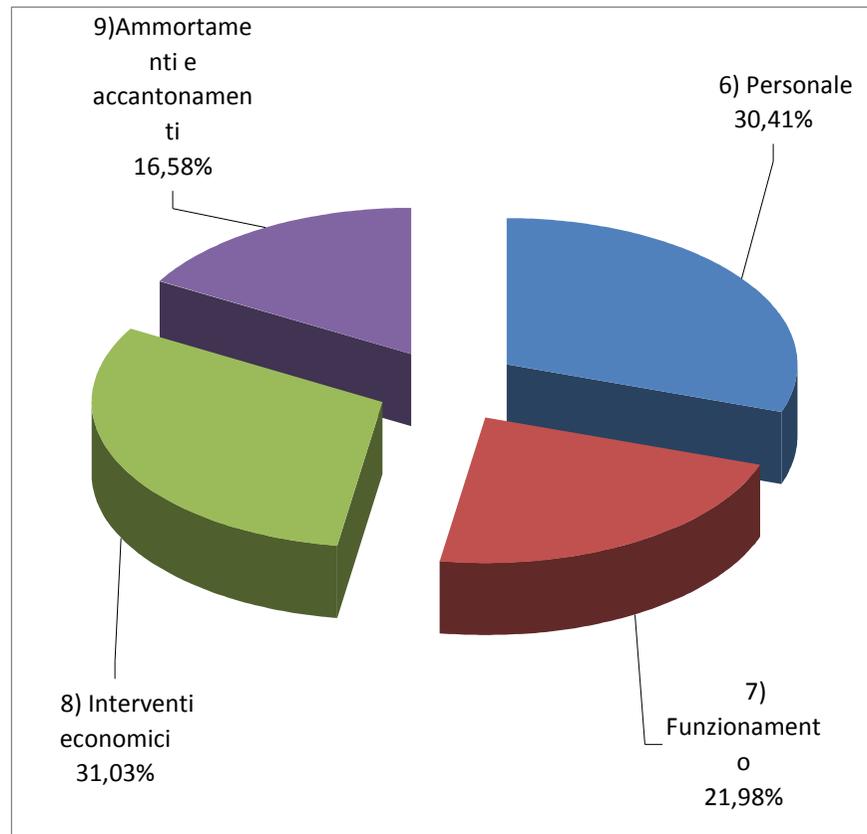
<b>CONTO ECONOMICO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>PROVENTI CORRENTI</b>	<b>7.676.497,92</b>	<b>7.510.781,83</b>
<b>ONERI CORRENTI</b>	<b>8.320.888,20</b>	<b>7.839.981,65</b>
<i>Risultato della gestione corrente ( proventi correnti - oneri correnti)</i>	<i>- 644.390,28</i>	<i>-329.199,82</i>
<i>Risultato della gestione finanziaria</i>	<i>111.562,84</i>	<i>118.839,04</i>
<i>Risultato della gestione straordinaria</i>	<i>578.306,42</i>	<i>492.506,02</i>
<i>Rettifiche di valore attività finanziarie</i>	<i>- 4.796,61</i>	<i>- 114.036,85</i>
<b>DISAVANZO/AVANZO ECONOMICO d'ESERCIZIO</b>	<b>40.682,37</b>	<b>168.108,39</b>

I grafici sottostanti rappresentano, rispettivamente, la composizione dei proventi e degli oneri correnti. I proventi correnti coprono il 96% degli oneri correnti.

### PROVENTI CORRENTI



### ONERI CORRENTI





<b>STATO PATRIMONIALE</b>	<b>31.12.2012</b>	<b>31.12.2013</b>
<b>ATTIVO</b>		
A) IMMOBILIZZAZIONI	9.695.269,57	10.605.922,58
B) ATTIVO CIRCOLANTE	11.892.934,97	11.593.215,19
C) RATEI E RISCONTI ATTIVI	52.696,85	47.267,47
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>21.640.901,39</b>	<b>22.246.405,24</b>
<b>PASSIVO</b>		
A) PATRIMONIO NETTO	15.724.033,48	15.895.523,75
B) DEBITI DI FINANZIAMENTO	0,00	0,00
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	2.962.326,61	3.084.799,36
D) DEBITI DI FUNZIONAMENTO	2.534.806,01	2.844.873,93
E) FONDI PER RISCHI ED ONERI	389.261,07	400.704,21
F) RATEI E RISCONTI PASSIVI	30.474,22	20.503,99
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>21.640.901,39</b>	<b>22.246.405,24</b>



## INDICI DI BILANCIO :

### 1) *Indice di Rigidità Economica* :

Oneri di Funzionamento + Personale + Ammortamenti e Accantonamenti

Proventi correnti

Esprime la capacità dei proventi correnti, al netto delle spese fisse correnti, di finanziare gli interventi economici a favore del territorio.

	2012	2013
Risultato	0,72	0,72
Valore di riferimento <	1	1

L'indice inferiore a 1 denota che i proventi correnti non sono completamente assorbiti dalle spese fisse e quindi sussiste un margine per gli interventi economici.

### 2) *Margine di struttura*

Patrimonio netto + Passivo Fisso

Immobilizzazioni

Misura la solidità patrimoniale, esprime la capacità dell'Ente di coprire gli impieghi di lungo periodo (= immobilizzazioni materiali, immateriali e finanziarie) con fonti di lungo periodo (patrimonio netto e passivo fisso).

Vi è una situazione di equilibrio quando gli impieghi di lungo periodo sono finanziati da fonti di lungo periodo.



	2012	2013
Risultato	1,93	1,79
Valore di riferimento >=	1	1

I risultati del margine di struttura, maggiori di 1, mostrano che l'attivo immobilizzato è finanziato totalmente con mezzi propri (patrimonio netto) senza ricorrere a fonti di finanziamento esterne. L'indice indica che la solidità è ottimale.

### **3) Margine di tesoreria**

<u>Attivo Circolante</u>
Passivo Circolante

Il margine di tesoreria misura la capacità di copertura dei debiti a breve con le liquidità e le disponibilità differite (crediti). Esprime il grado di correlazione tra impieghi correnti ( = attivo circolante = magazzino + disponibilità liquide + crediti a breve) e fonti di breve periodo ( = passivo circolante = debiti a breve). Vi è una situazione di equilibrio quando le passività correnti sono coperte dalle disponibilità liquide e differite.

	2012	2013
Risultato	4,35	3,74
Valore di riferimento	2	2

I risultati indicano un'ottima situazione di liquidità.



#### **4) Indice Pareto EC1-Margine di struttura finanziaria a breve**

Attivo circolante – passivo a breve

Passivo a breve

Misura la capacità dell'Ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine (ossia quelli con scadenza entro 12 mesi) mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve. Esso, infatti, indica se l'ammontare delle attività che ritorneranno in forma liquida entro l'anno è superiore ai debiti che nello stesso arco di tempo diventeranno esigibili. Inoltre, è in grado di fornire un'immediata percezione della misura di eventuali "squilibri" positivi o negativi.

**Un valore dell'indicatore superiore a 1 evidenzia una situazione positiva.**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Risultato	3,35	2,74
Valore di riferimento >	1	1

**5) Indice di Pareto EC4- Incidenza costi di struttura rispetto ai proventi correnti**

Oneri correnti ( al netto degli interventi economici)

Proventi correnti

Misura l'incidenza dei costi di struttura rispetto ai proventi correnti. Un valore prossimo o maggiore di 1 evidenzia una scarsa o nulla capacità di poter destinare risorse correnti per interventi economici.

	2012	2013
Risultato	0,72	0,72
Valore di riferimento <	1	1

**6) Indice Pareto EC6- Solidità finanziaria**

Patrimonio netto

Passivo totale

Misura la solidità finanziaria della Camera di Commercio determinando la parte di finanziamento proveniente da mezzi propri. In generale è auspicabile un valore superiore a 0,50 (valori inferiori potrebbero però essere giustificati da forti investimenti che abbiano comportato il ricorso al capitale di credito).

	2012	2013
Risultato	0,73	0,71
Valore di riferimento >	0,50	0,50



### **7) Indice Pareto EC8-Efficienza operativa**

Oneri operativi ( =Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti) della F.I. C e della F.I. D

Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno n

Misura il costo medio "operativo" per azienda attiva.

Il valore dell'indice indica il costo medio, e non la qualità espressa, dei servizi (potenzialmente) diretti a ciascuna impresa attiva.

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Risultato	68,10	64,92

### **8) Indice Pareto EC10- Economicità dei servizi**

Proventi correnti - ( Diritto annuale +Diritti di segreteria)

Oneri operativi (=Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti)

Misura il rapporto tra i proventi generati dalla Camera di commercio (al netto delle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria) rispetto agli oneri "operativi". Il valore dell'indice misura quanto gli "altri" proventi generati dalla Camera di commercio "coprono" gli oneri "operativi". Più è alto il valore, maggiore è l'economicità.

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Risultato	0,07	0,05



**9) Indice Pareto EC13.1- Scomposizione dei Proventi correnti ( Diritto Annuale)**

Diritto annuale  
Proventi correnti

Misura l'incidenza delle entrate da Diritto annuale sul totale dei Proventi correnti.

	2012	2013
Risultato	0,76	0,77

**10) Indice Pareto EC17-Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva**

Interventi economici + Nuovi investimenti ( in immobilizzazioni materiali, immateriali e finanziarie)  
Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno n

Misura il valore medio di interventi economici e nuovi investimenti in immobilizzazioni materiali, immateriali e finanziarie per impresa attiva.

	2012	2013
Risultato	106,96	93,52



### Risorse umane e finanziarie dedicate al ciclo della performance

L'implementazione ed il funzionamento del ciclo di gestione della performance ha comportato il coinvolgimento, senza oneri aggiuntivi, del Segretario Generale, del Dirigente, della Struttura tecnica e di tutti i responsabili di Settore/Unità Organizzativa. Infatti, come disposto dall'art. 3, comma 6, e dall'art. 14, comma 9, l'Amministrazione ha utilizzato a tal fine le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente. Le attività che alimentano il Ciclo, nonché gli adempimenti ad esso connessi, si traducono in un costante maggior impegno che la dirigenza e gli uffici di supporto devono assicurare per garantirne il funzionamento.



## **5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE**

In relazione alle pari opportunità, è attivo - presso la Camera di commercio di Piacenza - il "Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" che unifica le competenze prima attribuite al Comitato sul fenomeno del mobbing ed al Comitato per le pari opportunità. Nel corso dell'anno 2013 è stato predisposto il Piano Triennale delle Azioni Positive 2013-2015; la realizzazione di alcuni interventi previsti nel PAP è stata tradotta in obiettivi inseriti nel Piano delle Performance 2014-2016.

Nell'allegato 1 sono illustrati, in modalità sintetica e ad alto valore segnaletico, il contesto delle risorse umane dell'Ente in ottica di genere e i principali indicatori esterni della dimensione "di genere" che evidenziano come l'esigenza di promuovere iniziative volte a favorire l'imprenditorialità, la formazione, e la qualificazione femminile sia quanto mai attuale.

## 6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

### 6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

COSA	CHI	COME	QUANDO
Sistematizzazione delle informazioni raccolte in fase di monitoraggio trimestrale	Controllo di gestione, Dirigenza	Analisi dei documenti e dei dati della pianificazione, monitoraggio e valutazione	Febbraio/marzo
Definizione della struttura del documento	Dirigenza, Struttura tecnica	Analisi delle norme e delibere CIVIT di riferimento ed acquisizione informazioni e dati	Aprile/maggio
Verifica grado di raggiungimento degli obiettivi	O.I.V.	Analisi dei documenti di monitoraggio e valutazione	Maggio/giugno
Relazione sulla Performance	Dirigenza, Struttura tecnica, Responsabili Strutture	Stesura Relazione e documenti allegati	Maggio/giugno
Approvazione Relazione sulla Performance	Giunta	Delibera	Entro giugno
Validazione Relazione sulla Performance	O.I.V.	Secondo le modalità previste dalla delibera CIVIT 6/2012	Giugno/luglio
Pubblicazione della Relazione sulla Performance e del Documento di Validazione	Dirigenza, Struttura tecnica, O.I.V.	Pubblicazione dei documenti sulla sezione "Amministrazione Trasparente" del sito camerale	Dopo validazione O.I.V.



## **6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance 2013**

### **Punti di forza:**

- la pianificazione per obiettivi e l'individuazione degli indicatori degli obiettivi operativi ha affinato il processo di coinvolgimento proattivo delle strutture e di orientamento ai risultati delle singole Unità organizzative;
- è stata realizzata la sperimentazione della gestione del piano e del relativo monitoraggio in forma informatizzata attraverso l'utilizzo dell'applicativo informatico, i cui esiti sono stati positivi, in quanto ciò consente (previo caricamento dati) il calcolo automatico degli indicatori e della performance ed evita la riscrittura manuale di informazioni e dati, riducendo così la possibilità di errori ed incongruenze nei documenti;
- nel corso del tempo è stato reso più coerente il collegamento tra obiettivi strategici ed operativi;
- lo sviluppo del Ciclo in un arco temporale pluriennale consente di rappresentare e confrontare la performance dell'Ente in una prospettiva dinamica;
- l'utilizzo di indicatori di benchmarking che permettono di superare i confini dell'autoreferenzialità.

### **Punti di debolezza:**

- il non puntuale utilizzo di un sistema automatizzato non sempre ha garantito la piena coerenza di tutti gli elementi all'interno del Piano (schede obiettivi pluriennali, schede obiettivi annuali);
- il monitoraggio dei risultati ha richiesto a volte tempi lunghi a causa dell'elevato numero di obiettivi inseriti nel piano; inoltre a fronte della sperimentazione del monitoraggio informatizzato, non è stato comunque possibile abbandonare la tenuta manuale, in quanto l'informatizzazione del processo ha richiesto una fase di studio e test da parte del personale dedicato;
- evidenziazione di elementi di "frizione" nel sistema di feedback tra monitoraggio e soggetti destinatari del medesimo;
- difficoltà nella quantificazione degli outcome delle strategie promozionali;
- difficoltà nella gestione degli obiettivi individuali assegnati al di fuori del Piano
- necessità di rafforzare l'integrazione e la collaborazione tra le strutture al fine di fare squadra verso obiettivi comuni.



# Allegati alla relazione:

Allegato 1: Prospetto relativo alle pari opportunità e al Bilancio di Genere

Allegato 2: Tabelle Obiettivi strategici

Allegato 3: Tabelle Obiettivi operativi

Allegato 4: Documenti approvati “Ciclo di gestione della performance”

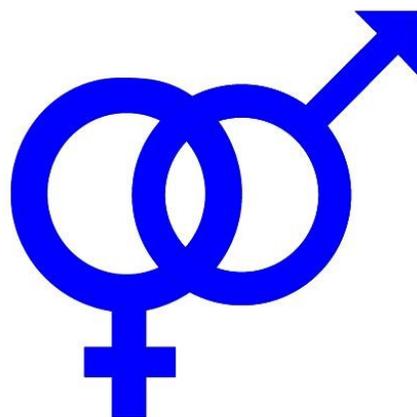


Camera di Commercio  
Piacenza

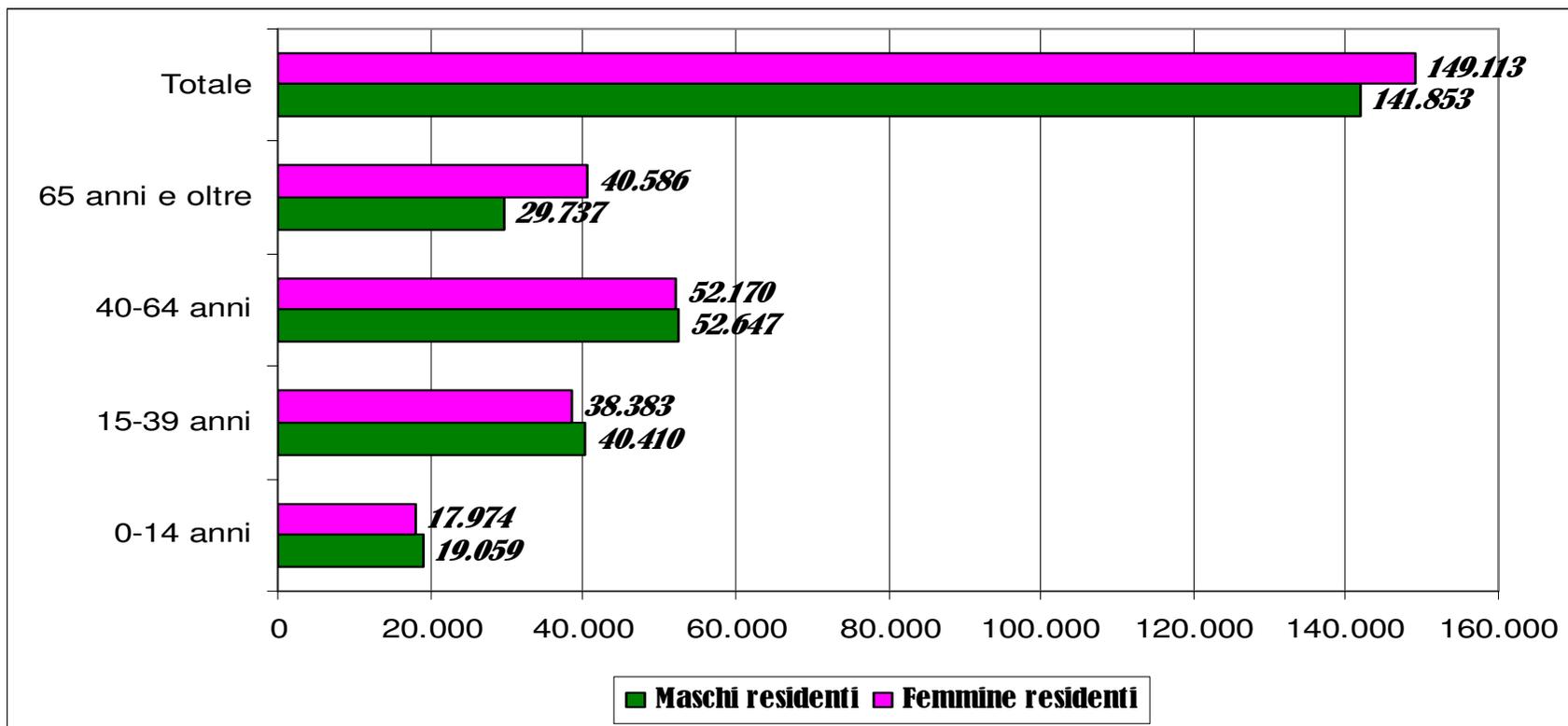


# *Bilancio di genere*

*Analisi del contesto esterno*



# La popolazione residente a Piacenza per genere



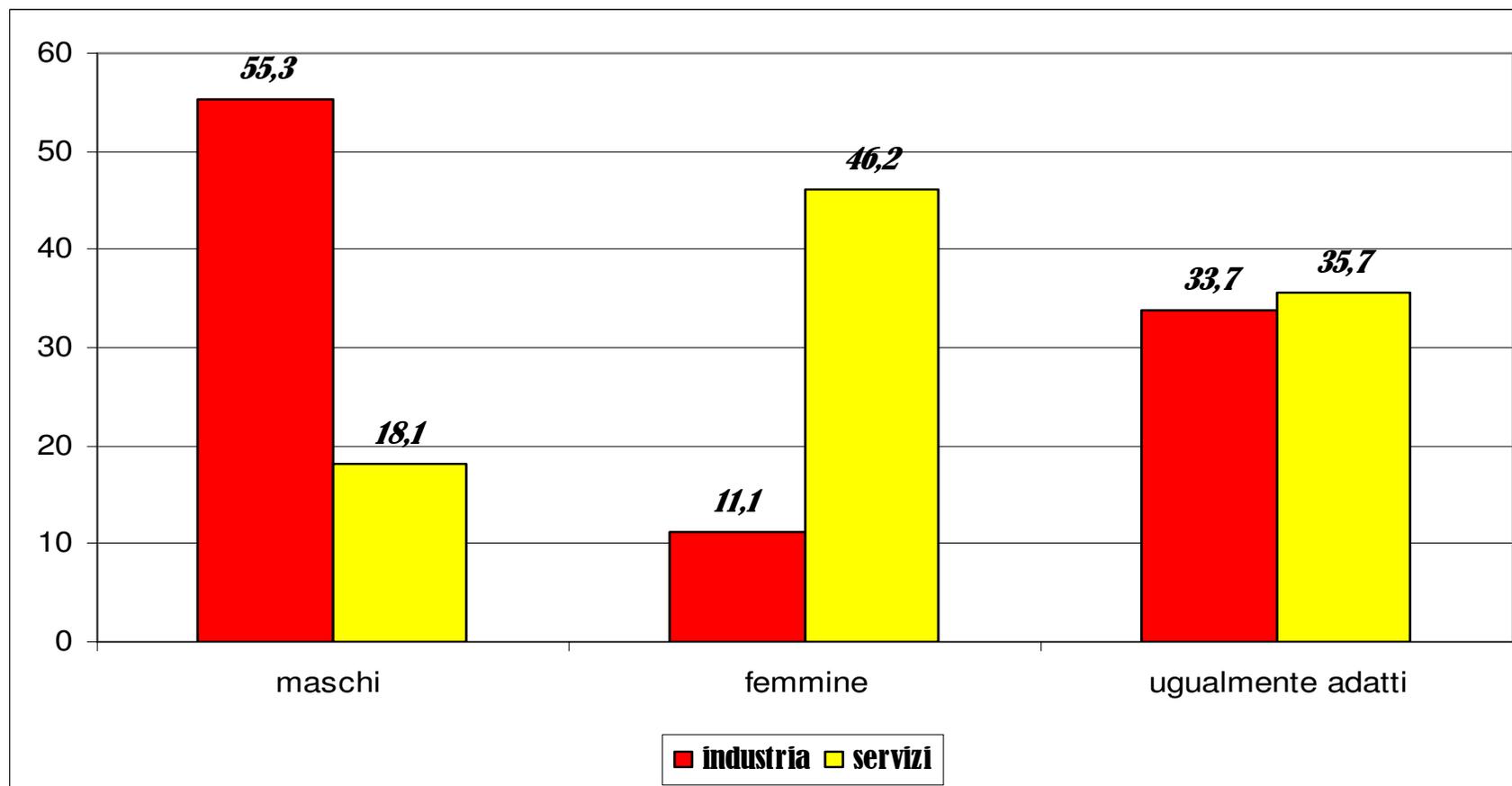
(DATI REGIONE EMILIA ROMAGNA – 1 GENNAIO 2013)

# Il mercato del lavoro

(DATI ISTAT FORZE DI LAVORO 2013)

	<b>Occupati</b>	<b>Persone in cerca di lavoro</b>	<b>Non forze di lavoro</b>	<b>Totale</b>
<b>Maschi</b>	<b>72.062</b>	<b>5.538</b>	<b>45.003</b>	<b>122.603</b>
<b>Femmine</b>	<b>50.623</b>	<b>5.309</b>	<b>74.407</b>	<b>130.339</b>
<b>Maschi e femmine</b>	<b>122.685</b>	<b>10.847</b>	<b>119.410</b>	<b>252.942</b>

## Le assunzioni non stagionali previste con segnalazione del genere ritenuto più adatto



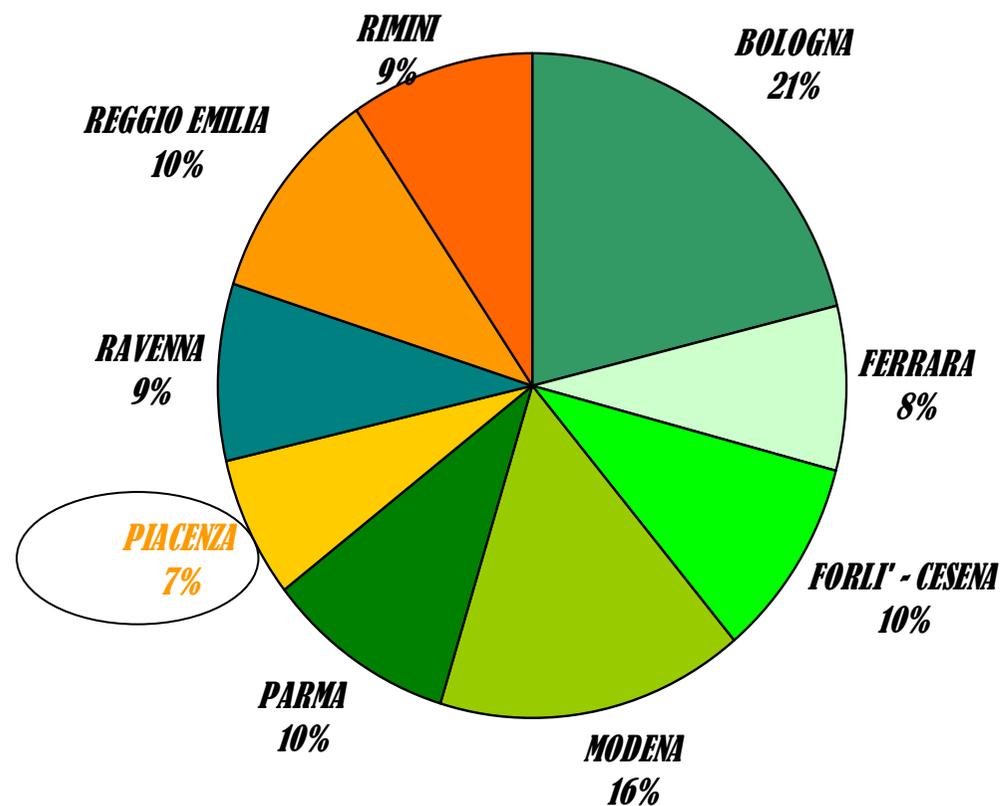
Fonte: Excelsior 2013

# Le imprese femminili

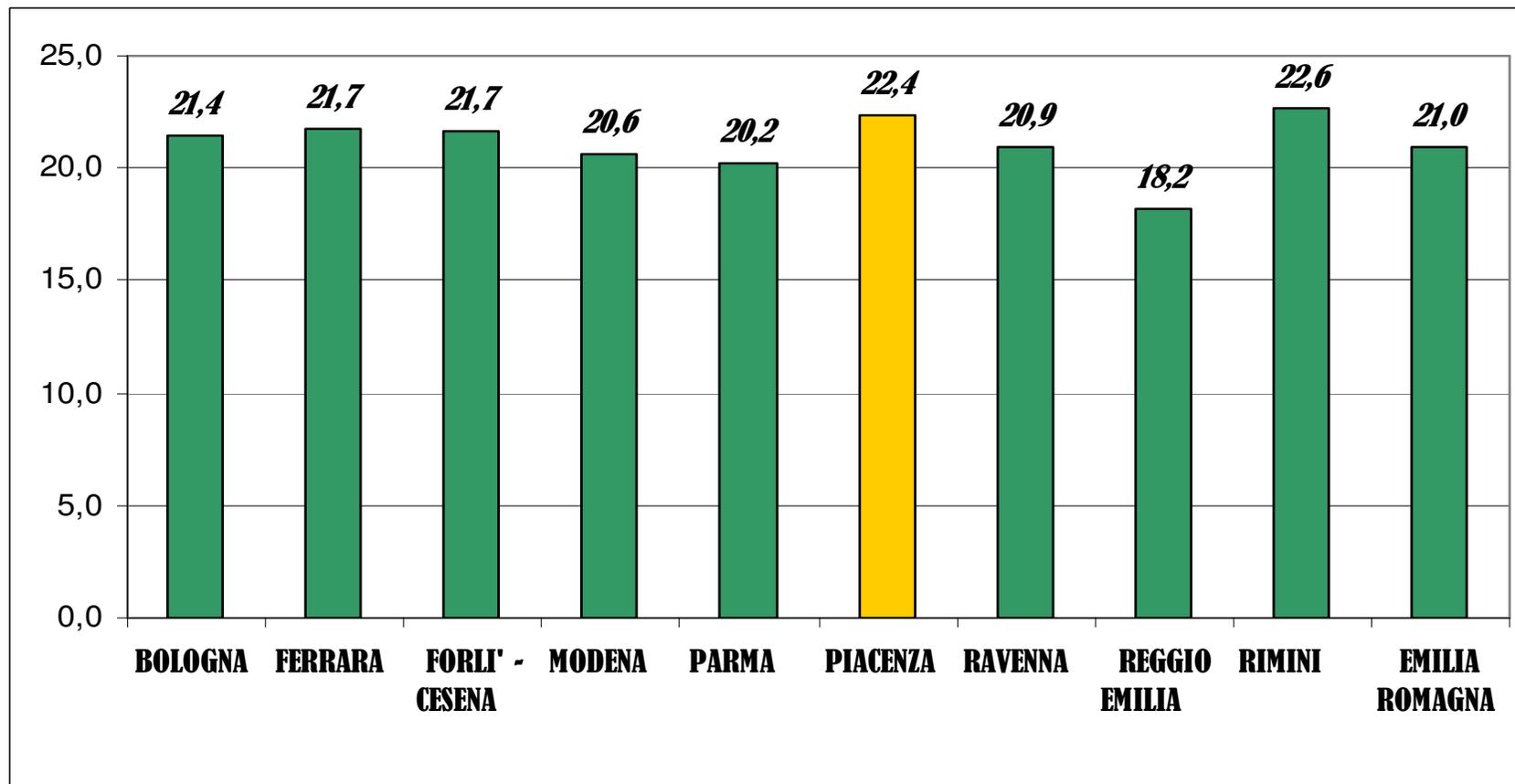
(DATO IC STOCKVIEW – 4 TRIM 2013)

<b>Provincia</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>Var. %</b>
<b>BOLOGNA</b>	<b>20.709</b>	<b>20.690</b>	<b>0,09</b>
<b>FERRARA</b>	<b>8.003</b>	<b>8.013</b>	<b>-0,12</b>
<b>FORLI' - CESENA</b>	<b>9.444</b>	<b>9.575</b>	<b>-1,37</b>
<b>MODENA</b>	<b>15.504</b>	<b>15.502</b>	<b>0,01</b>
<b>PARMA</b>	<b>9.488</b>	<b>9.526</b>	<b>-0,40</b>
<b>PIACENZA</b>	<b>6.888</b>	<b>6.955</b>	<b>-0,96</b>
<b>RAVENNA</b>	<b>8.592</b>	<b>8.675</b>	<b>-0,96</b>
<b>REGGIO EMILIA</b>	<b>10.286</b>	<b>10.381</b>	<b>-0,92</b>
<b>RIMINI</b>	<b>9.230</b>	<b>9.140</b>	<b>0,98</b>
<b>EMILIA ROMAGNA</b>	<b>98.144</b>	<b>98.457</b>	<b>-0,32</b>
<b>ITALIA</b>	<b>1.429.897</b>	<b>1.434.743</b>	<b>-0,34</b>

# La ripartizione delle imprese femminili in regione (DATO IC STOCKVIEW – 4 TRIM 2013)



## L'incidenza delle imprese femminili sul totale (province della regione ed Emilia Romagna)



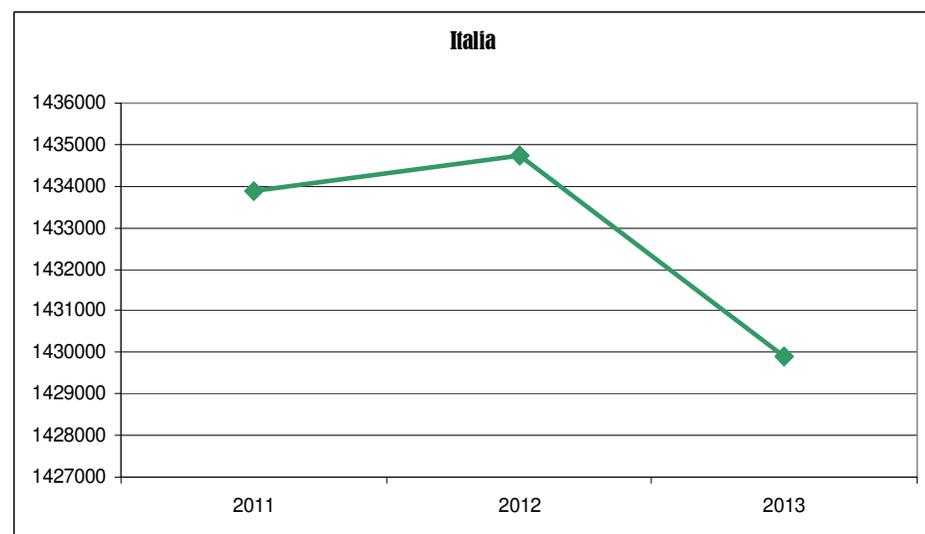
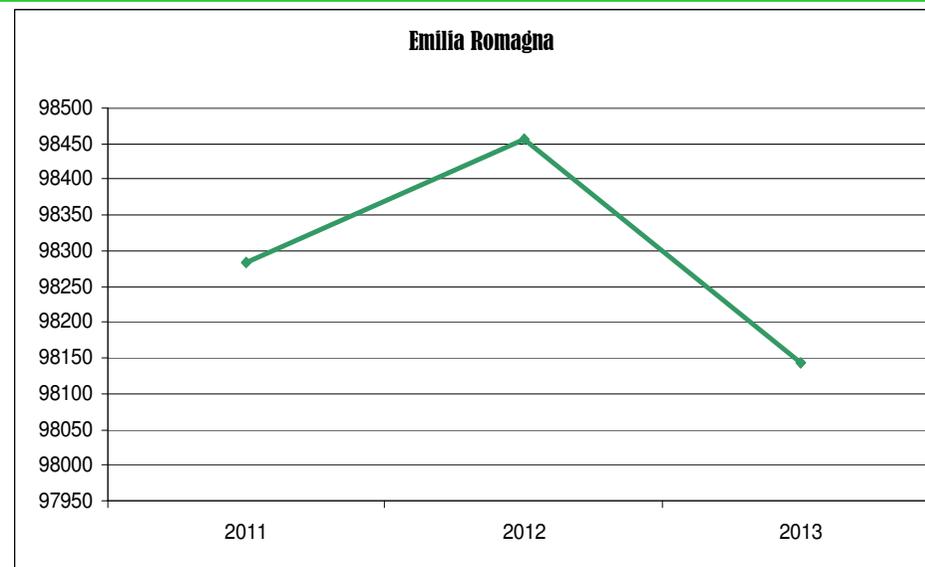
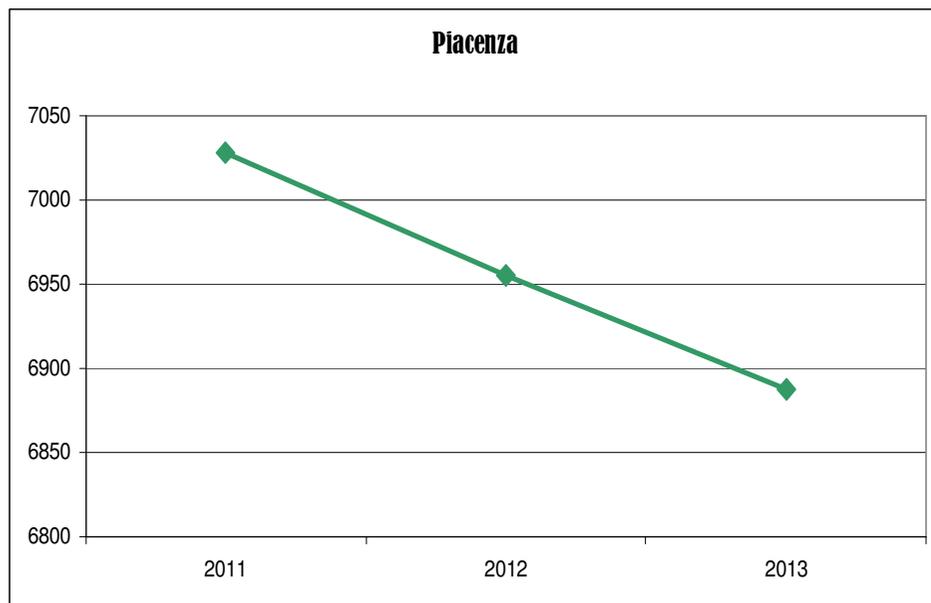
(DATO IC STOCKVIEW – 4 TRIM 2013)

## Imprese femminili e imprese femminili giovanili (per forma giuridica)

	Società Capitali	Società Persone	Imprese individuali	Cooperative	Consorzi	Altre forme	Totale
<b>Impr. Femminili</b>	<b>891</b>	<b>1328</b>	<b>4532</b>	<b>117</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>6888</b>
<b>Impr. Femminili giovanili</b>	<b>79</b>	<b>47</b>	<b>524</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>660</b>
<b>Incidenza % impr.femm. giovanili sul tot.</b>	<b>8,9</b>	<b>3,5</b>	<b>11,6</b>	<b>7,7</b>	<b>0,0</b>	<b>6,7</b>	<b>9,6</b>

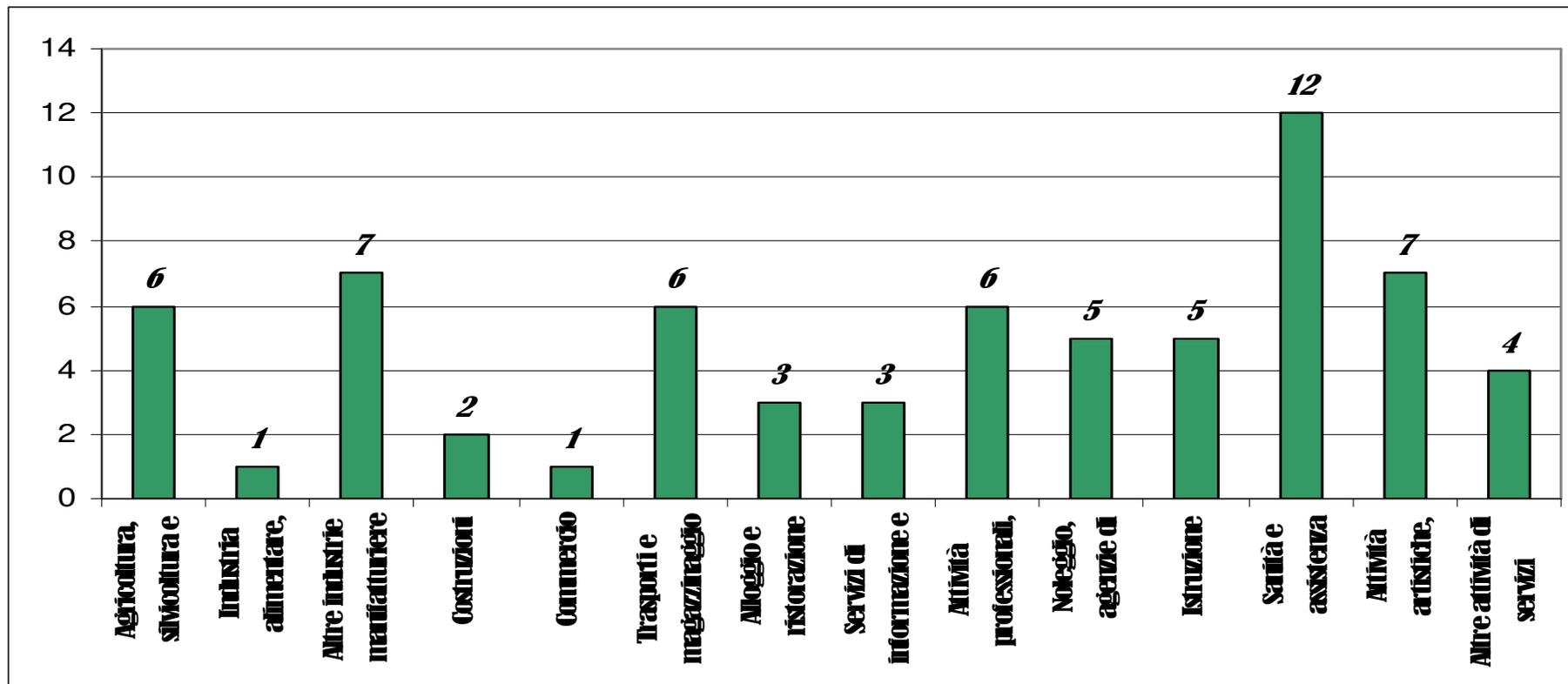
**(DATO IC STOCKVIEW – 4 TRIM 2013)**

# La dinamica delle imprese femminili nell'ultimo triennio



**(DATO IC STOCKVIEW – 4 TRIM 2013)**

# Le cooperative femminili attive per settore

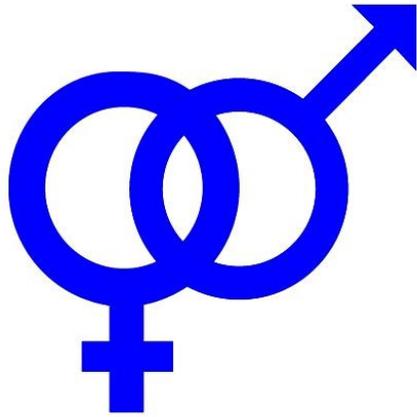


(DATO IC STOCKVIEW – 4 TRIM 2013)

# I settori di attività delle imprese femminili di Piacenza

(DATO IC STOCKVIEW – 4 TRIM 2013)

	2013	2012	Var. %
<b>A Agricoltura, silvicoltura pesca</b>	<b>1.367</b>	<b>1.441</b>	<b>-5,1</b>
<b>B Estrazione di minerali da cave e miniere</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0,0</b>
<b>C Attività manifatturiere</b>	<b>454</b>	<b>459</b>	<b>-1,1</b>
<b>D Fornitura di energia elettrica, gas, vapore</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>60,0</b>
<b>E Fornitura di acqua; reti fognarie, gestione rifiuti</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12,5</b>
<b>F Costruzioni</b>	<b>303</b>	<b>309</b>	<b>-1,9</b>
<b>G Commercio all'ingrosso e al dettaglio</b>	<b>1.847</b>	<b>1.864</b>	<b>-0,9</b>
<b>H Trasporto e magazzinaggio</b>	<b>110</b>	<b>107</b>	<b>2,8</b>
<b>I Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione</b>	<b>751</b>	<b>729</b>	<b>3,0</b>
<b>J Servizi di informazione e comunicazione</b>	<b>172</b>	<b>177</b>	<b>-2,8</b>
<b>K Attività finanziarie e assicurative</b>	<b>153</b>	<b>144</b>	<b>6,3</b>
<b>L Attività immobiliari</b>	<b>270</b>	<b>269</b>	<b>0,4</b>
<b>M Attività professionali, scientifiche e tecniche</b>	<b>187</b>	<b>171</b>	<b>9,4</b>
<b>N Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese</b>	<b>193</b>	<b>190</b>	<b>1,6</b>
<b>P Istruzione</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>5,6</b>
<b>Q Sanità e assistenza sociale</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>-9,3</b>
<b>R Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento</b>	<b>90</b>	<b>93</b>	<b>-3,2</b>
<b>S Altre attività di servizi</b>	<b>722</b>	<b>722</b>	<b>0,0</b>
<b>X Imprese non classificate</b>	<b>172</b>	<b>185</b>	<b>-7,0</b>
<b>Totale</b>	<b>6.888</b>	<b>6.955</b>	<b>-1,0</b>



*Analisi del contesto interno*

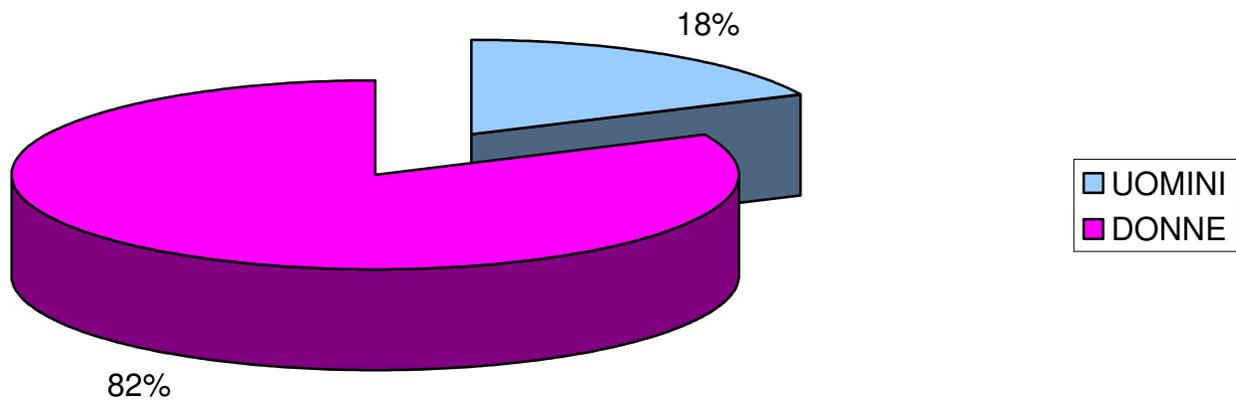
# RISORSE UMANE

I grafici seguenti illustrano la composizione del personale in servizio presso la Camera di Commercio di Piacenza al 31.12.2013.

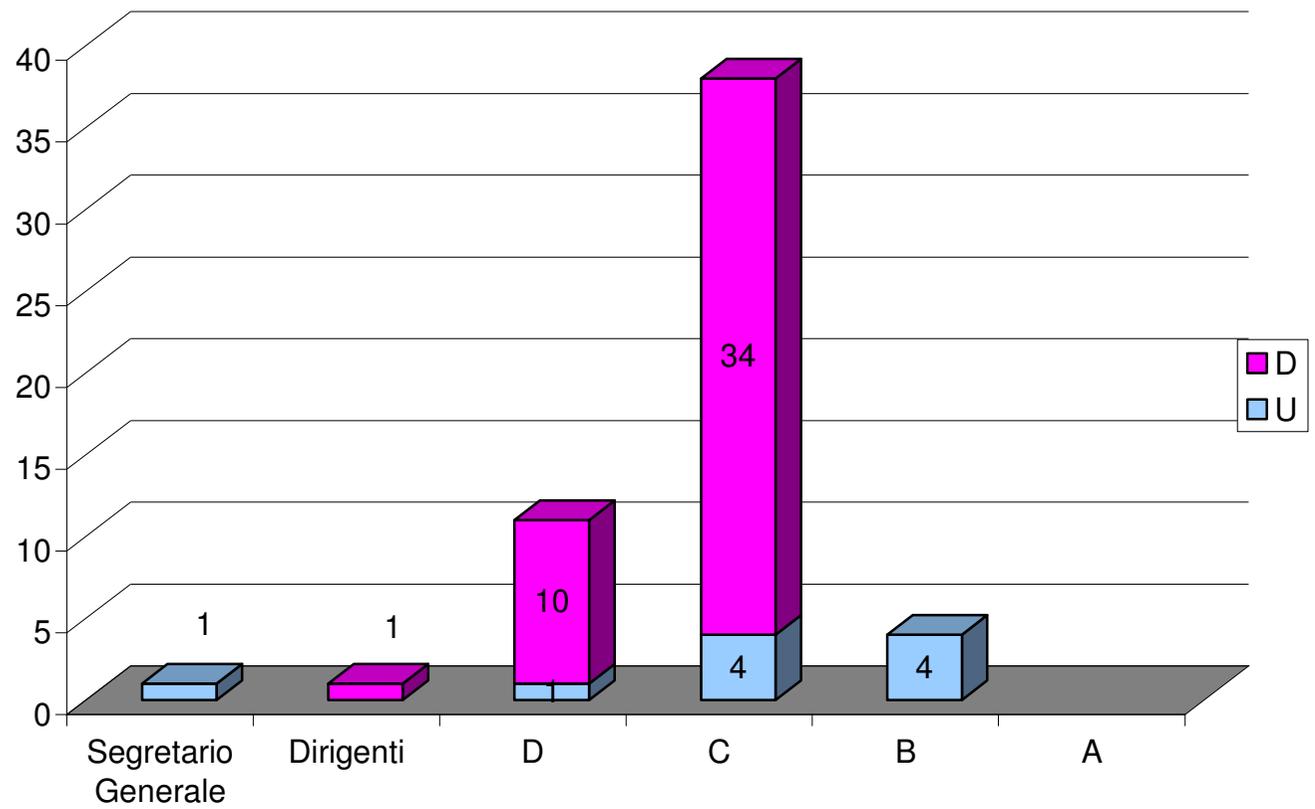
Sono stati presi in considerazione diversi aspetti che consentono di avere una visione globale della situazione di genere:

- l'inquadramento nelle diverse categorie contrattuali
- la tipologia di rapporto di lavoro in essere (full time/part time)
- l'età anagrafica
- l'anzianità di servizio
- la distribuzione del personale nelle funzioni istituzionali
- il titolo di studio

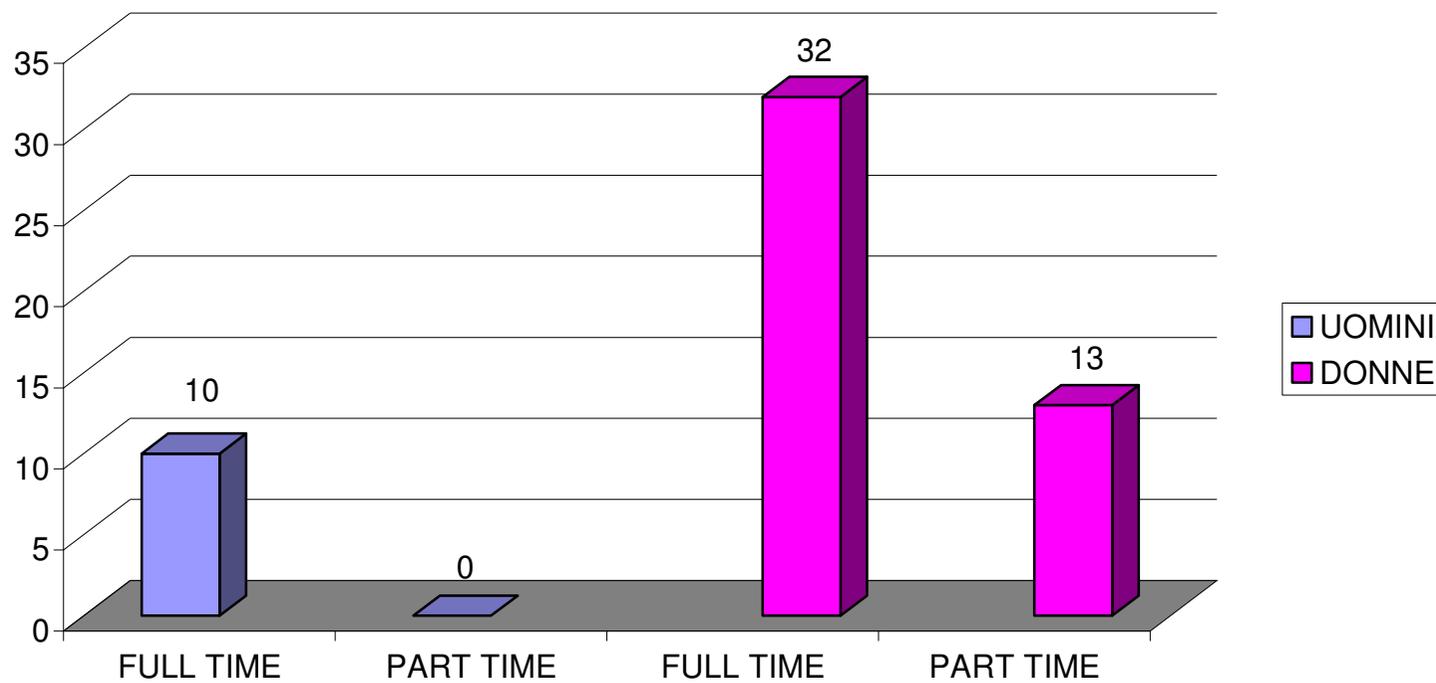
**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE AL  
31.12.2013**



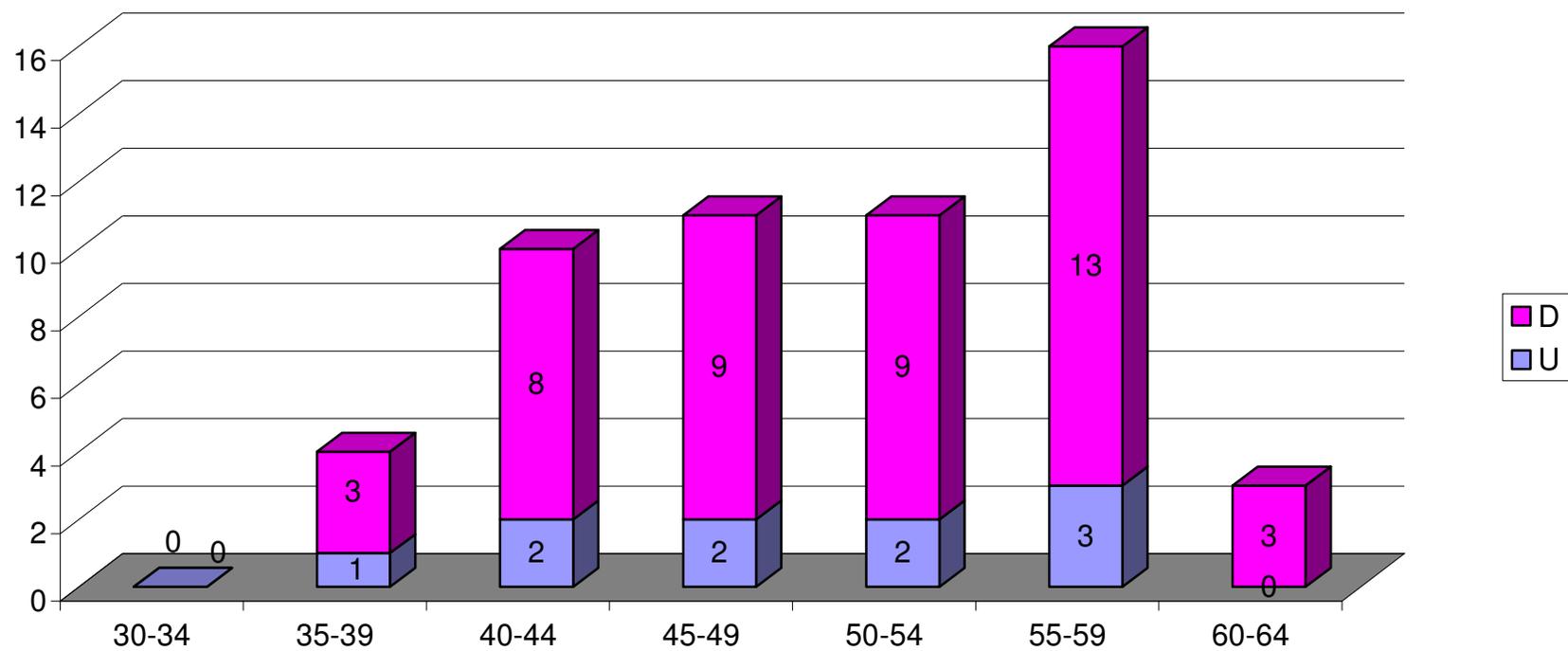
**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE ED  
INQUADRAMENTO CONTRATTUALE AL 31.12.2013**



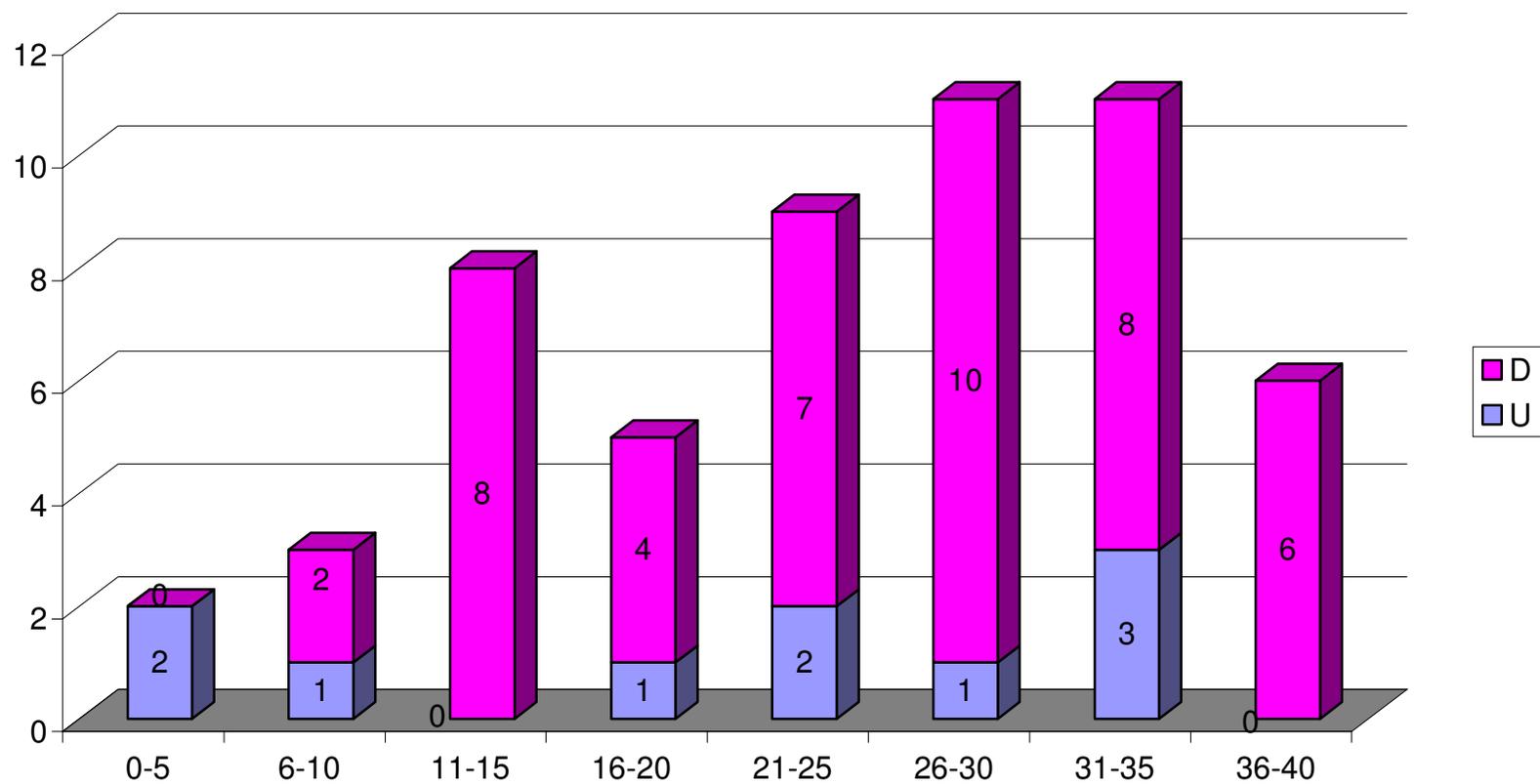
**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE E  
TIPOLOGIA DI CONTRATTO AL 31.12.2013**



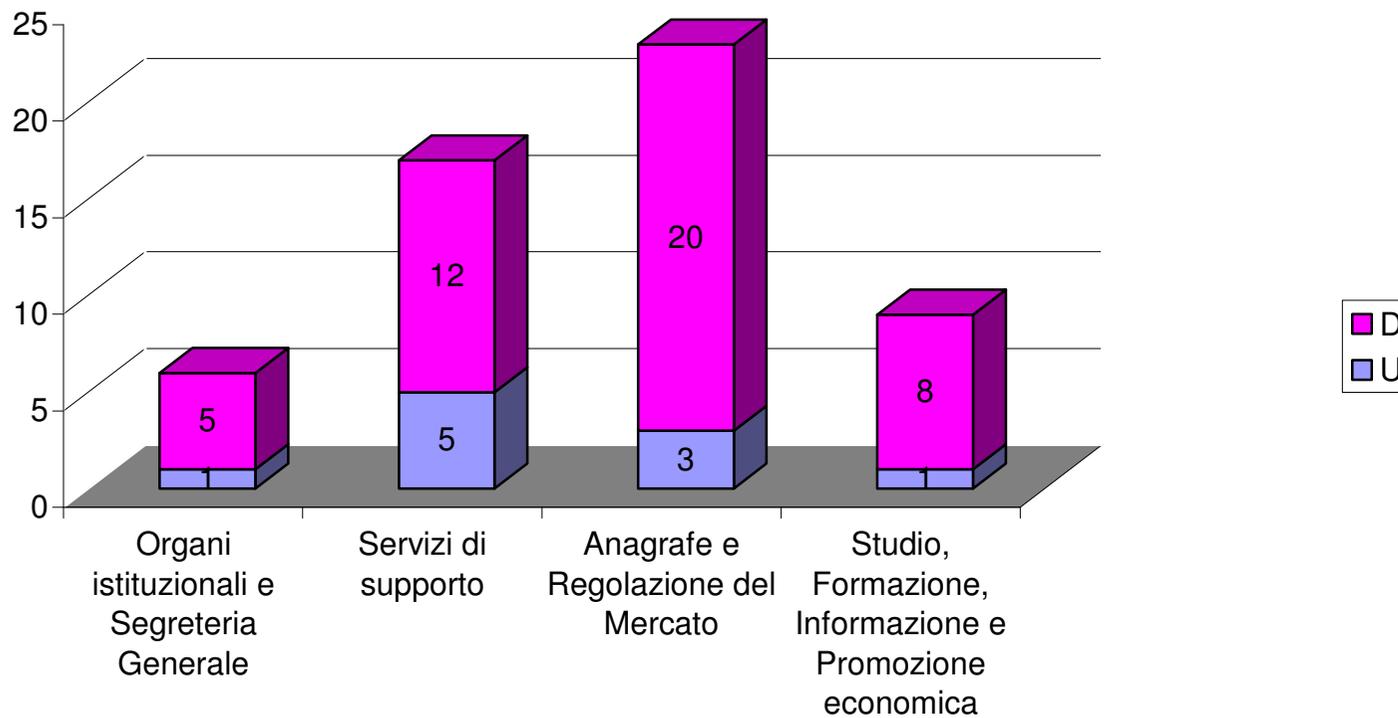
## COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE E PER ETA' ANAGRAFICA AL 31.12.2013



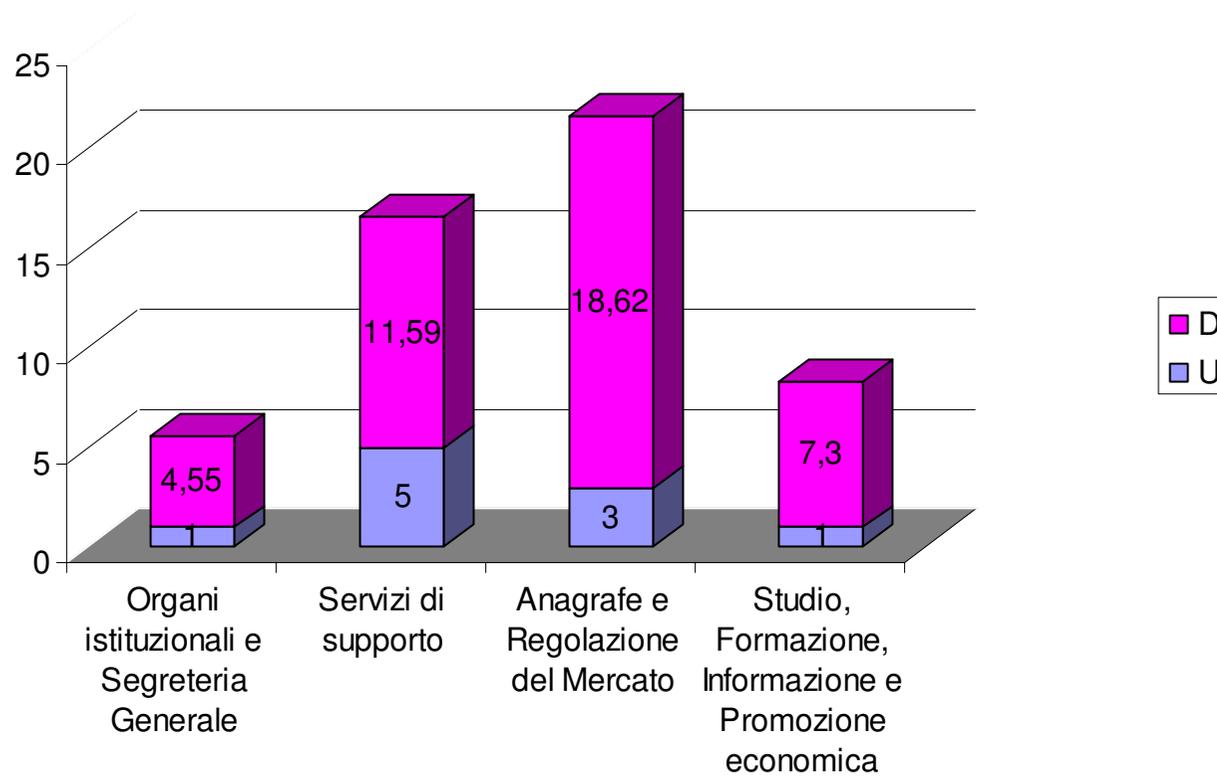
**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE ED ANZIANITA' DI SERVIZIO AL 31.12.2013**



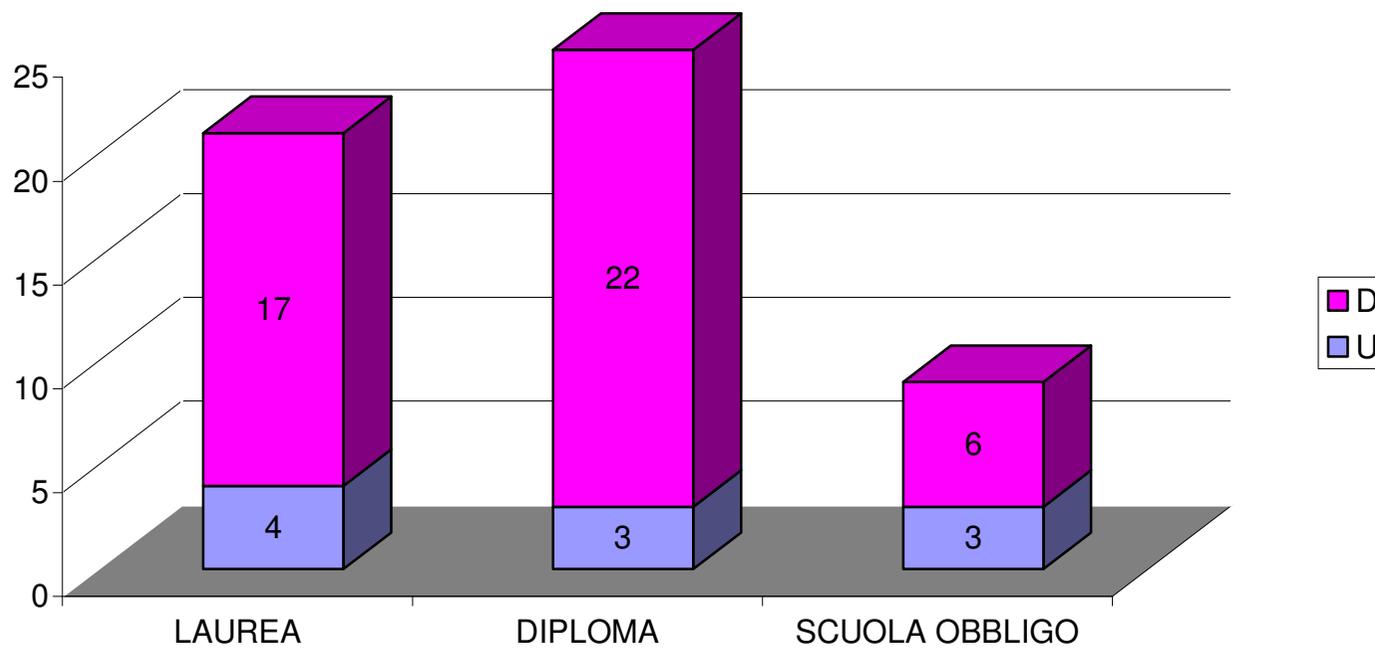
## COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE E PER FUNZIONI ISTITUZIONALI AL 31.12.2013



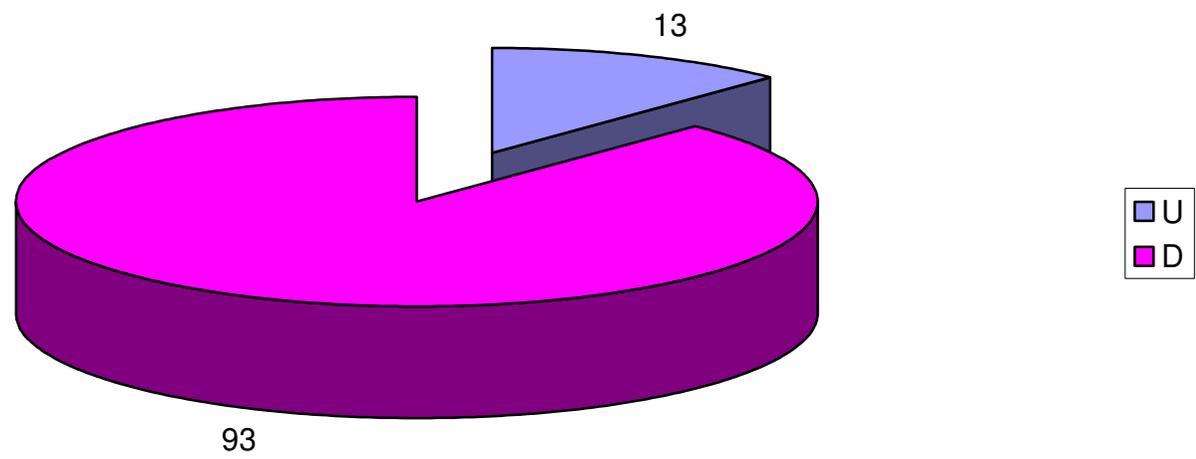
## COMPOSIZIONE DEL PERSONALE IN FTE PER GENERE E FUNZIONI AL 31.12.2013



**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE E TITOLO DI STUDIO AL 31.12.2013**



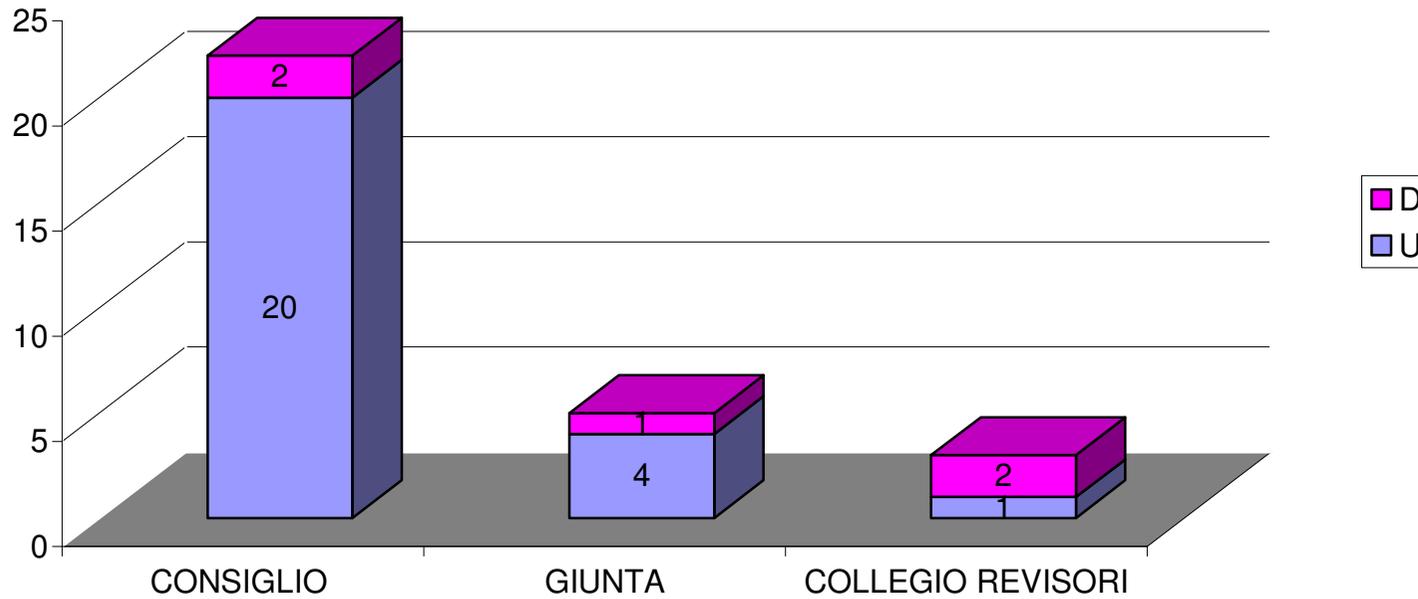
**GIORNATE DI FORMAZIONE PER GENERE - ANNO 2013**



# ORGANI CAMERALI

Il grafico seguente illustra la composizione degli Organi della Camera di Commercio di Piacenza al 31.12.2013.

## COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI PER GENERE - ANNO 2013





Camera di Commercio  
Piacenza



## **TABELLE OBIETTIVI STRATEGICI**

## Mapa Strategica

Prospettiva		1. Sostegno all'Economia Locale con interventi mirati a favor (AS1)	2. Regolazione, trasparenza e tutela del mercato (AS2)	3. Semplificazione snellimento e digitalizzazione dell'azione (AS3)	4. Sviluppo di un sistema direzionale coordinato ed integrat (AS4)	5. Migliorare lefficienza e leconomicità gestionale attraverso (AS5)
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	100%				
Utenti	1.2 Promozione del territorio	90%				
Utenti	1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese	100%				
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'enogastronomia	100%				
Utenti	1.5 Monitoraggio del sistema economico	100%				
Utenti	1.6 Miglioramento della comunicazione istituzionale	100%				
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori		100%			
Utenti	2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali		100%			
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa			100%		
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti			100%		
Processi interni	4.1 Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati				100%	
Processi interni	5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato					100%
Crescita e apprendimento	4.2 Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il benchmarking				100%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane					100%
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali					91%

**Cruscotto di Ente**

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese							100,00%
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	Numero di utenti che hanno usufruito del servizio *1000/ imprese attive anno n-1 ( INDICATORE DI OUTCOME)	50,00%	>=	7,00	7,44	100,00%	
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	Numero di bandi a favore delle imprese	50,00%	>=	4,00	4,00	100,00%	
Utenti	1.2 Promozione del territorio							90,18%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	Risorse prenotate per interventi di promozione del territorio / Risorse stanziare per interventi di promozione del territorio	50,00%	>=	88,00%	70,72%	80,37%	
Utenti	1.2 Promozione del territorio	Numero di iniziative di promozione e marketing del territorio organizzate con altri soggetti	50,00%	>=	2,00	2,00	100,00%	
Utenti	1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese							100,00%
Utenti	1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese	Risorse prenotate per interventi di internazionalizzazione del territorio/ Risorse stanziare per interventi di internazionalizzazione del territorio	50,00%	>=	75,00%	94,43%	100,00%	
Utenti	1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese	N. aziende partecipanti ad iniziative camerali di promozione dell'internazionalizzazione ( esclusi gli incontri tipo desk)	50,00%	>=	20,00	25,00	100,00%	
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia							100,00%
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia	Risorse prenotate per interventi di promozione dell'agroalimentare / Risorse stanziare per interventi di promozione dell'agroalimentare	50,00%	>=	91,00%	92,14%	100,00%	
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia	N. iniziative di promozione dei prodotti agroalimentari organizzate con altri soggetti	50,00%	>=	1,00	1,00	100,00%	
Utenti	1.5 Monitoraggio del sistema economico							100,00%
Utenti	1.5 Monitoraggio del sistema economico	Numero di report ( comunicati stampa, pubblicazioni, newsletter) divulgati nell'anno	100,00%	>=	10,00	19,00	100,00%	
Utenti	1.6 Miglioramento della comunicazione istituzionale							100,00%
Utenti	1.6 Miglioramento della comunicazione istituzionale	Numero di accessi al sito internet ( INDICATORE DI OUTCOME)	100,00%	>=	125.092,00	187.157,00	100,00%	
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori							100,00%
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	Sviluppo temporale n ordinanze emesse anno x / media ordinanze emesse nel triennio 2010-2011-2012 ( n. 67 )	45,00%	>=	3,00	7,57	100,00%	
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	n. strumenti verificati / n. ispettori ed assistenti al servizio	15,00%	>=	1.100,00	1.115,00	100,00%	
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	n. visite ispettive anno x / n. visite ispettive anno 2012 (n. 41)	10,00%	>=	1,50	2,02	100,00%	
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	n. visite ispettive anno x/ n. visite ispettive anno 2012 (n. 21)	30,00%	>=	1,50	1,50	100,00%	
Utenti	2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali							100,00%
Utenti	2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali	n. iniziative informative/promozionali	100,00%	>=	1,00	1,00	100,00%	
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa							100,00%
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa	% ( n. modelli di rifiuto e di regolarizzazione anno t - n. modelli rifiuto e regolarizzazione anno t-1)/ n. modelli rifiuto e regolarizzazione anno t-1 ( actual 2012 n. 14)	33,33%	>	30,00%	57,14%	100,00%	
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa	% (n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t - n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t-1)/ n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t-1 ( actual 2012 n. 57)	33,33%	>	30,00%	429,82%	100,00%	
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione	% ( n. protocolli inviati tramite PEC anno x - n. protocolli inviati tramite PEC anno	33,34%	>=	5,00%	129,00%	100,00%	

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
	amministrativa	x-1) / n. protocolli inviati tramite PEC anno x-1						
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti							100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	Sommatoria tra la data di arrivo della fattura e la data di pagamento / n. fatture pervenute e pagate ( INDICATORE DI BENCHMARKING )	20,00%	<=	35,00	16,57	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	% fatture pagate entro 30 gg ( INDICATORE DI BENCHMARKING)	20,00%	>=	77,00%	84,69%	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	n. servizi implementati	20,00%	>=	1,00	1,00	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	% procedimenti istanze SUAP/COMUNICA evasi entro 5 gg lavorativi / totale procedimenti istanze SUAP/COMUNICA pervenuti	20,00%	>=	80,00%	96,08%	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	Rispetto della tempistica nell'elaborazione e nell'attuazione del piano anticorruzione	20,00%	=	100,00%	100,00%	100,00%	
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati							100,00%
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati	Integrazione programmazione di bilancio con programmazione strategica ( indicatori e target) entro il 31.12	100,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Processi interni	5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato							100,00%
Processi interni	5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato	Oneri correnti programmati ( al netto interventi economici) - oneri correnti a consuntivo ( al netto interventi economici) / oneri correnti programmati ( al netto interventi economici )	50,00%	<=	6,00%	4,31%	100,00%	
Processi interni	5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato	Proventi correnti programmati-proventi correnti a consuntivo)/ proventi correnti programmati	50,00%	>=	-6,00%	-1,25%	100,00%	
Crescita e apprendimento	4.2 Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il benchmarking							100,00%
Crescita e apprendimento	4.2 Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il benchmarking	n. indicatori benchmarking con target raggiunto / n. totale indicatori di benchmarking	100,00%	>=	75,00%	100,00%	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane							100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	Oneri postali	33,33%	<=	20.329,67	16.769,49	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	n. strumenti adottati	33,34%	>=	2,00	3,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	CSI ( formazione interna)	33,33%	>=	3,00	4,46	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali							91,00%
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	Importo totale riscossioni spontanee del diritto annuale / importo dovuto per diritto annuale ( INDICATORE DI BENCHMARKING)	16,67%	>=	78,00%	80,65%	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	Totale imprese regolarizzate / totale informative inviate imprese	16,67%	>=	10,00%	4,60%	46,01%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	Oneri per consumi intermedi	16,67%	<=	644.553,77	499.756,28	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	Costi di struttura ( oneri gestione corrente CE B) - ( costo per interventi economici CE B8) / proventi della gestione corrente (INDICATORE BENCHMARKING e INDICATORE PARETO EC4)	16,67%	<=	75,00%	71,99%	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	Oneri ( personale + funzionamento + ammortamenti e accantonamenti) FI C + FI D/ n. imprese attive ( INDICATORE PARETO EC8)	16,67%	<=	75,00	64,92	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	Costi effettivamente sostenuti per iniziative promozionali /somme stanziati preventivo anno t per iniziative promozionali	16,65%	>=	72,00%	90,26%	100,00%	

Performance di Ente
98,75%

Performance di Ente
98,75%



Camera di Commercio  
Piacenza



## **TABELLE OBIETTIVI OPERATIVI**

### **CRUSCOTTI di AREA**

### **CRUSCOTTI di SERVIZIO**

- ❖ **SEGRETARIO GENERALE E AREA PROMOZIONE ECONOMICA E SERVIZI ALLE IMPRESE :**
  - Segretario Generale**
  - U.O. di supporto Affari generali e URP**
  - U.o. Sportello Responsabilità sociale d'impresa**
  - Settore Internazionalizzazione, promozione e studi**
  - Settore Anagrafe Economica e Certificazione**
- ❖ **AREA ECONOMICO FINANZIARIA E DI REGOLAZIONE DEL MERCATO:**
  - Dirigente d'Area**
  - U.O. Regolazione del mercato**
  - U.O. Prezzi/protesti/ambiente/supporto metrologico**
  - Settore Provveditorato**
  - U.O. Ragioneria e Tributi**
  - U.O. Amministrazione del personale e relazioni sindacali**
  - U.o. Bilancio e Programmazione economica**

Cruscotto operativo di Area

**AREA PROMOZIONE ECONOMICA E SERVIZI ALLE IMPRESE (AREA 1 (org))**

Prospettiva BSC	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	1.1 1 A1 Diffondere la cultura d'impresa. Realizzazione di un programma di corsi e seminari per aspiranti imprenditori e neo-imprese	n. ore di formazione proposte agli utenti	>=	68,00	68,00	100,00%
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	1.1 2 A1 Sostenere l'iniziativa d'impresa. Promuovere l'avvio di nuove attività imprenditoriali	n. utenti Sportello Genesi anno t	>=	204,00	210,00	100,00%
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	1.1 3 A1 Realizzazione progetto Pink route ( itinerari turistici non convenzionali)	n. imprese femminili coinvolte	>=	10,00	27,00	100,00%
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	1.1 5 A1 Diffondere i principi della responsabilità sociale d'impresa	Numero di imprese che adottano procedure di responsabilità sociale	>=	5,00	5,00	100,00%
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese	1.1 5 A1 Diffondere i principi della responsabilità sociale d'impresa	Organizzazione di un seminario entro il 30.06.2013	>=	1,00	1,00	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 1 SG Realizzazione studio di fattibilità di una pista ciclabile sul territorio piacentino che possa essere da stimolo ad un turismo sempre più orientato in Europa ad utilizzare percorsi ciclabili	Redazione studio di fattibilità entro il	<=	2013/12/31	2013/05/13	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 1 SG Realizzazione studio di fattibilità di una pista ciclabile sul territorio piacentino che possa essere da stimolo ad un turismo sempre più orientato in Europa ad utilizzare percorsi ciclabili	n. incontri interistituzionali	>=	3,00	3,00	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 1 SG Realizzazione studio di fattibilità di una pista ciclabile sul territorio piacentino che possa essere da stimolo ad un turismo sempre più orientato in Europa ad utilizzare percorsi ciclabili	n. istituzioni che entrano nella cordata del progetto	>=	2,00	5,00	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 2 SG Realizzazione museo degli antichi trattori	n soggetti proprietari di mezzi agricoli che dispongono la cessione in via definitiva / n soggetti appartenenti all'associazione di proprietari di mezzi	>=	7,00%	20,69%	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 2 SG Realizzazione museo degli antichi trattori	n. istituzioni coinvolte nel progetto	>=	2,00	2,00	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 3 SG Avvio della realizzazione di invasi in montagna. Coordinamento di uno studio di fattibilità per la realizzazione di invasi in montagna.	Redazione studio di fattibilità per la realizzazione di invasi in montagna entro il	<=	2013/12/31	2013/09/18	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 3 SG Avvio della realizzazione di invasi in montagna. Coordinamento di uno studio di fattibilità per la realizzazione di invasi in montagna.	n tavoli tecnici e di lavoro coordinati	>=	3,00	3,00	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 4 SG Gestione rapporti con Università per realizzazione progetto di miglioramento del collegamento ferroviario Piacenza-Milano	n. incontri	>=	3,00	7,00	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 1 A1 Coordinamento amministrativo della partecipazione alla fiera BIT	n. istituzioni coinvolte	>=	3,00	3,00	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 2 A1 Raccordo della partecipazione alla fiera Artigiano in Fiera	n. imprese coinvolte	>=	11,00	11,00	100,00%
Utenti	1.2 Promozione del territorio	1.2 3 A1 Incentivare la conoscenza del territorio con la revisione della pubblicazione Vivere, gustare ed investire a Piacenza	Realizzazione nuova pubblicazione entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese	1.3 1 A1 Diffusione delle informazioni sulle iniziative di internazionalizzazione disponibili per le imprese piacentine mediante messaggi informativi veicolati agli utenti attraverso i diversi media	n. messaggi informativi	>=	50,00	113,00	100,00%
Utenti	1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese	1.3 2 A1 Migliorare la formazione del personale addetto allo Sportello per l'internazionalizzazione mediante la partecipazione al percorso informativo messo a punto da Unioncamere ( 38 ore)	Realizzazione formazione entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia	1.4 1 SG Realizzazione di una struttura di promozione e vendita dei prodotti alimentari piacentini all'interno di una vecchia cascina, denominata Cascina San Savino	Realizzazione di una raccolta di idee e soluzioni organizzativo-gestionali coinvolgendo una rosa di operatori entro il	<=	2013/11/30	2013/03/08	100,00%
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia	1.4 1 SG Realizzazione di una struttura di promozione e vendita dei prodotti alimentari piacentini all'interno di una vecchia cascina, denominata Cascina San Savino	Redazione business plan con simulazioni progettuali entro il	<=	2013/12/31	2013/03/08	100,00%
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia	1.4 1 SG Realizzazione di una struttura di promozione e vendita dei prodotti alimentari piacentini all'interno di una vecchia cascina, denominata Cascina San Savino	n categorie coinvolte nei lavori di tavolo di coordinamento / n categorie	>=	70,00%	83,33%	100,00%

Prospettiva BSC	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia	1.4 1 A1 Coordinamento e realizzazione nuova edizione premio Coppa d'Oro mediante messa a punto nuovo modello ( scelta nuova immagine, premio e format manifestazione)	Modello predisposto entro il 31.07.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	1.5 Monitoraggio del sistema economico	1.5 1 A1 Realizzazione prodotti a contenuto statistico	n. comunicati stampa	>=	8,00	15,00	100,00%
Utenti	1.5 Monitoraggio del sistema economico	1.5 1 A1 Realizzazione prodotti a contenuto statistico	n. pubblicazioni camerali ( carta/web)	>=	4,00	4,00	100,00%
Utenti	1.5 Monitoraggio del sistema economico	1.5 2 A1 Ordinata conclusione operazioni censuarie nel rispetto dei termini indicati da ISTAT nelle circolari	Rispetto termini	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	1.6 Miglioramento della comunicazione istituzionale	1.6 1 A1 Realizzazione rassegna Dicono di noi	n. rassegne anno	>=	3,00	3,00	100,00%
Utenti	1.6 Miglioramento della comunicazione istituzionale	1.6 2 A1 Incremento della comunicazione on line mediante costruzione di una rubrica di indirizzi mail aggiornata suddivisa per categorie	Realizzazione entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa	3.1 1 A1 Gestione informatizzata di comunicazioni Registro Imprese/REA alle imprese tramite PEC	% ( n. modelli di rifiuto e di regolarizzazione anno t - n. modelli rifiuto e regolarizzazione annot-1)/ n. modelli rifiuto e regolarizzazione anno t-1 ( actual 2012 n. 14)	>=	30,00%	57,14%	100,00%
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa	3.1 1 A1 Gestione informatizzata di comunicazioni Registro Imprese/REA alle imprese tramite PEC	% (n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t - n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t-1)/ n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t-1 ( actual 2012 n. 57)	>=	30,00%	429,82%	100,00%
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa	3.1 2 A1 Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e Tribunale di Piacenza : gestione procedure concorsuali e accesso al processo telematico	Attivazione nuova applicazione trasmissione telematica procedure concorsuali entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa	3.1 2 A1 Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e Tribunale di Piacenza : gestione procedure concorsuali e accesso al processo telematico	Definizione presupposti organizzativi e tecnici : formazione interna personale, costituzione mail per notifica atti e definizione tipologia atti entro il 15 agosto	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa	3.1 2 A1 Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e Tribunale di Piacenza : gestione procedure concorsuali e accesso al processo telematico	Realizzazione incontro con Responsabile Area Civile Tribunale di Piacenza entro il 15.08.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizzazione azione amministrativa	3.1 2 A1 Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e Tribunale di Piacenza : gestione procedure concorsuali e accesso al processo telematico	Verifica procedura tecnica gestita dal Tribunale entro il 30.09.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi operative di competenza del Piano Anticorruzione nei termini individuati nel Piano stesso	Rispetto tempistica	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione adempimenti Amministrazione trasparente previsti dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità aggiornato con Delibera n. 136/13	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	=	90,00%	90,48%	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 1 SG Collaborazione fra CCIAA di Piacenza, Comune e Provincia per la realizzazione di un SUAP integrato a livello locale	Livello di realizzazione del Gantt di progetto SUAP integrato	>=	30,00%	60,00%	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 1 SG Collaborazione fra CCIAA di Piacenza, Comune e Provincia per la realizzazione di un SUAP integrato a livello locale	Redazione di un Gantt di progetto per la realizzazione del SUAP integrato entro il	<=	2013/10/31	2013/10/09	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 1 A1 Integrazione processo SUAP- Comunicazione Unica	% ( n. pratiche integrate gestite entro 5 gg/ n. pratiche integrate protocollate)	>=	80,00%	96,08%	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 1 A1 Integrazione processo SUAP- Comunicazione Unica	n. incontri formativi interni	>=	3,00	3,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 2 SG Predisposizione piano anticorruzione dell'Ente	Rispetto della tempistica	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 2 A1 Miglioramento dell'accessibilità dell'URP nei confronti dell'utenza camerale attuato attraverso il monitoraggio dei contatti e la creazione di una banca dati degli stessi e dei quesiti evasi	%( n. contatti gestiti dall'URP anno t - n. contatti gestiti dall'URP anno t-1)/ n. contatti gestiti dall'URP anno t-1	>=	10,00%	10,77%	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 2 A1 Miglioramento dell'accessibilità dell'URP nei confronti dell'utenza camerale attuato attraverso il monitoraggio dei contatti e la creazione di una banca dati degli stessi e dei quesiti evasi	N. corsi di formazione su gestione della telefonata, comunicazione e ascolto attivo	=	1,00	1,00	100,00%

Prospettiva BSC	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 2 A1 Miglioramento dell'accessibilità dell'URP nei confronti dell'utenza camerale attuato attraverso il monitoraggio dei contatti e la creazione di una banca dati degli stessi e dei quesiti evasi	Realizzazione banca dati entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 3 SG Effettuazione Indagine di customer satisfaction sui principali servizi dell'Ente e sulla soddisfazione dell'utenza del sito camerale	indagine sui servizi entro il	<=	2013/12/31	2013/12/30	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 3 A1 Supporto all'attuazione e alla progettazione dell'indagine di customer satisfaction (URP)	Predisposizione report entro il 30.09.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 4 A1 Implementazione dati Registro Imprese/REA in adeguamento alla Direttiva Servizi agenti di commercio, mediatori immobiliari e spedizionieri	% ( n. pratiche gestite / n. pratiche protocollate)	>=	90,00%	100,00%	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 4 A1 Implementazione dati Registro Imprese/REA in adeguamento alla Direttiva Servizi agenti di commercio, mediatori immobiliari e spedizionieri	% ( n. registrazioni / n. procedimenti conclusi con esito positivo)	>=	90,00%	100,00%	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 1 A1 Utilizzo del programma informatico per la redazione del verbale di seduta di Giunta e Consiglio e per la pubblicazione degli atti sul sito camerale	Realizzazione entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 1 SG Definizione programma miglioramento clima organizzativo	Elaborazione programma entro il	<=	2013/12/31	2013/09/30	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 1 SG Definizione programma miglioramento clima organizzativo	n. incontri Comitato Unico di Garanzia (CUG)	>=	1,00	2,00	100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento dell'economicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): informatizzazione delle spedizioni	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	>=	25,00%	57,60%	100,00%

Cruscotto operativo di Area

AREA ECONOMICO FINANZIARIA E DI  
REGOLAZIONE DEL MERCATO (Area2 (org))

Prospettiva BSC	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	2.1 1 DIR Predisposizione del piano di controllo e di ispezione nel settore della sicurezza prodotti	Elaborazione piano entro il	<=	2013/03/31	2013/03/29	100,00%
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	2.1 1 A2 Realizzazione piano di vigilanza nel settore della sicurezza prodotti	n. visite ispettive anno x / n. visite ispettive anno 2012 (n. 21)	>=	1,50	1,50	100,00%
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	2.1 2 A2 Gestione incremento del n. ordinanze ingiunzione / archiviazione emesse	Sviluppo temporale n ordinanze emesse anno x / media ordinanze emesse nel triennio 2010-2011-2012 ( n. 67 )	>=	3,00	7,57	100,00%
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	2.1 3 A2 Realizzazione piano verifiche metriche anno 2013	n. strumenti verificati	>=	1.100,00	1.115,00	100,00%
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	2.1 3 A2 Realizzazione piano verifiche metriche anno 2013	n. visite ispettive anno x / n. visite ispettive anno 2012 (n. 41)	>=	1,50	2,02	100,00%
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul mercato per favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori	2.1 4 A2 Costante aggiornamento della banca dati metrica	% n. richieste inserite entro 7 gg dal ricevimento / n. totale richieste ricevute	>=	80,00%	100,00%	100,00%
Utenti	2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali	2.2 1 DIR Attività di sensibilizzazione / informazione attraverso interventi di promozione degli strumenti di risoluzione delle controversie	n. iniziative informative / promozionali	>=	1,00	1,00	100,00%
Utenti	2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali	2.2 1 A2 Realizzazione campagna di promozione della mediazione	Realizzazione campagna promozionale entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali	2.2 2 A2 Revisione elenco degli arbitri della Camera Arbitrale ( actual 122)	n. posizioni verificate	=	100,00%	100,00%	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi operative di competenza del Piano Anticorruzione nei termini individuati nel Piano stesso	Rispetto tempistica	=	100,00	100,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione adempimenti Amministrazione trasparente previsti dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità aggiornato con Delibera n. 136/13	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	=	90,00%	90,48%	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 1 DIR Programmazione sviluppo strumenti a vantaggio dell'utenza	Predisposizione piano implementazione servizi on line entro il	<=	2013/04/30	2013/04/29	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 1 DIR Programmazione sviluppo strumenti a vantaggio dell'utenza	Predisposizione piano informativo entro il	<=	2013/02/28	2013/02/27	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 1 A2 Pagamenti on line 2 annualità - start up POS virtuale	n. prodotti pagabili via web	>=	3,00	9,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 1 A2 Pagamenti on line 2 annualità - start up POS virtuale	n. strumenti feedback implementati	>=	1,00	1,00	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 2 A2 Riduzione dei tempi di pagamento delle fatture passive	Sommatoria tra la data di arrivo della fattura e la data di pagamento / n. fatture pervenute e pagate ( INDICATORE DI BENCHMARKING )	<=	35,00	16,57	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 3 A2 Incremento n. fatture pagate entro 30 giorni	Valore % fatture pagate entro 30 gg anno t - Valore % fatture pagate entro 30 gg anno t-2	>=	1,00%	7,69%	100,00%
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli utenti	3.2 2 DIR Predisposizione proposta piano anticorruzione dell'Area	Rispetto della tempistica	=	100,00	100,00	100,00%
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati	4.1 1 DIR Analisi trimestrale monitoraggio performance Ente	Produzione rapporto	>=	2,00	2,00	100,00%
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati	4.1 1 A2 Sperimentazione Monitoraggio Obiettivi 2013 attraverso l'utilizzo del programma informatico di gestione del Ciclo della Performance in ottica BSC	Caricamento obiettivi Piano Performance anno 2013 nel modulo di pianificazione entro il 30 settembre	=	100,00	100,00	100,00%
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati	4.1 1 A2 Sperimentazione Monitoraggio Obiettivi 2013 attraverso l'utilizzo del programma informatico di gestione del Ciclo della Performance in ottica BSC	n. monitoraggi informatici prodotti	=	1,00	1,00	100,00%
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati	4.1 2 A2 Mantenimento livello qualitativo e di rispetto della tempistica dei seguenti processi interni in presenza di riduzione di personale / implementazione di nuove attività	% cancellazione protesti effettuate entro 15 gg / totale istanze cancellazione	>=	80,00%	100,00%	100,00%
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati	4.1 2 A2 Mantenimento livello qualitativo e di rispetto della tempistica dei seguenti processi interni in presenza di riduzione di personale / implementazione di nuove	% di cancellazione protesti per riabilitazione effettuate entro 5 gg / totale istanze di cancellazione per	>=	80,00%	89,47%	100,00%

Prospettiva BSC	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI
		attività	riabilitazione				
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obiettivi e risultati	4.1 2 A2 Mantenimento livello qualitativo e di rispetto della tempistica dei seguenti processi interni in presenza di riduzione di personale / implementazione di nuove attività	Realizzazione aggiornamento Prezziario Opere Edili entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Processi interni	5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato	5.1 1 DIR Disposizioni di coordinamento operativo nei confronti delle strutture	n. disposizioni operative	>=	2,00	10,00	100,00%
Processi interni	5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile integrato	5.1 1 A2 Realizzazione di un sistema strutturato e permanente per l'analisi degli scostamenti tra i dati del bilancio d'esercizio e i dati previsionali con fornitura di risultati	Report scostamenti entro il 31.05.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Crescita e apprendimento	4.2 Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il benchmarking	4.2 1 A2 Individuazione dei costi dei servizi erogati agli utenti finali e intermedi e conseguente pubblicazione dei dati sul sito internet camerale in ottica di Benchmark	Pubblicazione sul sito dei costi dei servizi entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 1 DIR Implementazione strumenti innovativi per miglioramento servizi	n. strumenti adottati	>=	2,00	3,00	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 1 A2 Informatizzazione fascicoli dipendenti in servizio	n. pratiche interne informatizzate	>=	8,00	9,00	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 2 A2 Potenziamento sistema di rilevazione delle presenze	n. incontri formativi	>=	1,00	3,00	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 2 A2 Potenziamento sistema di rilevazione delle presenze	n. richieste cartacee / n. totale richieste ( dalla data di implementazione del sistema )	<=	50,00%	0,47%	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 3 A2 Supporto organizzativo e operativo alla realizzazione del piano formativo	Costi diretti formazione / personale partecipante a programmi di formazione nell'anno	<=	250,00	109,20	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 3 A2 Supporto organizzativo e operativo alla realizzazione del piano formativo	n. interventi di formazione organizzati all'interno	>=	1,00	4,00	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 4 A2 Realizzazione vademecum operativo per gli acquisti in economia	Predisposizione vademecum entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 5 A2 Potenziamento delle infrastrutture tecnologiche	Sostituzione hub entro il 31.12.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 2 DIR Definizione programma miglioramento clima organizzativo	Elaborazione programma entro il	<=	2013/12/31	2013/09/30	100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di supporto e delle competenze delle risorse umane	5.2 2 DIR Definizione programma miglioramento clima organizzativo	n. incontri Comitato Unico di Garanzia ( CUG )	>=	1,00	2,00	100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	5.3 1 DIR Soluzioni gestionali atte a garantire la funzionalità degli uffici dell'Area attraverso la razionalizzazione dell'impiego delle risorse umane	n. disposizioni gestionali	>=	2,00	4,00	100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	5.3 1 A2 Monitoraggio periodico delle spese oggetto di misure di contenimento mediante aggiornamento della tabella allegata alla Relazione illustrativa del preventivo	n. reports	=	4,00	5,00	100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	5.3 2 A2 Invio dell'informativa alle Società potenzialmente inadempienti con riferimento alle violazioni relative all'omesso / tardato versamento del diritto annuale per l'annualità 2011	invio informative entro il 31.05.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	5.3 3 A2 Emissione del ruolo esattoriale relativo al diritto annuale per l'anno 2011	Emissione del ruolo esattoriale entro il 31.10.2013	=	100,00	100,00	100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di scelte gestionali	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): informatizzazione delle spedizioni	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	>=	25,00%	57,60%	100,00%

## SEGRETARIO GENERALE (SG (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	1.2 Promozione del territorio (OS144)							100,00%
Utenti	1.2 1 SG Realizzazione studio di fattibilità di una pista ci (OO56)	n. incontri interistituzionali	12,50%	>=	3,00	3,00	100,00%	
Utenti	1.2 1 SG Realizzazione studio di fattibilità di una pista ci (OO56)	n. istituzioni che entrano nella cordata del progetto	12,50%	>=	2,00	5,00	100,00%	
Utenti	1.2 1 SG Realizzazione studio di fattibilità di una pista ci (OO56)	Redazione studio di fattibilità entro il	12,50%	<=	2013/12/31	2013/05/13	100,00%	
Utenti	1.2 2 SG Realizzazione museo degli antichi trattori (OO57)	n soggetti proprietari di mezzi agricoli che dispongono la cessione in via definitiva / n soggetti appartenenti all'associazione di proprietari di mezzi	12,50%	>=	7,00%	20,69%	100,00%	
Utenti	1.2 2 SG Realizzazione museo degli antichi trattori (OO57)	n. istituzioni coinvolte nel progetto	12,50%	>=	2,00	2,00	100,00%	
Utenti	1.2 3 SG Avvio della realizzazione di invasi in montagna. Co (OO58)	n tavoli tecnici e di lavoro coordinati	12,50%	>=	3,00	3,00	100,00%	
Utenti	1.2 3 SG Avvio della realizzazione di invasi in montagna. Co (OO58)	Redazione studio di fattibilità per la realizzazione di invasi in montagna entro il	12,50%	<=	2013/12/31	2013/09/18	100,00%	
Utenti	1.2 4 SG Gestione rapporti con Università per realizzazione (OO59)	n. incontri	12,50%	>=	3,00	7,00	100,00%	
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia (OS146)							100,00%
Utenti	1.4 1 SG Realizzazione di una struttura di promozione e vend (OO64)	n categorie coinvolte nei lavori di tavolo di coordinamento / n categorie	33,33%	>=	70,00%	83,33%	100,00%	
Utenti	1.4 1 SG Realizzazione di una struttura di promozione e vend (OO64)	Realizzazione di una raccolta di idee e soluzioni organizzativo-gestionali coinvolgendo una rosa di operatori entro il	33,33%	<=	2013/11/30	2013/03/08	100,00%	
Utenti	1.4 1 SG Realizzazione di una struttura di promozione e vend (OO64)	Redazione business plan con simulazioni progettuali entro il	33,34%	<=	2013/12/31	2013/03/08	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 1 SG Collaborazione fra CCIAA di Piacenza, Comune e Prov (OO71)	Livello di realizzazione del Gantt di progetto SUAP integrato	25,00%	>=	30,00%	60,00%	100,00%	
Utenti	3.2 1 SG Collaborazione fra CCIAA di Piacenza, Comune e Prov (OO71)	Redazione di un Gantt di progetto per la realizzazione del SUAP integrato entro il	25,00%	<=	2013/10/31	2013/10/09	100,00%	
Utenti	3.2 2 SG Predisposizione piano anticorruzione dell'Ente (OO75)	Rispetto della tempistica	25,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 3 SG Effettuazione Indagine di customer satisfaction sui (OO77)	indagine sui servizi entro il	25,00%	<=	2013/12/31	2013/12/30	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di (OS157)							100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 1 SG Definizione programma miglioramento clima organizza (OO81)	n. incontri Comitato Unico di Garanzia (CUG)	50,00%	>=	1,00	2,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 1 SG Definizione programma miglioramento clima organizza (OO81)	Elaborazione programma entro il	50,00%	<=	2013/12/31	2013/09/30	100,00%	

**Cruscotto di Servizio**
**U.O. AFFARI GENERALI E URP (UO8 (org))**

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	16,67%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	16,65%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Utenti	3.2 2 A1 Miglioramento dell'accessibilità dell'URP nei confr (OO76)	Realizzazione banca dati entro il 31.12.2013	16,67%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 2 A1 Miglioramento dell'accessibilità dell'URP nei confr (OO76)	N. corsi di formazione su gestione della telefonata, comunicazione e ascolto attivo	16,67%	=	1,00	1,00	100,00%	
Utenti	3.2 2 A1 Miglioramento dell'accessibilità dell'URP nei confr (OO76)	%( n. contatti gestiti dall'URP anno t - n. contatti gestiti dall'URP anno t-1)/ n. contatti gestiti dall'URP anno t-1	16,67%	>=	10,00%	10,77%	100,00%	
Utenti	3.2 3 A1 Supporto all'attuazione e alla progettazione dell'i (OO78)	Predisposizione report entro il 30.09.2013	16,67%	=	100,00	100,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di (OS157)							100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 1 A1 Utilizzo del programma informatico per la redazione (OO80)	Realizzazione entro il 31.12.2013	100,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	100,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

## UNITA' DI PROGETTO SPORTELLO RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRE (UP (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese (OS143)							100,00%
Utenti	1.1 5 A1 Diffondere i principi della responsabilità sociale (OO55)	Organizzazione di un seminario entro il 30.06.2013	50,00%	>=	1,00	1,00	100,00%	
Utenti	1.1 5 A1 Diffondere i principi della responsabilità sociale (OO55)	Numero di imprese che adottano procedure di responsabilità sociale	50,00%	>=	5,00	5,00	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	50,00%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso ladozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	100,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

## SETTORE INTERNAZIONALIZZAZIONE PROMOZIONE E STUDI (UO7 (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	1.1 Sostegno alla nascita e allo sviluppo delle imprese (OS143)							100,00%
Utenti	1.1 1 A1 Diffondere la cultura d'impresa. Realizzazione di (OO51)	n. ore di formazione proposte agli utenti	33,33%	>=	68,00	68,00	100,00%	
Utenti	1.1 2 A1 Sostenere l'iniziativa d'impresa. Promuovere l'avv (OO52)	n. utenti Sportello Genesi anno t	33,33%	>=	204,00	210,00	100,00%	
Utenti	1.1 3 A1 Realizzazione progetto Pink route ( itinerari turis (OO53)	n. imprese femminili coinvolte	33,34%	>=	10,00	27,00	100,00%	
Utenti	1.2 Promozione del territorio (OS144)							100,00%
Utenti	1.2 1 A1 Coordinamento amministrativo della partecipazione a (OO60)	n. istituzioni coinvolte	33,33%	>=	3,00	3,00	100,00%	
Utenti	1.2 2 A1 Raccordo della partecipazione alla fiera Artigiano (OO61)	n. imprese coinvolte	33,33%	>=	11,00	11,00	100,00%	
Utenti	1.2 3 A1 Incentivare la conoscenza del territorio con la rev (OO82)	Realizzazione nuova pubblicazione entro il 31.12.2013	33,34%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	1.3 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese (OS145)							100,00%
Utenti	1.3 1 A1 Diffusione delle informazioni sulle iniziative di i (OO62)	n. messaggi informativi	50,00%	>=	50,00	113,00	100,00%	
Utenti	1.3 2 A1 Migliorare la formazione del personale addetto allo (OO63)	Realizzazione formazione entro il 31.12.2013	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	1.4 Promozione dell'agroalimentare e dell'eno-gastronomia (OS146)							100,00%
Utenti	1.4 1 A1 Coordinamento e realizzazione nuova edizione premio (OO65)	Modello predisposto entro il 31.07.2013	100,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	1.5 Monitoraggio del sistema economico (OS147)							100,00%
Utenti	1.5 1 A1 Realizzazione prodotti a contenuto statistico (OO66)	n. pubblicazioni camerali ( carta/web)	33,33%	>=	4,00	4,00	100,00%	
Utenti	1.5 1 A1 Realizzazione prodotti a contenuto statistico (OO66)	n. comunicati stampa	33,33%	>=	8,00	15,00	100,00%	
Utenti	1.5 2 A1 Ordinata conclusione operazioni censuarie nel rispe (OO67)	Rispetto termini	33,34%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	1.6 Miglioramento della comunicazione istituzionale (OS148)							100,00%
Utenti	1.6 1 A1 Realizzazione rassegna Dicono di noi (OO68)	n. rassegne anno	50,00%	>=	3,00	3,00	100,00%	
Utenti	1.6 2 A1 Incremento della comunicazione on line mediante cos (OO69)	Realizzazione entro il 31.12.2013	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	50,00%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	100,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

## SETTORE ANAGRAFE ECONOMICA E CERTIFICAZIONE (UO6 (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	3.1 Semplificazione adempimenti amministrativi e digitalizza (OS151)							100,00%
Utenti	3.1 1 A1 Gestione informatizzata di comunicazioni Registro I (OO73)	% ( n. modelli di rifiuto e di regolarizzazione anno t - n. modelli rifiuto e regolarizzazione annot-1)/ n. modelli rifiuto e regolarizzazione anno t-1 ( actual 2012 n. 14)	16,67%	>=	30,00%	57,14%	100,00%	
Utenti	3.1 1 A1 Gestione informatizzata di comunicazioni Registro I (OO73)	% (n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t - n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t-1)/ n. notifiche di rifiuto e regolarizzazione anno t-1 ( actual 2012 n. 57)	16,67%	>=	30,00%	429,82%	100,00%	
Utenti	3.1 2 A1 Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e (OO83)	Realizzazione incontro con Responsabile Area Civile Tribunale di Piacenza entro il 15.08.2013	16,67%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.1 2 A1 Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e (OO83)	Definizione presupposti organizzativi e tecnici : formazione interna personale, costituzione mail per notifica atti e definizione tipologia atti entro il 15 agosto	16,67%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.1 2 A1 Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e (OO83)	Verifica procedura tecnica gestita dal Tribunale entro il 30.09.2013	16,67%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.1 2 A1 Nuovi servizi integrati tra Camera di Commercio e (OO83)	Attivazione nuova applicazione trasmissione telematica procedure concorsuali entro il 31.12.2013	16,65%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	16,67%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	16,65%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Utenti	3.2 1 A1 Integrazione processo SUAP- Comunicazione Unica (OO74)	% ( n. pratiche integrate gestite entro 5 gg/ n. pratiche integrate protocollate)	16,67%	>=	80,00%	96,08%	100,00%	
Utenti	3.2 1 A1 Integrazione processo SUAP- Comunicazione Unica (OO74)	n. incontri formativi interni	16,67%	>=	3,00	3,00	100,00%	
Utenti	3.2 4 A1 Implementazione dati Registro Imprese/REA in adegu (OO79)	% ( n. pratiche gestite / n. pratiche protocollate)	16,67%	>=	90,00%	100,00%	100,00%	
Utenti	3.2 4 A1 Implementazione dati Registro Imprese/REA in adegu (OO79)	% ( n. registrazioni / n. procedimenti conclusi con esito positivo)	16,67%	>=	90,00%	100,00%	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	100,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

## DIRIGENTE AREA ECONOMICO-FINANZIARIA E DI REGOLAZIONE DEL ME (DIR (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul m (OS149)							100,00%
Utenti	2.1 1 DIR Predisposizione del piano di controllo e di ispez (OO84)	Elaborazione piano entro il	100,00%	<=	2013/03/31	2013/03/29	100,00%	
Utenti	2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla co (OS150)							100,00%
Utenti	2.2 1 DIR Attività di sensibilizzazione / informazione attr (OO89)	n. iniziative informative / promozionali	100,00%	>=	1,00	1,00	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 1 DIR Programmazione sviluppo strumenti a vantaggio dell (OO92)	Predisposizione piano informativo entro il	33,33%	<=	2013/02/28	2013/02/27	100,00%	
Utenti	3.2 1 DIR Programmazione sviluppo strumenti a vantaggio dell (OO92)	Predisposizione piano implementazione servizi on line entro il	33,33%	<=	2013/04/30	2013/04/29	100,00%	
Utenti	3.2 2 DIR Predisposizione proposta piano anticorruzione dell (OO96)	Rispetto della tempistica	33,34%	=	100,00	100,00	100,00%	
Processi interni	4.1 Structurare la gestione dell'Ente in un'ottica di obietti (OS153)							100,00%
Processi interni	4.1 1 DIR Analisi trimestrale monitoraggio performance Ente (OO97)	Produzione rapporto	100,00%	>=	2,00	2,00	100,00%	
Processi interni	5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile (OS156)							100,00%
Processi interni	5.1 1 DIR Disposizioni di coordinamento operativo nei confro (OO100)	n. disposizioni operative	100,00%	>=	2,00	10,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di (OS157)							100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 1 DIR Implementazione strumenti innovativi per miglioram (OO103)	n. strumenti adottati	33,33%	>=	2,00	3,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 2 DIR Definizione programma miglioramento clima organizz (OO109)	n. incontri Comitato Unico di Garanzia ( CUG)	33,33%	>=	1,00	2,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 2 DIR Definizione programma miglioramento clima organizz (OO109)	Elaborazione programma entro il	33,34%	<=	2013/12/31	2013/09/30	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso ladozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 1 DIR Soluzioni gestionali atte a garantire la funzional (OO110)	n. disposizioni gestionali	100,00%	>=	2,00	4,00	100,00%	

U.O. REGOLAZIONE DEL MERCATO (UO4 (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul m (OS149)	non definita			100%			100,00%
Utenti	2.1 1 A2 Realizzazione piano di vigilanza nel settore della (OO85)	n. visite ispettive anno x / n. visite ispettive anno 2012 (n. 21)	30,00%	>=	1,50	1,50	100,00%	
Utenti	2.1 2 A2 Gestione incremento del n. ordinanze ingiunzione / (OO86)	Sviluppo temporale n ordinanze emesse anno x / media ordinanze emesse nel triennio 2010-2011-2012 ( n. 67 )	45,00%	>=	3,00	7,57	100,00%	
Utenti	2.1 3 A2 Realizzazione piano verifiche metriche anno 2013 (OO87)	n. strumenti verificati	15,00%	>=	1.100,00	1.115,00	100,00%	
Utenti	2.1 3 A2 Realizzazione piano verifiche metriche anno 2013 (OO87)	n. visite ispettive anno x / n. visite ispettive anno 2012 (n. 41)	10,00%	>=	1,50	2,02	100,00%	
Utenti	2.2 Potenziamento attività di mediazione finalizzata alla co (OS150)	non definita			100%			100,00%
Utenti	2.2 1 A2 Realizzazione campagna di promozione della mediazio (OO90)	Realizzazione campagna promozionale entro il 31.12.2013	60,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	2.2 2 A2 Revisione elenco degli arbitri della Camera Arbitra (OO91)	n. posizioni verificate	40,00%	=	100,00%	100,00%	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)	non definita			100%			100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	50,00%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di sc (OS158)	non definita			100%			100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	100,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

Cruscotto di Servizio

U.O. PREZZI / PROTESTI / AMBIENTE / SUPPORTO METROLOGICO (UO5 (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	2.1 Rafforzamento del ruolo istituzionale di vigilanza sul m (OS149)							100,00%
Utenti	2.1 4 A2 Costante aggiornamento della banca dati metrica (OO88)	% n. richieste inserite entro 7 gg dal ricevimento / n. totale richieste ricevute	100,00%	>=	80,00%	100,00%	100,00%	
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	50,00%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Processi interni	4.1 Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obietti (OS153)							100,00%
Processi interni	4.1 2 A2 Mantenimento livello qualitativo e di rispetto de (OO99)	% cancellazione protesti effettuate entro 15 gg / totale istanze cancellazione	33,33%	>=	80,00%	100,00%	100,00%	
Processi interni	4.1 2 A2 Mantenimento livello qualitativo e di rispetto de (OO99)	% di cancellazione protesti per riabilitazione effettuate entro 5 gg / totale istanze di cancellazione per riabilitazione	33,33%	>=	80,00%	89,47%	100,00%	
Processi interni	4.1 2 A2 Mantenimento livello qualitativo e di rispetto de (OO99)	Realizzazione aggiornamento Prezziario Opere Edili entro il 31.12.2013	33,34%	=	100,00	100,00	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso ladozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	100,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

## Cruscotto di Servizio

### SETTORE PROVVEDITORATO (UO3 (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	25,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	25,00%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Utenti	3.2 1 A2 Pagamenti on line 2 annualità - start up POS virtua (OO93)	n. prodotti pagabili via web	25,00%	>=	3,00	9,00	100,00%	
Utenti	3.2 1 A2 Pagamenti on line 2 annualità - start up POS virtua (OO93)	n. strumenti feedback implementati	25,00%	>=	1,00	1,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di (OS157)							100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 4 A2 Realizzazione vademecum operativo per gli acquisti (OO107)	Predisposizione vademecum entro il 31.12.2013	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 5 A2 Potenziamento delle infrastrutture tecnologiche (OO108)	Sostituzione hub entro il 31.12.2013	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso ladozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	100,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

## Cruscotto di Servizio

### U.O. RAGIONERIA E TRIBUTI (UO1 (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	25,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	25,00%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Utenti	3.2 2 A2 Riduzione dei tempi di pagamento delle fatture pass (OO94)	Sommatoria tra la data di arrivo della fattura e la data di pagamento / n. fatture pervenute e pagate ( INDICATORE DI BENCHMARKING )	25,00%	<=	35,00	16,57	100,00%	
Utenti	3.2 3 A2 Incremento n. fatture pagate entro 30 giorni (OO95)	Valore % fatture pagate entro 30 gg anno t - Valore % fatture pagate entro 30 gg anno t-2	25,00%	>=	1,00%	7,69%	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 2 A2 Invio dell'informativa alle Società potenzialmente (OO112)	invio informative entro il 31.05.2013	33,33%	=	100,00	100,00	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 3 A2 Emissione del ruolo esattoriale relativo al diritto (OO113)	Emissione del ruolo esattoriale entro il 31.10.2013	33,33%	=	100,00	100,00	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	33,34%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

## Cruscotto di Servizio

### U.O. AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE E RELAZIONI SINDACALI (UO2 (org))

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degli (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	50,00%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 Potenziamento delle strutture tecniche e tecnologiche di (OS157)							100,00%
Crescita e apprendimento	5.2 1 A2 Informatizzazione fascicoli dipendenti in servizio (OO104)	n. pratiche interne informatizzate	40,00%	>=	8,00	9,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 2 A2 Potenziamento sistema di rilevazione delle presenze (OO105)	n. richieste cartacee / n. totale richieste ( dalla data di implementazione del sistema )	10,00%	<=	50,00%	0,47%	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 2 A2 Potenziamento sistema di rilevazione delle presenze (OO105)	n. incontri formativi	25,00%	>=	1,00	3,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 3 A2 Supporto organizzativo e operativo alla realizzazio (OO106)	Costi diretti formazione / personale partecipante a programmi di formazione nell'anno	5,00%	<=	250,00	109,20	100,00%	
Crescita e apprendimento	5.2 3 A2 Supporto organizzativo e operativo alla realizzazio (OO106)	n. interventi di formazione organizzati all'interno	20,00%	>=	1,00	4,00	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso l'adozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	100,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	

**Cruscotto di Servizio**
**U.o. BILANCIO E PROGRAMMAZIONE ECONOMICA (UOP1 (org))**

Prospettiva	Obiettivo	Indicatore	Peso	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
Utenti	3.2 Realizzazione di servizi a supporto delle imprese e degl (OS152)							100,00%
Utenti	3.2 T 1T Trasparenza e anticorruzione : attuazione delle fasi (OO114)	Rispetto tempistica	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Utenti	3.2 T 2T Trasparenza azione amministrativa: realizzazione ad (OO115)	% ( dati pubblicati / dati da pubblicare)	50,00%	=	90,00%	90,48%	100,00%	
Processi interni	4.1 Strutturare la gestione dell'Ente in un'ottica di obietti (OS153)							100,00%
Processi interni	4.1 1 A2 Sperimentazione Monitoraggio Obiettivi 2013 attrave (OO98)	Caricamento obiettivi Piano Performance anno 2013 nel modulo di pianificazione entro il 30 settembre	50,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Processi interni	4.1 1 A2 Sperimentazione Monitoraggio Obiettivi 2013 attrave (OO98)	n. monitoraggi informatici prodotti	50,00%	=	1,00	1,00	100,00%	
Processi interni	5.1 Realizzazione di un sistema di programmazione contabile (OS156)							100,00%
Processi interni	5.1 1 A2 Realizzazione di un sistema strutturato e permanent (OO101)	Report scostamenti entro il 31.05.2013	100,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Crescita e apprendimento	4.2 Rafforzare la competitività dell'Ente attraverso il bench (OS155)							100,00%
Crescita e apprendimento	4.2 1 A2 Individuazione dei costi dei servizi erogati agli u (OO102)	Pubblicazione sul sito dei costi dei servizi entro il 31.12.2013	100,00%	=	100,00	100,00	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 Perseguimento delleconomicità attraverso ladozione di sc (OS158)							100,00%
Economico-Finanziaria	5.3 1 A2 Monitoraggio periodico delle spese oggetto di misur (OO111)	n. reports	50,00%	=	4,00	5,00	100,00%	
Economico-Finanziaria	5.3 T 3T Codice dell'Amministrazione digitale ( CAD ): info (OO116)	% ( n. protocolli informatici in uscita /n. totale protocolli in uscita )	50,00%	>=	25,00%	57,60%	100,00%	



# DOCUMENTI ADOTTATI

## Ciclo di gestione della performance

Documento	Data di approvazione	Data di pubblicazione	Data ultimo aggiornamento	Link documento
Sistema di misurazione e valutazione della <i>performance</i>	28/02/2011	mag-12	06/06/2014	<a href="http://www.pc.camcom.it/trasparenza/sistema-di-misurazione-e-valutazione-performance-28.02.2011/view?searchterm=sistema+di+valutazione">http://www.pc.camcom.it/trasparenza/sistema-di-misurazione-e-valutazione-performance-28.02.2011/view?searchterm=sistema+di+valutazione</a>
Piano della <i>performance</i>	30/01/2013	feb-13	04/11/2013	<a href="http://www.pc.camcom.it/trasparenza/piano-della-performance/piano-della-performance-approvato-il-31.01.2013">http://www.pc.camcom.it/trasparenza/piano-della-performance/piano-della-performance-approvato-il-31.01.2013</a>
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	31/01/2011	feb-11	30/01/2014	<a href="http://www.pc.camcom.it/trasparenza/programma-triennale-trasparenza-e-integrita/programma-triennale-trasparenza-e-integrita-2014-2016">http://www.pc.camcom.it/trasparenza/programma-triennale-trasparenza-e-integrita/programma-triennale-trasparenza-e-integrita-2014-2016</a>
Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (ROUS)	05/12/2011	dic-11	05/12/2011	<a href="http://www.pc.camcom.it/camera-di-commercio/regolamenti/Regolamento%20organizzazione.pdf">http://www.pc.camcom.it/camera-di-commercio/regolamenti/Regolamento%20organizzazione.pdf</a>

Il Segretario Generale  
Dr. Alessandro Saguatti

Il Presidente  
Ing. Giuseppe Parenti