

LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2013

Camera di Commercio di Pisa



Presentazione

La presente Relazione sulla Performance è il documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance con riferimento all'annualità 2013.

Il d. lgs. 150/09 attribuisce alla Relazione sulla Performance la funzione di evidenziare, a consuntivo, i risultati dell'Ente rispetto a quanto preventivamente definito nel Piano della Performance, rappresentando il grado di raggiungimento degli obiettivi organizzativi, strategici, operativi in esso previsti, nonché gli eventuali scostamenti rilevati. In particolare, analizza la dimensione economico-finanziaria della performance dell'Ente, in termini di efficienza ed economicità, qualità dei servizi resi, non trascurando i temi legati alle pari opportunità e alla politiche di genere.

Il presente documento è volto a render conto agli stakeholders, in un'ottica di trasparenza ed accountability, le risultanze di performance del periodo amministrativo di riferimento. E' la sintesi di un processo dinamico, condiviso e partecipato che ha previsto un monitoraggio costante, la valutazione dei risultati intermedi e di quelli finali.

Per la valutazione si è fatto riferimento anche al sistema di benchmarking operativo cui la Camera di Commercio di Pisa partecipa assieme ad altre 21 Camere della regione Toscana, Umbria, Veneto e Friuli Venezia Giulia.

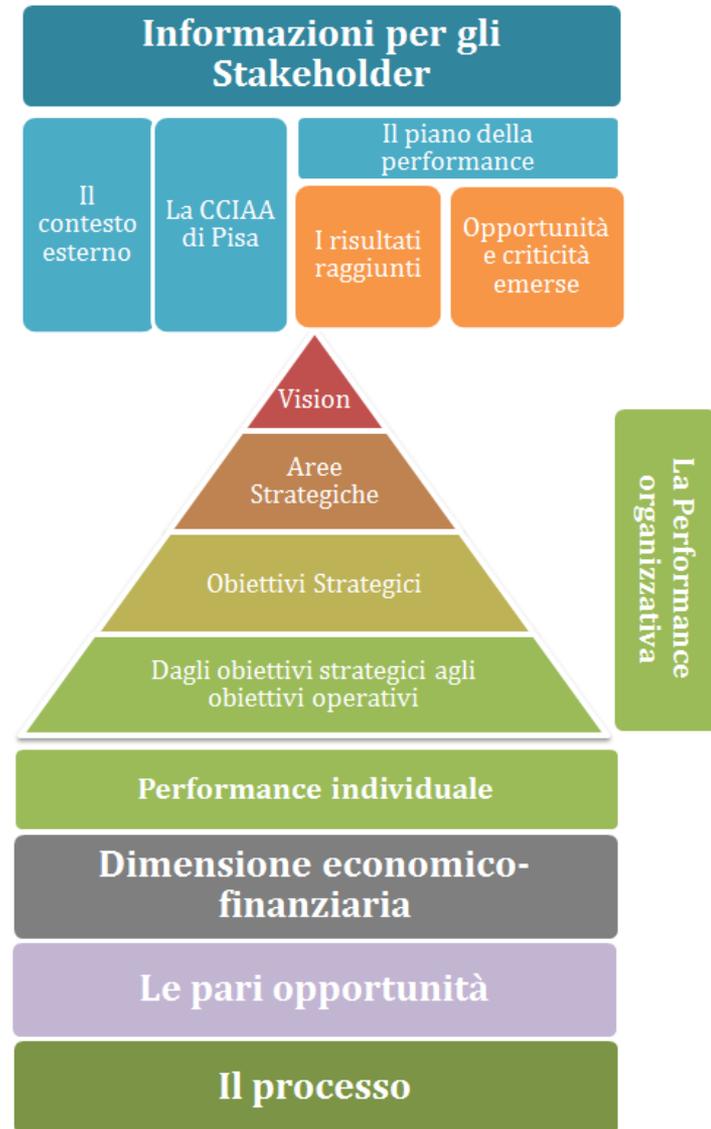
La Relazione sulla Performance 2013 mira a favorire la cultura della trasparenza, illustrando i risultati di performance perseguiti anche alla luce delle caratteristiche del contesto interno ed esterno, rafforzando l'impegno di lavorare nell'ottica del miglioramento continuo da cui può trarre vantaggio tutto il sistema economico provinciale.

Il Presidente
Dott. Pierfrancesco Pacini

Indice

Presentazione della Relazione e Indice

1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli Stakeholder
 - 1.1 Il contesto esterno
 - 1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione
 - 1.3 Il Piano della performance in sintesi: i risultati raggiunti
 - 1.4 Il Piano della Performance in sintesi: le criticità e le opportunità
2. Obiettivi: Risultati raggiunti e scostamenti
 - 2.1 L'Albero della Performance e la Vision
 - 2.1.1 Le Aree strategiche
 - 2.2 Gli obiettivi strategici
 - 2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi
 - 2.4 Gli obiettivi individuali
3. La dimensione economico-finanziaria: risorse, efficienza ed economicità
4. La dimensione di genere: pari opportunità e bilancio di genere
5. Il processo di redazione della Relazione sulla Performance
 - 5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità del processo di redazione
 - 5.2 I punti di forza e debolezza del processo
6. Allegati Tecnici
 - 6.1 I documenti del Ciclo di Gestione della Performance





1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli Stakeholder

La presente sezione illustra, in maniera sintetica e snella, le informazioni di supporto ad una analisi consapevole dei risultati della performance che verranno rappresentati più nel dettaglio nei paragrafi che seguono. I destinatari di tali informazioni sono prevalentemente gli Stakeholders esterni, ed in particolare le imprese e i consumatori, in quanto beneficiari finali dell'azione dell'ente sul territorio. Per facilitare la lettura del documento, sono qui proposte informazioni di sintesi circa il contesto esterno nel quale si è svolta l'attività dell'ente, i dati qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'amministrazione, i risultati finali raggiunti e le principali criticità o elementi di merito che si sono manifestati nel corso del 2013. Essendo la Relazione sulla Performance un documento consuntivo rispetto al Piano della Performance, si rimanda a quest'ultimo per una analisi approfondita e preventiva delle informazioni integrative sinteticamente illustrate di seguito.

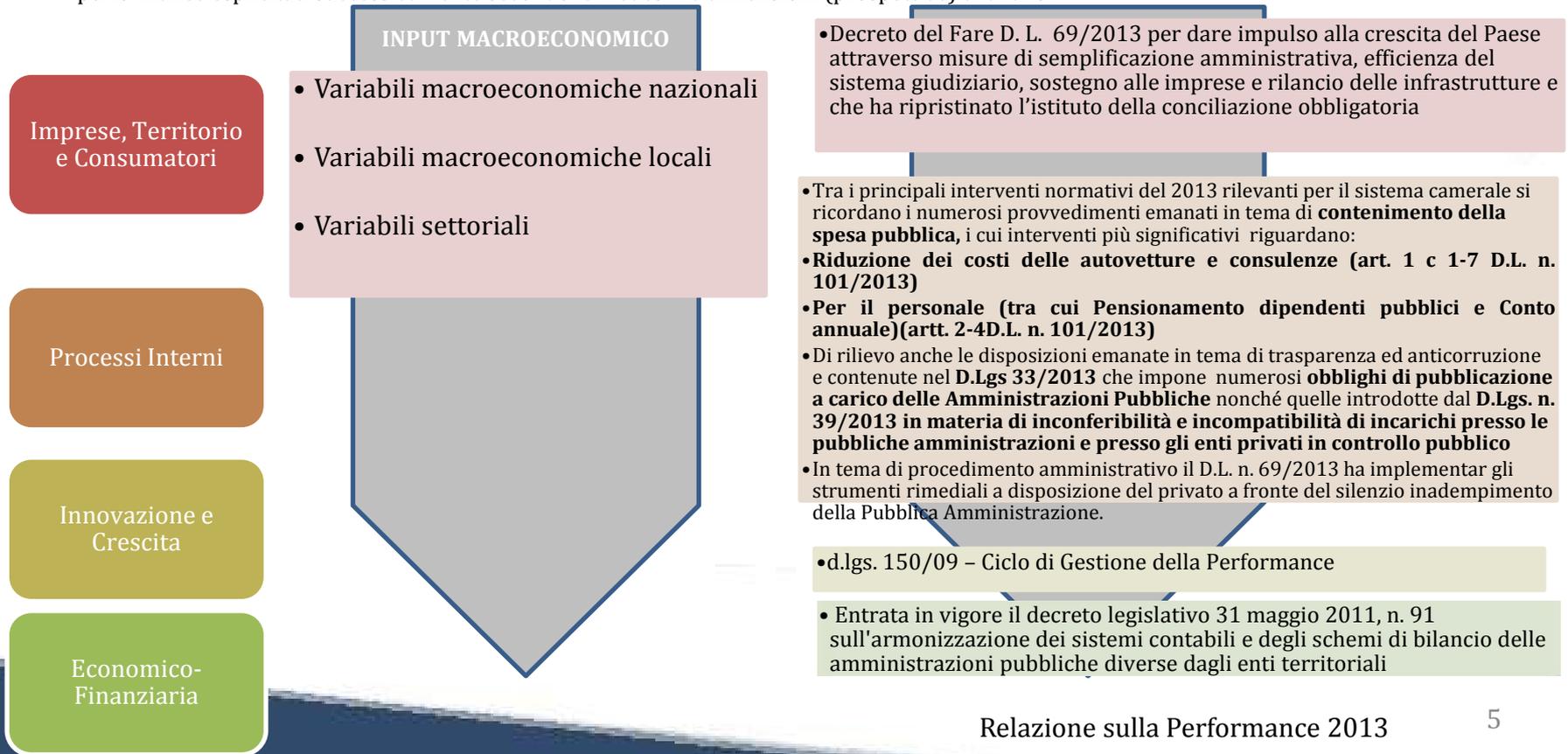


Piano della Performance 2013: <http://www.pi.camcom.it/interno.php?id=1392&lang=it>



1. 1 Il contesto esterno

La CCIAA di Pisa, al fine di individuare le azioni più coerenti per soddisfare le aspettative dei propri Stakeholder riconosce come elemento propedeutico all'efficacia strategica delle proprie azioni l'analisi del contesto economico-sociale di riferimento. L'analisi del contesto consente di descrivere le variabili che rappresentano lo scenario nel quale si è sviluppata l'attenta azione amministrativa della Camera di Commercio di Pisa, ed in base alle quali gli obiettivi strategici previsti si sono potuti concretizzare. A tal fine è stato dato rilievo alle variabili del contesto esterno che, manifestandosi nel corso dell'anno 2013, hanno inciso positivamente o negativamente sui risultati finali raggiunti. Avendo la Camera di Commercio di Pisa adottato la Metodologia Balanced Scorecard (BSC) come principale strumento per la Misurazione e Valutazione della performance organizzativa, l'analisi del contesto esterno è stata rappresentata facendo stretto riferimento all'articolazione multidimensionale tipica della BSC. Ciò al fine di rendere funzionale la lettura delle informazioni presentate in questa sezione alla interpretazione dei risultati di performance esplicitati successivamente secondo le medesime dimensioni (prospettive) di analisi.





1. 1 Il contesto esterno

INPUT MACROECONOMICO

•Variabili macroeconomiche nazionali:

- Previsioni FMI per il PIL 2013: -1,8%
- il valore aggiunto 2013 si chiude con un -1,6% rispetto al 2012
- produzione industriale ancora col segno meno (2013): -2,7%
- in picchiata le vendite al dettaglio (-7,3%)
- tasso di disoccupazione tocca nel 2013 il 12,2%, quello giovanile addirittura il 23%.

•Variabili macroeconomiche provinciali:

- continua la flessione del valore aggiunto della provincia di Pisa: -1,9% nel 2013
- Il tasso di disoccupazione sale, nel 2013, all'8,6%, quello giovanile addirittura al 19,4%
- con 5,9 milioni di ore, la cassa integrazione concessa alle imprese pisane tocca il valore più elevato degli ultimi 9 anni
- commercio estero – recuperano, grazie a meccanica e cuoio, le esportazioni (+2,9%), le importazioni, +9,3%, crescono a causa del rincaro del pellame
- balzo in avanti, al netto delle cancellazioni d'ufficio, delle imprese registrate (+1,2%)

- torna a crescere il credito concesso alle imprese (+1,3%) ma aumentano le sofferenze: sono il 6,8% dei prestiti

•Variabili settoriali:

- manifatturiero – flette ancora la produzione (-4,7%), tiene solo il fatturato estero (+0,3%)
- male il commercio al dettaglio (-5,3%), cala anche il numero dei negozi (-2,7%)
- calano le presenze turistiche complessive (-1,1%), in positivo solo gli stranieri (+4,4%)
- perde ancora il fatturato dell'artigianato manifatturiero (-8,2%)
- il giro d'affari dell'edilizia si contrae del 7,8%
- crollo del residenziale: -23,4% le compravendite

Imprese,
Territorio e
Consumatori

Elementi di rilievo per la CCIAA di Pisa

Le azioni poste in essere hanno consentito un miglior accesso al credito per le PMI del territorio oltre ad una maggiore assistenza per la nuova imprenditorialità. La Camera ha gestito in modo diretto iniziative promozionali in Italia e all'Estero

- oltre 18 milioni di euro di investimenti stimolati dai contributi camerali
- quasi 3 milioni di euro spesi per interventi economici sul credito
- 856 partecipanti ad iniziative di internazionalizzazione e di sviluppo di impresa
- 778 imprese beneficiarie di agevolazioni finanziarie (di cui 522 per sostegno al credito)
- 96 utenti (imprese, enti di ricerca, associazioni, professionisti del settore) hanno usufruito del servizio di assistenza brevettuale della Camera
- 499 domande di brevetti e marchi da operatori ed enti della provincia (135 riguardano brevetti e modelli di utilità)



1. 1 Il contesto esterno

Imprese,
Territorio e
Consumatori

- Decreto del Fare D. L. 69/2013 ha ripristinato l'istituto della conciliazione obbligatoria
- D.P.C.M. 6 maggio 2009, Comunicazione Unica – estensione all'Albo Artigiani
- D.lgs. 23/2010 - attribuzione alle Camere di Commercio delle funzioni in materia di Alternanza Scuola Lavoro

Processi Interni

- Legge 28 gennaio 2009, n. 2, Dematerializzazione (PEC e firma digitale obbligatorie)
- D.L. n. 69/2013 in materia di documento unico regolarità contributiva la cui durata viene portata 180 gg

Innovazione e
Crescita

- d.lgs. 150/09 – Ciclo di Gestione della Performance

Economico-
Finanziaria

- decreto legislativo 15 febbraio 2010, n. 23 e norme attuative, Gestione del Diritto Annuale
- D.Legge 78/2010 e ulteriori norme di contenimento spesa pubblica

Elementi di rilievo per la CCIAA di Pisa

La Camera di Commercio di Pisa insieme all'Unione dei comuni della Valdera è uno dei due organismo di mediazione di carattere pubblico accreditati dal Ministero della Giustizia nella provincia di Pisa

Protocollo d'intesa fra Unioncamere e MISE recepito dalla Camera attraverso apposita convenzione

Protocollo d'intesa con la Prefettura, cui hanno partecipato oltre 50 tra enti ed associazioni, per l'istituzione del "servizio di ascolto e sostegno dei soggetti che versano in situazioni di disagio originate da motivi economici o, comunque, riconducibili alla situazione di crisi economica "

La Camera di commercio di Pisa nell'anno 2013 tramite l'azienda speciale Assefi ha organizzato seminari di orientamento al lavoro e creazione di impresa che ha coinvolto studenti della provincia

- 84 domande di procedura conciliativa depositate nel 2013
- 45% delle conciliazioni gestite con esito positivo
- 52 utenti dello Sportello Consumatori
- 116 ispezioni nell'anno 2013 (di cui 4 per vigilanza prodotti)
- Assegnazione alla Camera di Commercio del ruolo di segreteria del "servizio di ascolto ed aiuto" cui sono pervenuti complessivamente 81 casi , di cui 13 gestiti direttamente dal Servizio di ascolto e sostegno e 68 dai centri di ascolto presenti sul territorio,
- 1.394 studenti della provincia hanno partecipato ai percorsi di alternanza scuola lavoro

Elementi di rilievo per la CCIAA di Pisa

Lavorazione pratiche RI migliora sia rispetto all'anno precedente che nei confronti della media delle Camere di commercio della Toscana.

Nel 2013 nonostante la percentuale di fatture pagate entro 30 giorni si sia ridotta, i tempi di pagamento delle fatture si sono mantenuti sui 32,80 giorni medi.

Nel 2013 è proseguito il processo per la certificazione di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008 dei servizi amministrativi istituzionali all'utenza privata

- 12,9 tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche comprensivi dei tempi di sospensione (dato 2012 14,80 gg CCIAA Pisa e 9,8 media CCIAA Toscana)
- 98% pratiche telematiche evase entro 5 gg (nel 2012 98% CCIAA Pisa e 82% media CCIAA Toscana)
- 62% fatture pagate entro i 30 giorni (nel 2012 82% CCIAA Pisa e 79% media CCIAA Toscana)
- Ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per altri 7 processi

Nell'anno 2010 la Camera ha avviato il Ciclo di Gestione della Performance

- **2,8** punteggio check-up ciclo di gestione della performance su un range che arriva a 3 (miglioramento del 23%)

Elementi di rilievo per la CCIAA di Pisa

La Camera di commercio ha rispettato i numerosi vincoli di spesa imposti dalla normativa nazionale, riuscendo inoltre ad operare in un'ottica di razionalizzazione delle risorse e di contenimento dei costi di funzionamento

- Rispettato il target di razionalizzazione dell'uso delle risorse per recuperare efficienza
- Contenimento dei costi di funzionamento (-3,04% rispetto all'anno precedente)

1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

Analogamente a quanto rappresentato nel Piano della Performance 2013, viene proposto un quadro sintetico degli elementi qualitativi e quantitativi caratterizzanti la Camera di Commercio di Pisa. Tuttavia, a differenza di quanto effettuato in sede di pianificazione, le variabili di seguito illustrate, seguendo una articolazione rispetto alla natura della dimensione di analisi, assumono rilievo al fine dell'interpretazione dei risultati di performance, organizzativa ed individuale, raggiunti al termine del periodo amministrativo.

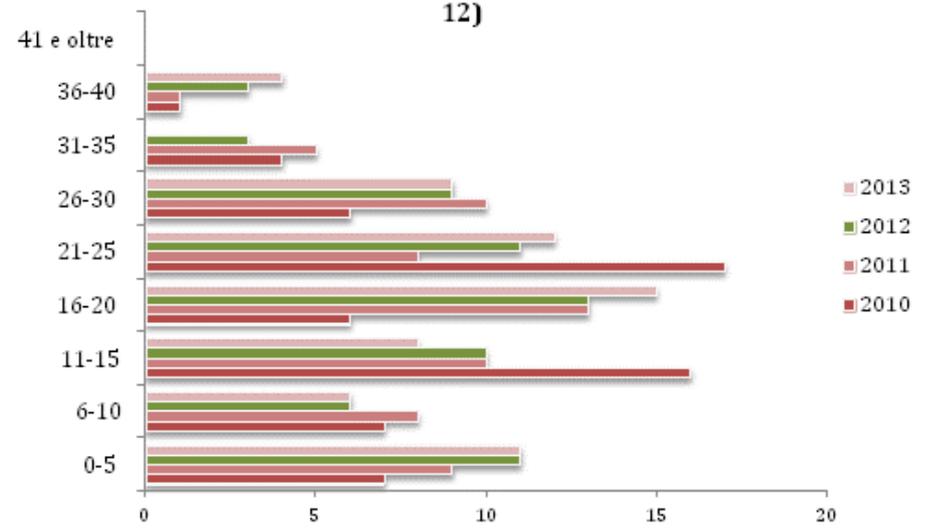
LE RISORSE UMANE

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato				
Per Classi d'età	2010	2011	2012	2013
20-29	1	1	0	0
30-39	12	11	12	11
40-49	26	29	29	29
50-59	20	20	21	19
60 e oltre	5	3	4	6
Totale	64	64	66	65

Composizione del Personale per tipologia contrattuale							
2010		2011		2012		2013	
Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time
62	2	62	2	64	2	63	2
64		64		66		65	

Totale Personale / 1000 Imprese attive	
Camera di commercio Pisa Anno 2012	1,55
Media regionale Anno 2012	1,75

Composizione del Personale per anzianità di Servizio (31-12)



Personale Dirigenziale (al 31.12)				
	2010	2011	2012	2013
Segretario generale	1	1	1	1
Dirigente Area Gestione Patrimoniale e Finanziaria	0	0	0	0
Dirigente Area Promozione e sviluppo dei sistemi economici	0	0	0	0
Dirigente Area Anagrafico-Certificativa e Regolazione del Mercato	1	1	1	1
Totale	2	2	2	2

1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

Il clima e il benessere organizzativo

Nel 2013 la Camera di Commercio di Pisa ha condotto l'indagine sul personale dipendente della Camera di Commercio di Pisa, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150, utilizzando le linee guida ed i modelli predisposti dall'A.N.A.C. nello stesso anno.

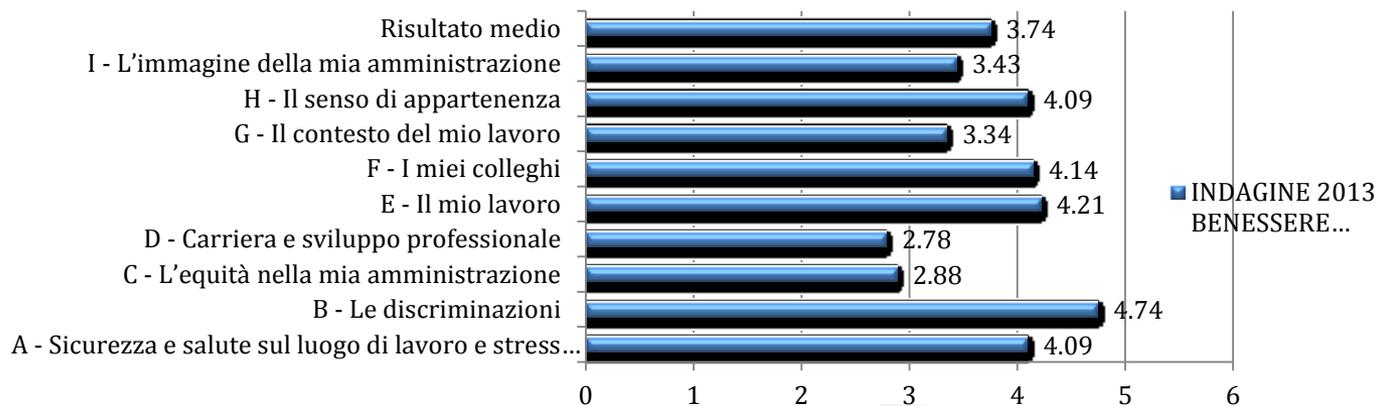
La rilevazione riguarda i seguenti tre specifici ambiti del contesto in cui si svolge l'attività lavorativa.

- Il benessere organizzativo
- Il grado di condivisione del sistema di valutazione
- La valutazione del superiore gerarchico

A questo proposito si precisa che tale metodologia è diversa da quella adottata nelle due edizioni precedenti, realizzate secondo il precedente programma del Dipartimento della Funzione Pubblica, quindi i risultati di questa annualità non sono confrontabili con le due edizioni precedenti.

Sintesi dei giudizi - Votazioni medie (su una scala da 0 a 6)

INDAGINE 2013 BENESSERE ORGANIZZATIVO



GRADO DI CONDIVISIONE SISTEMA DI VALUTAZIONE 3,2

VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO 3,6

1. 2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

Le risorse finanziarie assegnate

	Consuntivo 2012	Budget asestato	Consuntivo 2013
GESTIONE CORRENTE			
<u>A) Proventi correnti</u>			
1) Diritto Annuale	10.163.756,80	8.844.033,00	10.158.204,17
2) Diritti di Segreteria	2.044.188,94	1.836.500,00	2.027.667,29
3) Contributi trasferimenti e altre entrate	663.491,96	690.416,82	786.155,47
4) Proventi da gestione di beni e servizi	329.260,97	302.360,00	302.778,76
5) Variazione delle rimanenze	18.250,57	0,00	-5.178,69
Totale proventi correnti (A)	13.218.949,24	11.673.309,82	13.269.627,00
<u>B) Oneri Correnti</u>			
6) Personale	2.941.652,02	2.965.842,90	2.934.579,15
7) Funzionamento	2.816.462,03	2.899.496,63	2.710.408,33
8) Interventi economici	5.334.999,84	6.028.585,29	5.814.747,43
9) Ammortamenti e accantonamenti	3.034.227,10	2.673.523,00	3.264.914,05
Totale Oneri Correnti (B)	14.127.340,99	14.567.447,82	14.724.648,96
Risultato della gestione corrente (A-B)	-908.391,75	-2.894.138,00	-1.455.021,96
GESTIONE FINANZIARIA	718.427,44	759.038,56	773.185,17
GESTIONE STRAORDINARIA	1.067.957,90	247.000,00	462.140,64
RETTIFICHE DI VALORE ATT. FINANZIARIE	0	0	-7.906,80
RISULTATO ECONOMICO	877.993,59	-1.888.099,44	-227.602,95

Indici di composizione del conto economico

ONERI CORRENTI	2012	2013
Personale	21%	20%
Funzionamento	20%	18%
Interventi economici	38%	40%
Ammortamenti e accantonamenti	21%	22%



1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

LE STRUTTURE TERRITORIALI

Per svolgere al meglio i propri molteplici compiti, la Camera di commercio di Pisa ha operato come parte di un sistema di rete inter-istituzionale ed ha mirato a mantenere, consolidare e sviluppare collaborazioni con le altre istituzioni pubbliche, con le associazioni di categoria, con il sistema territoriale e delle imprese e per costruire nel tempo rapporti che si fondano sulla trasparenza. A tal fine si è impegnata per garantire una presenza nelle sedi dove si discutono le politiche economiche territoriali e dove si progettano le azioni per accrescere la competitività del sistema locale, mettendo a disposizione risorse finanziarie per progetti di sviluppo del territorio.

Le linee di azione locale non possono essere disgiunte da un'opera di intervento largamente condivisa a livello nazionale; l'agire della Camera di commercio, anche se indirizzato sulla base delle proprie peculiarità locali, deve infatti essere caratterizzato da un'ampia condivisione, in modo da perseguire quegli interessi di carattere generale che costituiscono l'obiettivo primario del sistema camerale. La scelta di svolgere un ruolo attivo nell'ambito di uno scenario di rete inter-istituzionale è funzionale a potenziarne l'azione, grazie ad un dialogo privilegiato evitando la dispersione delle risorse. Secondo tale filosofia di intervento, la CCIAA di Pisa, attiva rapporti e relazioni con una pluralità di soggetti per fornire al meglio i propri servizi all'utenza.

Gli sportelli decentrati	i servizi resi	utenza servita	risorse umane impiegate
SEDE DISTACCATA DI SANTA CROCE	Servizi anagrafico-certificativi,, Servizi di assistenza finanziaria, Servizi di orientamento alla creazione d'impresa, e finanza agevolata	Imprese locali e cittadinanza	2 unità





1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

LE STRUTTURE TERRITORIALI: Le Aziende Speciali



Nome	Mission	Attività realizzate nel 2013
A.S.SE.FI.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aiutare i piccoli e medi imprenditori a comprendere le effettive problematiche finanziarie della propria azienda ed assisterli nell'individuazione delle soluzioni più efficaci, attraverso un'attività di informazione e consulenza sulle opportunità finanziarie loro accessibili e sulle normative che le regolano; ▪ assistere le imprese nella presentazione e gestione delle domande di agevolazione finanziaria; ▪ supportare lo sviluppo di nuova imprenditoria, soprattutto promossa da donne e da giovani, con informazioni, formazione ed assistenza sulla valutazione del rischio d'impresa, sulle procedure burocratiche, sulle forme giuridiche, sulla stesura del piano d'impresa e sui finanziamenti agevolati anche on line attraverso la gestione di portali informativi; ▪ Promuovere lo spirito imprenditoriale tra i giovani attraverso attività seminariali, business game, imprese simulate e imprese di studenti. ▪ Promuovere l'orientamento al lavoro e l'alternanza scuola lavoro favorendo scambi di esperienze tra gli studenti e le imprese mediante attività seminariali, tirocini e visite guidate. ▪ diffondere in generale la cultura d'impresa, anche mediante l'organizzazione di percorsi formativi e di tutoraggio per aspiranti imprenditori. ▪ Promuovere l'eccellenza nella formazione delle risorse umane impiegate in azienda attraverso corsi e seminari di formazione manageriale. ▪ Promuovere la creazione e lo sviluppo delle imprese innovative attraverso strumenti finanziari di seed financing, (fondo rotativo) business matching e co-working (Club imprese innovative) e favorendo il trasferimento tecnologico con iniziative di incontro tra mondo della ricerca e mondo imprenditoriale. 	<ul style="list-style-type: none"> • 934 utenti si sono rivolti allo Sportello di informazione e consulenza sui servizi finanziari • Attivazione del portale www.nuovaimpresaintoscana.it realizzato da ASSEFI per UTC: nel 2013 oltre 1.100 utenti e circa 8.000 visitatori unici. • Gestione partecipate al fondo rotativo (9 imprese di cui 2 nuove partecipazioni nel 2013) • 761 Domande istruite sui contributi camerali sul credito • 24 corsi di formazione manageriale per un totale di 328 ore formative e 310 partecipanti • Attività alternanza scuola lavoro (1.394 studenti della provincia di Pisa coinvolti) • 98 imprese aderenti al «Club Imprese Innovative» , di cui il 34% ha realizzato accordi di collaborazione nel 2012 • 15 imprese coinvolte nel business matching tecnologici • 2 workshop a supporto delle imprese sulle reti di impresa



1. 2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

LE STRUTTURE TERRITORIALI: Le Aziende Speciali



Nome	Mission	Attività realizzate nel 2013
<p>Pisa Ambiente Innovazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> favorire lo sviluppo delle imprese coniugato allo sviluppo sostenibile ed alla responsabilità sociale, la promozione della qualità delle produzioni coniugate alla qualità del territorio e la diffusione dell'innovazione, intesa come strumento per migliorare la gestione aziendale, ma anche come e-governance, cioè realizzazione di azioni per ridefinire ed informatizzare i servizi della Camera di commercio per le imprese e per i consumatori in un'ottica di semplificazione amministrativa e di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza degli stessi 	<ul style="list-style-type: none"> 16 corsi di formazione in materia green e di contratti pubblici per un totale di 74 ore formative e 276 partecipanti 7 seminari e attività informativa in materia di green building, risparmio energetico e normative in materia ambientale e di rifiuti con 244 persone coinvolte realizzazione, in collaborazione con Assefi, di seminari di orientamento presso gli istituti scolastici per la diffusione delle nozioni di base sulle energie rinnovabili, le tecnologie verdi e la tematica dei rifiuti sia come normativa cogente sia come business Completamento del Progetto «Promozione dei sistemi di gestione ambientale nel distretto conciario» (realizzato portale www.conciambiente.it): 12 imprese registrate a fine 2013 Gestione di contributi alle imprese per spese sostenute nell'introduzione di sistemi di gestione qualità e sicurezza (contributi concessi circa 198 mila euro) Gestione edizione Premio Ecoinnovation 2013 e Premio biennale alla Committenza 2012 operatività di un "Punto informativo" riconosciuto da Consip S.p.A. (Ministero dell'Economia e delle Finanze), per l'assistenza alle PMI sul Me.P.A., il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione. 5.890 contatti sul sito Internet



1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' UNI EN ISO 9001:2008

Nel dicembre 2013 la Camera di Commercio di Pisa ha ampliato il numero dei servizi amministrativi istituzionali all'utenza privata per i quali ha ottenuto il **riconoscimento della Certificazione di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008** nelle sue due sedi di Pisa e di Santa Croce:

- Dispositivi di firma digitale
- Certificati e visure, elenchi, copie di atti
- Certificati di origine e a valere per l'estero
- Elenco Protesti
- Qualificazione mediatori
- Tutela Marchi e Brevetti
- Conciliazione e mediazione
- Sanzioni amministrative

E' questa una nuova tappa di un percorso intrapreso in coerenza con le linee strategiche dell'ente e con la normativa, per il conseguimento di traguardi ambiziosi, ma indispensabili per affrontare le sfide del mercato globale: la Qualità, elemento essenziale della Competitività e dell'Innovazione, vale tanto per le imprese quanto per le istituzioni.

Un altro importante impegno che la Camera di Commercio di Pisa si è assunta nei confronti della propria utenza riguarda l'adozione della **"Carta dei Servizi"**, documento in cui gli uffici camerali hanno messo nero su bianco i tempi massimi entro cui si obbligano ad erogare i propri servizi all'utenza, sfidando le tempistiche, qualora esistenti, stabilite dalla legge.





1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

ALCUNE COLLABORAZIONI 2013





1. 2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

IL PORTAFOGLIO DEI SERVIZI RESI

La presente sezione è dedicata alla descrizione del portafoglio dei servizi erogati da parte della CCIAA di Pisa nell'esercizio del suo ruolo istituzionale.

La rappresentazione si basa sull'Audit dei processi, svolta in ottica di Benchmarking nell'ambito del progetto promosso da Unioncamere Toscana, con lo scopo di poter individuare, per ogni attività, le criticità che possono pregiudicare l'erogazione di un servizio in termini di piena corrispondenza a standard di qualità, efficacia, efficienza, e livello di aspettative dell'utenza.

Servizi erogati nei confronti dell'utenza

Processi Primari

Anagrafico Certificativo	Regolamentativo (Amministrativo)	Attività vigilanza ispezione e controllo	Giustizia alternativa	Monitoraggio dell'economia del mercato	Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Promozione del territorio e delle imprese
-----------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------	--	--	---

Processi di supporto

Comunicazione

Servizi tecnico informatici ed ausiliari

Affari Generali

Ciclo di Gestione delle Performance

Gestione Patrimonio

Gestione contabilità

Gestione risorse Umane

Processi / Attività di supporto e funzionamento della Camera di commercio

1. 2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

GLI UTENTI

La CCIAA di Pisa offre agli utenti la possibilità di sviluppare il territorio in cui risiedono ed il tessuto economico in cui operano ed offrono servizi volti alla tutela dei diritti soggettivi.

La CCIAA di Pisa, svolge, in modo diretto o avvalendosi di soggetti terzi le seguenti attività nei confronti dei propri Stakeholder

Tipologia di Utente	N di utenti della provincia	Servizi resi						
		Anagrafico - Certificativi	Regolazione	Vigilanza, ispettivi e controllo	Giustizia alternativa	Monitoraggio dell'economia e del mercato	Formazione professionale e manageriale	Promozione del territorio e delle imprese
Imprese registrate	52.163	V	V	V	V	V	V	V
Associazioni di categoria	17				V	V	V	V
Consumatore /Cittadini	413.602 (al 31/12/2012)	V	V	V	V	V	V	



1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

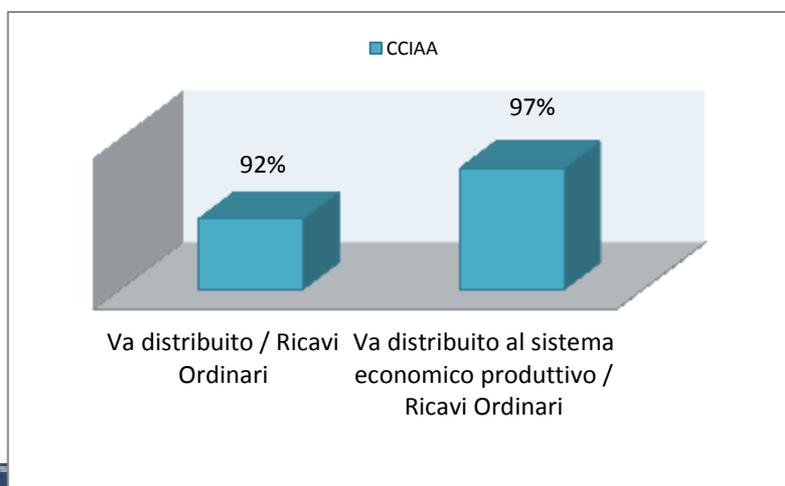
IL PORTAFOGLIO DEI SERVIZI RESI: I servizi/attività, gli Stakeholder ed il valore creato/distribuito

Distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo CCIAA 2013

	VA - 2013
Sistema economico produttivo	7.952.197,56
<i>Servizi anagrafico-certificativi</i>	<i>1.206.512,29</i>
<i>Servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore</i>	<i>643.659,27</i>
<i>Servizi di promozione e sviluppo dell'economia</i>	<i>6.102.026,00</i>
Camera di Commercio	111.610,31
Sistema camerale	952.795,21
Pubblica Amministrazione	452.893,30
Valore Aggiunto Globale Lordo	9.469.496,38

Determinazione del Valore Aggiunto Globale Lordo CCIAA 2013

	VA-2013
Valore della produzione	10.343.926,21
<i>Ricavi da Diritto annuale</i>	<i>7.232.503,38</i>
<i>Ricavi da Diritti di segreteria</i>	<i>2.027.667,29</i>
<i>Contributi trasferimenti e altre entrate</i>	<i>786.155,47</i>
<i>Proventi da gestione di beni e servizi</i>	<i>302.778,76</i>
<i>Variazione delle rimanenze</i>	<i>-5.178,69</i>
Costi di struttura	2.101.848,84
Valore Aggiunto Caratteristico Lordo	8.242.077,37
Componenti accessori e straordinari	
+/- Saldo gestione accessoria	765.278,37
+/- Saldo componenti straordinari	462.140,64
Valore Aggiunto Globale Lordo	9.469.496,38



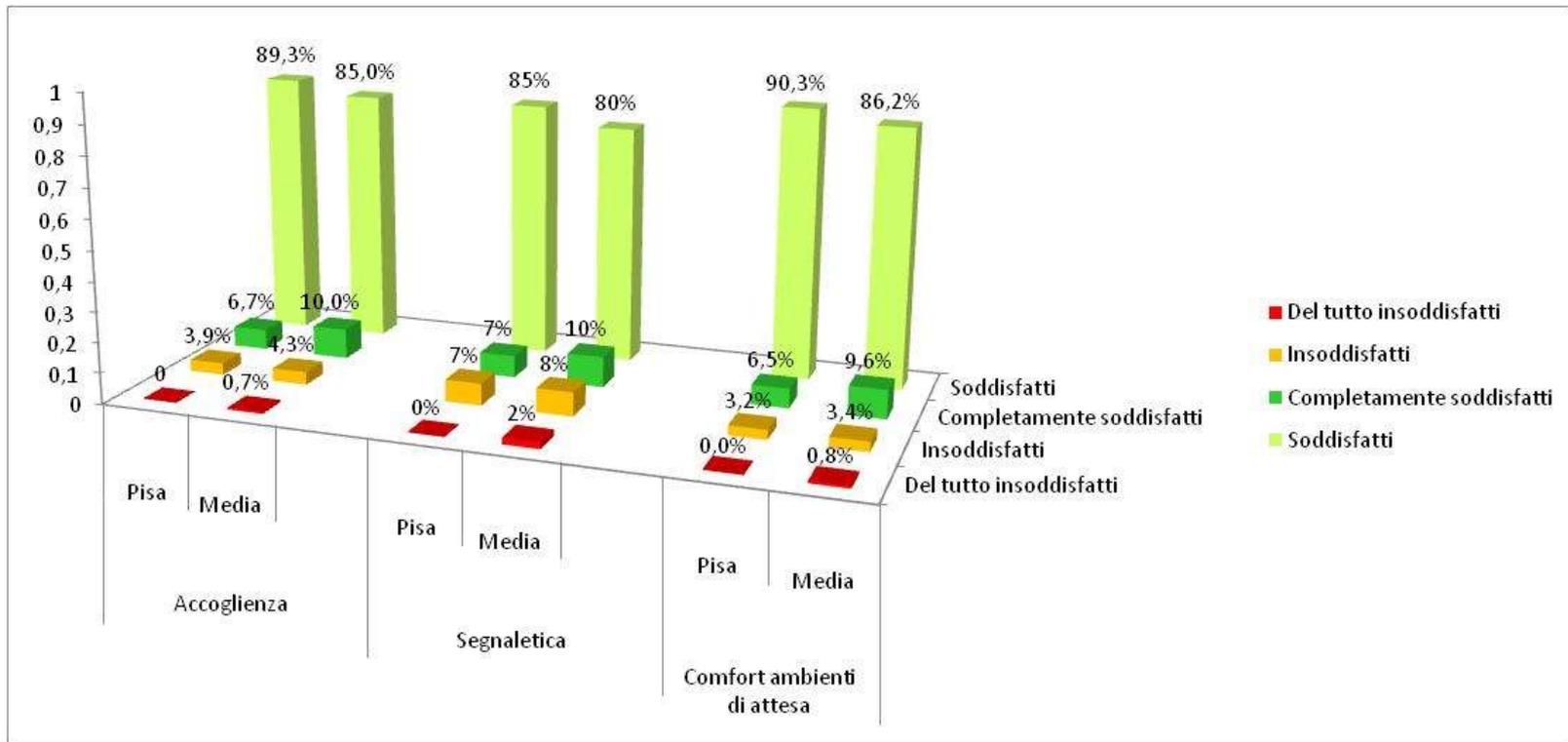
La CCIAA come soggetto economico gestisce le risorse di cui dispone per creare valore e distribuirlo al tessuto economico attraverso l'erogazione dei propri servizi e la gestione delle attività ordinarie e straordinarie.

1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

La Camera di Pisa partecipa all'indagine biennale di customer satisfaction regionale sulle imprese coordinata da Unioncamere Toscana. Le altre CCIAA aderenti al progetto per l'annualità 2012-3 sono: Arezzo, Firenze, Grosseto, Massa Carrara, Livorno, Lucca, Pistoia, Siena. Di seguito si riportano alcune principali risultanze dell'indagine condotta ad inizio estate 2013:



Il giudizio espresso su aspetti relativi ad accoglienza, segnaletica, comfort

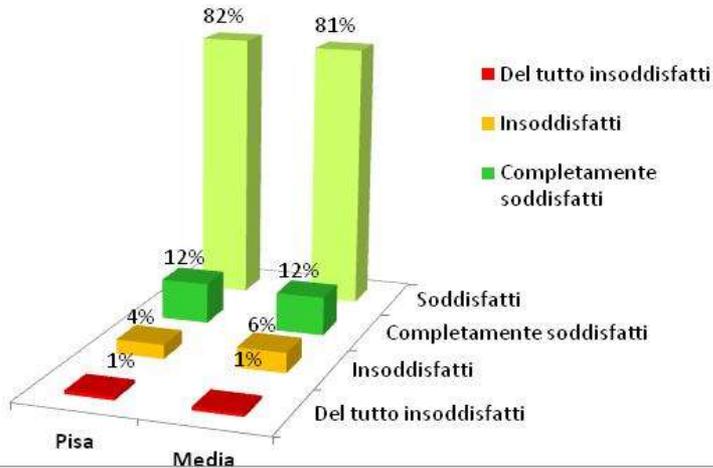


1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione



Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti per provincia

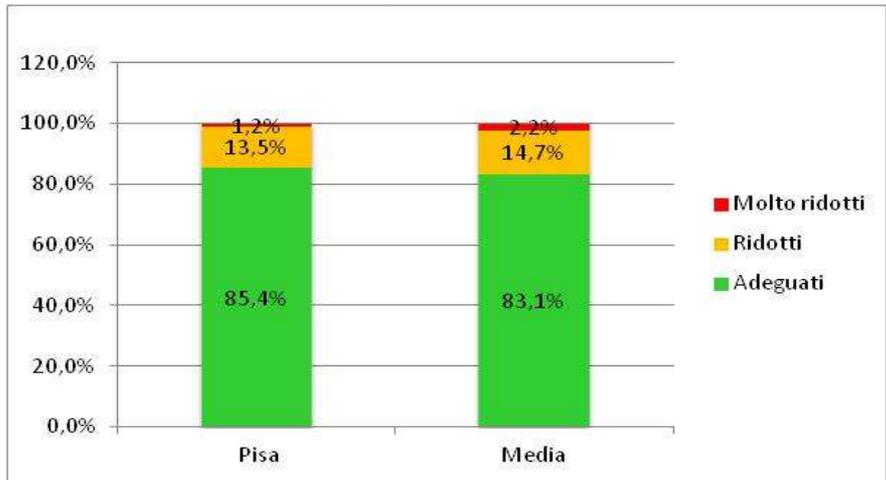
Valutazione complessiva sulla comunicazione della CCIAA



Servizi Area Promozione e Sviluppo



Il giudizio espresso sull'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico



Servizi Area Anagrafica - Diritto Annuale





1.3 Il Piano della Performance in sintesi

La CCIAA di Pisa ha rispettato a pieno il dettato normativo (d. lgs 150/09) intervenuto al fine di disciplinare il Ciclo di gestione della Performance. Nel fare ciò ha adottato metodologie e strumenti a supporto del processo di redazione del Piano della Performance e, a consuntivo, della presente Relazione della Performance.

I risultati di performance raggiunti sono stati misurati e valutati seguendo il medesimo approccio culturale e metodologico che ha supportato la stesura degli obiettivi strategici, garantendo trasparenza e intelligibilità nel rapporto con gli interlocutori dell'Ente.

L'approccio Balanced Scorecard ha permesso di strutturare la rappresentazione della performance organizzativa secondo le prospettive di analisi di seguito descritte:

Imprese, Territorio e Consumatori: prospettiva orientata a misurare il grado di soddisfazione del tessuto economico-sociale, valutando la capacità dell'ente di individuare i bisogni specifici del territorio e degli utenti al fine di garantire la piena soddisfazione delle esigenze e delle aspettative

Processi Interni: Prospettiva orientata ad individuare il grado di efficienza ed efficacia con il quale l'ente gestisce e controlla i processi interni mediante l'ottimizzazione di quelli esistenti ed alla definizione di processi attraverso i quali perseguire gli obiettivi strategici

Apprendimento e Crescita: prospettiva volta alla valorizzazione delle potenzialità interne dell'ente per una crescita del personale in termini di competenze e motivazione nonché al potenziamento delle infrastrutture tecniche e tecnologiche di supporto

Dimensione Economico-Finanziaria dell'Ente: prospettiva orientata al monitoraggio degli aspetti economico-finanziari in relazione alla programmazione strategica volta, quindi, a valutare la gestione dell'ente in ragione della sua capacità di perseguire l'equilibrio di bilancio.

Allo stesso tempo attraverso la metodologia della BSC è stato sviluppato un sistema di reporting, così come verrà evidenziato con la Mappa strategica e nell'albero della performance, che in modo grafico permette di evidenziare con dei colori il livello di realizzazione dell'obiettivo rispetto al target prefissato :

 =non raggiungimento dell'obiettivo; <70%  =parziale raggiungimento dell'obiettivo; tra70% e 90%  =raggiungimento dell'obiettivo

>90%.

1.3 Il Piano della Performance in sintesi – i risultati raggiunti

La Mappa Strategica della CCIAA di Pisa, di seguito proposta, si identifica in una fotografia sintetica della performance conseguita per l'anno 2013, mediante la declinazione della Vision dell'Ente in Aree Strategiche e relativi Obiettivi Strategici.

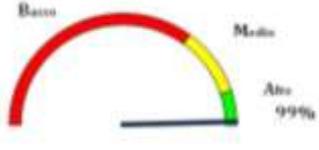
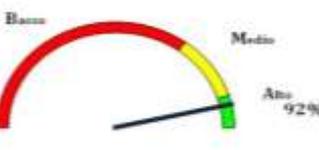
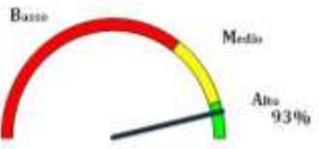
La redazione della Mappa Strategica è frutto di una declinazione temporale degli impegni di mandato che, per la CCIAA di Pisa, ha avuto avvio nell'anno 2010, pertanto assume carattere di sistematizzazione dei contenuti definiti dapprima nel Programma Pluriennale e, in seguito, nella Relazione Previsionale e Programmatica.

Livello di realizzazione sintetico: Strategia di Ente

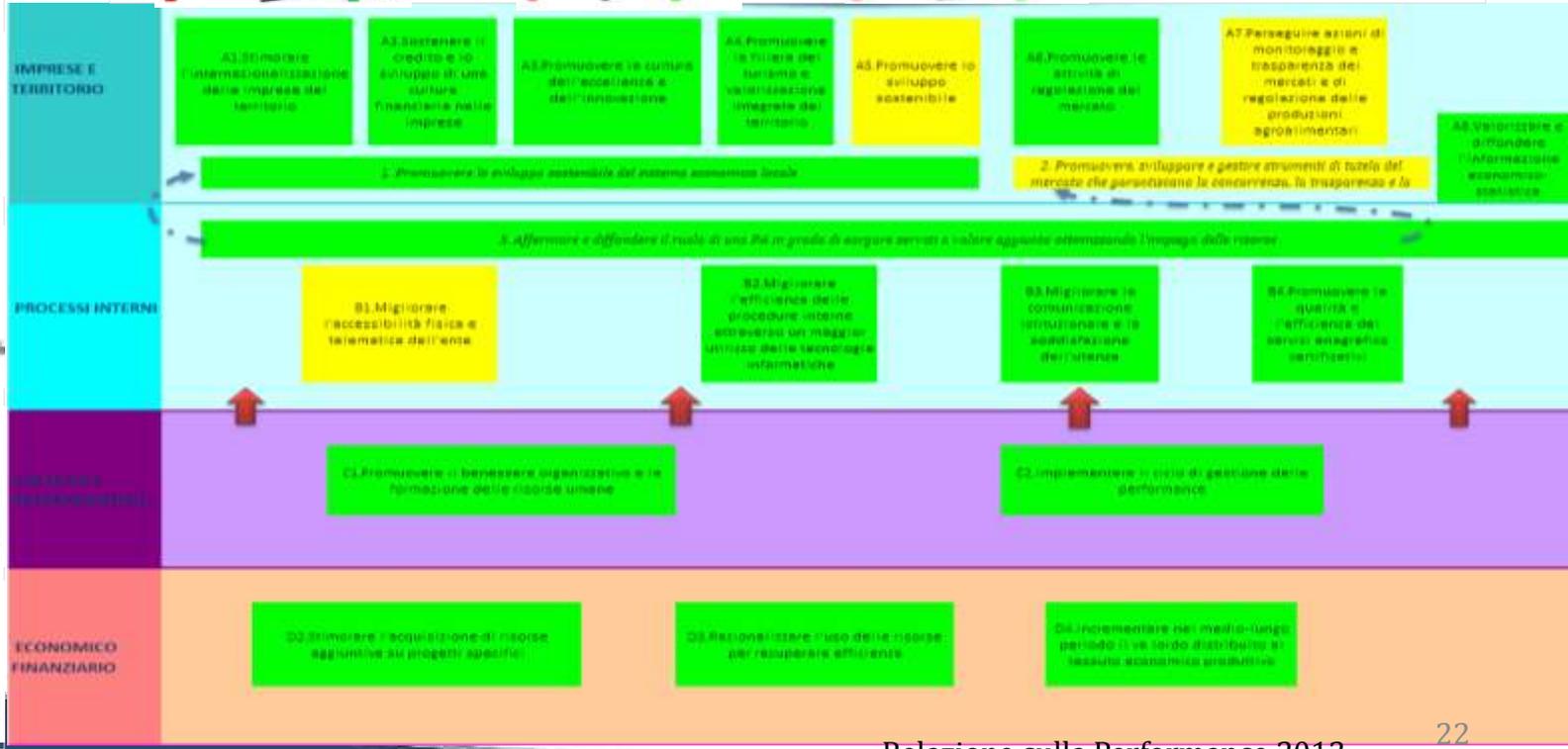


"Essere il partner di riferimento del sistema imprenditoriale nel promuovere lo sviluppo finanziario ed economico della provincia di Pisa, tramite la crescita della struttura organizzativa a rete, per fare della Camera la guida istituzionale nell'ambito dello sviluppo economico provinciale"

Livello di realizzazione sintetico: Profili performance



Livello di realizzazione sintetico: Aree Strategiche



1. 3 Il Piano della Performance in sintesi - i risultati raggiunti

					IMPRESE E TERRITORIO	% Realizzazione 2013
A1	Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese del territorio					100%
A2	Sostenere il credito e lo sviluppo di una cultura finanziaria nelle imprese					90%
A3	Promuovere la cultura dell'eccellenza e dell'innovazione					94%
A4	Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio					100%
A5	Promuovere lo sviluppo sostenibile					84%
A6	Promuovere le attività di regolazione del mercato					96%
A7	Perseguire azioni di monitoraggio e trasparenza dei mercati e di regolazione delle produzioni agroalimentari					79%
A8	Valorizzare e diffondere l'informazione economico-statistica					100%
					PROCESSI INTERNI	% Realizzazione 2013
B1	Migliorare l'accessibilità fisica e telematica dell'ente					75%
B2	Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche					91%
B3	Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza					100%
B4	Promuovere la qualità e l'efficienza dei servizi anagrafico certificativi					100%
					CRESCITA E APPRENDIMENTO	% Realizzazione 2013
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane					97%
C2	Implementare il ciclo di gestione delle performance					100%
					ECONOMICO FINANZIARIO	% Realizzazione 2013
D2	Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive su progetti specifici					99%
D3	Razionalizzare l'uso delle risorse per recuperare efficienza					98%
D4	Incrementare nel medio-lungo periodo il va lordo distribuito al tessuto economico produttivo					100%

Obiettivi strategici con target raggiunto:

- 14 obiettivi su
- 17

Pari al 82,4%

Obiettivi strategici con target parzialmente raggiunto

- 3 obiettivi
- su 17

Pari al 17,6%

Obiettivi strategici con target non raggiunto

- 0 obiettivi

Nessun obiettivo non è stato raggiunto

1.4 Il Piano della Performance in sintesi - le criticità e le opportunità



	criticità	opportunità	Azioni correttive
Imprese, consumatori e territorio	<p>Non sono emerse criticità particolari nel raggiungimento degli obiettivi a livello strategico per le quattro dimensioni individuate, come testimoniato dal grado di raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente che è stato pari al 94,3%.</p>	<p>La centralità dell'attenzione all'utenza e all'erogazione di servizi di qualità è testimoniata da:</p> <ul style="list-style-type: none"> -risultati positivi emersi dalla rilevazione del grado di soddisfazione delle iniziative promozionali che complessivamente è stato pari al 90% (target : 85%) - soddisfazione sull'utilità del sito camerale pari al 71% (target: 72%) - ottenimento nel 2013 della certificazione di qualità per ben 7 nuovi servizi oltre ai 2 già certificati nelle due sedi di Pisa e di Santa Croce. <p>Tutto il personale è coinvolto nel miglioramento dei processi che consentono un miglioramento della qualità dei servizi: adozione di una Carta dei servizi dell'Ente a fine anno</p>	<p>Il monitoraggio in itinere dei risultati ha consentito all'Ente di adeguare le scelte operative definite per gli anni 2014-2016 valutando le azioni più idonee da mettere in campo ai fini del perseguimento della strategia. Nel percorso avviato la Camera si pone quale traguardo quello di fissare obiettivi sfidanti e rilevanti per la collettività utilizzando indicatori di facile misurazione e al contempo significativi.</p>
Processi Interni			
Innovazione e Crescita			
Economico-Finanziario			



2 Obiettivi: Risultati raggiunti e scostamenti

2.1 L'Albero della Performance e la Vision

La Camera di Commercio di Pisa ha delineato il proprio albero della performance secondo uno schema logico in grado di rappresentare, anche graficamente, i legami:

Mandato Istituzionale: perimetro nel quale l'amministrazione può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze istituzionali

Mission: ragione d'essere e l'ambito in cui la CCIAA di Pisa opera in termini di politiche e di azioni perseguite

Vision: definizione dello scenario a medio e lungo termine da realizzare, attraverso obiettivi strategici, obiettivi operativi ed azioni facendo leva sui tratti distintivi dell'Ente e del Sistema Camerale nel suo complesso

Aree Strategiche: linee di azione in cui vengono idealmente scomposti e specificati il mandato istituzionale, la missione e la visione. L'area strategica può riguardare un insieme di attività, di servizi o di politiche. La definizione delle aree strategiche scaturisce da un'analisi congiunta dei fattori interni e dei fattori di contesto esterno. Rispetto alle aree strategiche sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire attraverso adeguate risorse e piani d'azione.

Obiettivi Strategici: descrizione di un traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo le proprie aree strategiche.

Obiettivi Operativi - Piani Operativi: dettaglio delle azioni necessarie all'implementazione dei programmi strategici e delle relative modalità (risorse umane, risorse economiche, interventi, ecc).

La Performance Individuale: informazioni sintetiche sul grado di raggiungimento degli obiettivi individuali, garantendo un legame con gli obiettivi strategici della performance organizzativa.



Vision della Camera
"Essere il partner di riferimento del sistema imprenditoriale nel promuovere lo sviluppo finanziario ed economico della provincia di Pisa, tramite la crescita della struttura organizzativa a rete, per fare della Camera la guida istituzionale nell'ambito dello sviluppo economico provinciale"



2.1.1 Le Aree strategiche definite dalla Relazione Previsionale e Programmatica 2013

1. Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio **budget € 5.706.471,04**

2. Promuovere, sviluppare e gestire strumenti di tutela del mercato che garantiscano la concorrenza, la trasparenza e la fede pubblica **budget € 133.140,10**

3. Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse **budget € 188.974,15**

2.1.1 Le Aree strategiche

La Camera di Commercio, tramite i documenti di programmazione Programma pluriennale e Relazione Previsionale e Programmatica, indirizza la propria azione verso alcune Aree strategiche di intervento :



AREE STRATEGICHE DI INTERVENTO

Linea Strategica 1: Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio	Valore ottenuto 2013	Target	% di Realizzazione
Grado di realizzazione degli obiettivi presenti nella Linea Strategica 1	94%	100%	94%
Linea Strategica 2: Promuovere, sviluppare e gestire strumenti di tutela del mercato che garantiscano la concorrenza, la trasparenza e la fede pubblica	Valore ottenuto 2013	Target	% di Realizzazione
Grado di realizzazione degli obiettivi presenti nella Linea Strategica 2	88%	100%	88%
Linea Strategica 3: Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse	Valore ottenuto 2013	Target	% di Realizzazione
Grado di realizzazione degli obiettivi presenti nella Linea Strategica 3	95%	100%	95%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.1: Rafforzare la presenza sul mercato nazionale e internazionale delle imprese del territorio, con particolare riferimento alle filiere prevalenti per contributo al PIL provinciale

Obiettivo di programma

- Incrementare la partecipazione del sistema produttivo alle iniziative ed ai servizi di promozione per l'accesso a nuovi mercati in un'ottica di consolidamento del grado di internazionalizzazione del sistema economico pisano.

Risultati attesi

- Individuazione nuovi canali di sbocco e/o nuovi mercati
- Consolidamento del numero delle imprese coinvolte nelle iniziative della Camera
- Coinvolgimento di nuove imprese nelle iniziative camerali
- Realizzazione di iniziative integrate con il sistema camerale allargato
- Sostegno allo sviluppo di settori emergenti
- Incrementare la diffusione dei servizi di informazione e formazione della rete regionale Sprint

Risorse a budget: €
1.342.850,54

Oneri per interventi
economici: €
1.285.457,33

Realizzazione
spesa: 95,7%

		IMPRESE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
A1	Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese del territorio		100%			100%
A1	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di promozione dell'internazionalizzazione	N° imprese coinvolte nelle iniziative della CCIAA anno X*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	35%	6,56	5,00	100%
A1	Grado di coinvolgimento di nuove imprese nelle iniziative di promozione dell'internazionalizzazione	N° nuove imprese coinvolte nelle iniziative della CCIAA/N° imprese coinvolte nelle iniziative della CCIAA anno X	30%	31%	15%	100%
A1	Grado di concentrazione degli interventi economici per internazionalizzazione (indicatore bench)	Costo per interventi economici destinati all'internazionalizzazione realizzata attraverso fiere, mostre, missioni comm all'estero e ricezione di delegazioni straniere/N° di fiere, mostre, missioni comm all'estero e ricezione di delegazioni straniere	35%	21.899,07	22.000,00	100%

Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Aumentato il numero delle imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione - B2B in Italia o all'estero, fiere e missioni all'estero (245 imprese, che rappresentano il 6,6 per mille delle imprese attive provinciali, con un incremento del 31% rispetto al 2012). Il relativo target assegnato è stato raggiunto al 100%.
Coinvolgimento di nuove imprese: 76 nuove imprese pari al 30% delle numero totale di imprese coinvolte

Secondo gli indirizzi del Consiglio, l'attività di internazionalizzazione della Camera è stata rivolta da un lato al consolidamento dei mercati tradizionali di sbocco, soprattutto UE ed America del Nord; dall'altro, a sostenere le imprese per l'apertura di nuovi mercati come il Brasile per il comparto vitivinicolo, gli USA per il settore delle calzature e la Repubblica Ceca per il settore della meccanica, nonché per il settore turistico-ricettivo India, Giappone, Turchia e Cina, Repubblica Ceca, Polonia e Slovacchia. Si ricorda in particolare un *incoming* di buyer del calzaturiero dagli USA, un road show in Repubblica Ceca, Polonia e Slovacchia per il settore turistico-ricettivo, la partecipazione alla fiera *Aerospace&Defence* per il settore aerospaziale, oltre alla partecipazione a *TuttoFood, Agri & Tour, Anuga, Megavino, Agrifood* e *Vinitaly Verona* e alla realizzazione di uno Showroom a Berlino per i prodotti del progetto intercamerale *Rethinking the product*.

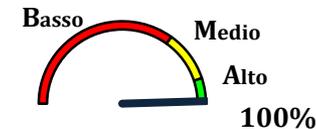
Prosegue l'attività di collaborazione con Toscana Promozione per l'erogazione dei servizi SPRINT: nel complesso l'ufficio Promozione ha organizzato, autonomamente o in collaborazione con Toscana Promozione, 18 seminari specifici in tema di internazionalizzazione e di sviluppo di impresa con una media di quasi 34 partecipanti per incontro.

Da segnalare il gradimento per gli strumenti di supporto indiretto all'internazionalizzazione. Il Bando Mostre e fiere ha registrato 126 richieste di contributo (+44% rispetto al 2012) e il bando progetti di internazionalizzazione 46 richieste accolte con un incremento di quasi il 50% rispetto all'anno precedente.

Altro indicatore inserito nell'ambito di questo obiettivo strategico ha riguardato il grado di concentrazione degli interventi economici per internazionalizzazione, come strumento in grado di misurare il costo medio degli interventi realizzati attraverso fiere, mostre, missioni commerciali all'estero ricezione di delegazioni straniere che nel 2013 è stata di circa € 22.000.

Servizi coinvolti

Promozione e Sviluppo delle Imprese



INIZIATIVA	Partner
Incoming operatori da Brasile, Marocco e Tunisia	
BORSA VINI ICE IN BRASILE	ICE e Promosiena
INCOMING T.O. DA TURCHIA, INDIA E GIAPPONE	Azienda Speciale Metropoli
Rethinking the product	CCIAA di Lucca, Prato, Pistoia, Terni
FIERA AGRIFOOD VERONA	
FIERA VINITALY VERONA	
B2B VINI LONDRA	ICE e Promosiena
FIERA TUTTOFOOD MILANO	Toscana Promozione
B2B VINI COPENAGHEN	ICE e Promosiena
INCOMING WEDDING PLANNERS	
B2B WEDDING	
INCOMING GIORNALISTI CINESI	Azienda Speciale Metropoli
B2B FOOD & WINE EVENTO UNICREDIT	Unicredit
NO FRILLS	
Incoming operatori dal Texas - settore calzature	
FIERA ANUGA COLONIA	Toscana Promozione
FIERA MEGAVINO BRUXELLES	
FIERA AEROSPACE & DEFENSE TORINO	
TRAVEL TRADE ITALIA RIMINI	
INCOMING POST TRAVEL TRADE ITALIA	
TRAVEL TREND MILANO	
Fiera Meccanica BRNO	Camera di Commercio Italo-ceca
WTM LONDRA	Toscana Promozione
AGRI&TOUR	
LA NUOVA EUROPA SCOPRE LA TOSCANA	Camera di Commercio Italo-ceca, Italo-polacca e Italo-slovena
Artigianato in fiera Milano	



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.2: Sostenere il credito e lo sviluppo di una cultura finanziaria nelle imprese quali leve strategiche per la competitività del sistema.

Obiettivo di programma

- Mettere a disposizione delle imprese innovative pisane il capitale di rischio e di credito per supportare gli investimenti.
- Supportare le imprese nella ricerca di agevolazioni e finanziamenti anche su risorse o opportunità di business comunitarie (es. appalti comunitari).
- Supportare l'accesso al credito delle PMI anche attraverso accordi con il sistema bancario e con i Confidi e la realizzazione di nuovi investimenti.
- Mettere a disposizione delle imprese forme di incentivi finanziari per stimolare la realizzazione di nuovi investimenti.
- Sostenere la nascita e la crescita di nuove imprese soprattutto da parte di giovani e donne
- Fornire un servizio informativo continuo ed aggiornato, on line ed in più sedi del territorio provinciale

Risultati attesi

- Disponibilità di *seed capital* per le imprese innovative pisane ad alto potenziale di crescita
- Consolidamento del novero delle imprese che accedono alle agevolazioni finanziarie
- Supporto dell'accesso al credito delle PMI anche attraverso accordi con il sistema bancario e con i Confidi per la realizzazione di nuovi investimenti
- Disponibilità per le imprese di incentivi finanziari per stimolare la realizzazione di nuovi investimenti
- Facilitare la nascita di nuove imprese

Risorse a budget:
€ 2.096.400

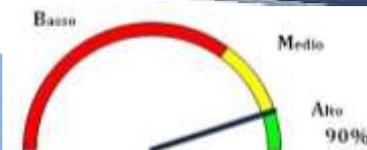
Oneri per
interventi
economici: €
2.858.213,37

Realizzazione
spesa: 136,3%

A2	Sostenere il credito e lo sviluppo di una cultura finanziaria nelle imprese		100%			90%
A2	Livello di partecipazione di nuove imprese tramite fondo rotativo	N° nuove imprese partecipate tramite fondo rotativo nell'anno X (flusso nell'anno)	20%	2,00	2,00	100%
A2	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di sostegno al credito (indicatore bench)	n° imprese beneficiarie di agevolazioni finanziarie (contributi fdo perduto, microfinanziamenti, confidi)*1000 anno X/Imprese Attive (escluse le unità locali)	30%	13,98	18,00	78%
A2	Sviluppo temporale dei finanziamenti bancari attivati	N° di microcrediti concessi nell'anno X/N° di microcrediti concessi nell'anno X-1	15%	0,80	1,00	80%
A2	Livello di coinvolgimento di imprese femminili e/o giovanili nell'erogazione di agevolazioni finanziarie	N° imprese femminili e/o giovanili beneficiarie di agevolazioni finanziarie (contributi fdo perduto, microfinanziamenti, confidi)/n° imprese beneficiarie di agevolazioni finanziarie (contributi fdo perduto, microfinanziamenti, confidi)	20%	41%	25%	100%
A2	Livello di investimenti ammessi a fronte del contributo a fondo perduto della CCIAA	Investimenti ammessi/Contributo a fondo perduto della CCIAA	15%	12,08	10,00	100%



Impatto dell'attività realizzata nel 2013



Servizi coinvolti

Azienda
Speciale
ASSEFI

Gli indicatori del cruscotto sono centrati al 90%.

Fondo rotativo per partecipazione della Camera nel capitale di rischio delle start up innovative ad alto potenziale di crescita: 9 partecipazioni in portafoglio di cui 2 nuove partecipazioni nel 2012.

Attività di supporto alle imprese nel reperimento di fonti di finanziamento agevolato: ha interessato 934 aspiranti imprenditori (target = 1000) in 4 sportelli dislocati in vari Comuni della provincia.

Informazione e consulenza anche attraverso il portale www.nuovaimpresaintoscana.it, realizzato da ASSEFI per UTC: nel 2013 oltre 1.100 utenti e circa 8.000 visitatori unici.

Gli stanziamenti destinati per l'accesso al credito di piccole e medie imprese, costituite anche in forma cooperativa, sono stati incrementati in corso d'anno : di conseguenza le somme erogate risultano essere pari al 136% rispetto a quelle stanziaste: 522 imprese beneficiarie di agevolazioni finanziarie, contro le 672 del 2012, di cui il 41% composto da imprese femminili o giovanili.

Considerato che le imprese attive al 31.12.2013 risultano 37.327, il target del 18 per mille quale rapporto tra imprese beneficiarie e imprese attive non è stato raggiunto, attestandosi al 14 per mille. Tale scostamento è essenzialmente dipeso dalla presenza tra le imprese beneficiarie di progetti di investimento mediamente di entità significativamente superiore (+54%) a quelli del 2012 (investimento medio 2013 euro 81.024 contro i 52.684 euro del 2012). Di conseguenza il contributo medio per impresa è stato di 6.708 contro i 4.558 euro del 2012. A ciò si è aggiunta una riduzione delle imprese beneficiarie di contributi in conto interessi connessa alla contrazione degli affidamenti bancari. Tali dinamiche hanno comportato un grado di raggiungimento al 78% dell'obiettivo del 18 per mille di imprese beneficiarie.

Contributi a fondo perduto per nuovi investimenti sono state accolte 225 richieste (rispetto alle 362 del 2012) per un totale di contributi concessi di € 1.510.000 a fronte di investimenti ammessi pari ad oltre € 18 milioni di euro.

Bando Confidi L'attività di sostegno per l'accesso al credito si è completata con la gestione dei contributi in conto interessi alle imprese attraverso i Confidi e i contributi al fondo rischi di questi ultimi per l'erogazione di finanziamenti garantiti. Si tratta anche in questo caso di un intervento in cui la Camera investe ormai da svariati anni un'importante quota delle risorse destinate al sostegno per l'accesso al credito. In particolare, nel 2013 al tradizionale intervento di sostegno attraverso i Confidi per l'accesso ordinario al credito, si è affiancata l'erogazione di un plafond di risorse destinate a concedere garanzie gratuite per la creazione di nuove imprese. Complessivamente la Camera ha erogato attraverso i Confidi contributi in conto interessi alle imprese per circa 500 mila euro finalizzati all'attivazione di oltre 12 milioni di euro di finanziamenti garantiti. In aggiunta a queste risorse sono stati erogati ai Confidi ulteriori 500.000 euro di cui 300.000 per la concessione di garanzie gratuite per l'avvio di nuove imprese e 200.000 euro quali contributi al fondo rischi dei Confidi stessi.

Microprestiti. stipulate convenzioni con Istituti di credito finalizzate all'erogazione di finanziamenti fino a 20.000 euro per operazioni di liquidità realizzate tramite il contributo camerale che hanno incontrato l'interesse di 73 imprese che ne hanno fatto domanda di ammissione. Nel complesso il numero di microcrediti ammessi è stato pari all'80% dell'anno precedente (target assegnato) con affidamenti concessi dalle banche per oltre 1.122.000 euro.



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.3: Promuovere il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative, crescita del capitale umano

Obiettivo di programma

- Promuovere il trasferimento tecnologico tra imprese, tra mondo della ricerca e imprese, con un coinvolgimento attivo delle stesse, anche su temi specifici quali le principali tecnologie innovative nel campo della produzione di energia da fonti rinnovabili .
- Aumentare la reciproca conoscenza tra le imprese innovative del territorio, la loro visibilità rispetto a grandi imprese e favorire i rapporti con il mondo della ricerca.
- Promuove lo sviluppo delle idee innovative e la loro valorizzazione sul mercato
- Individuare sinergie con università e centri di ricerca, poli tecnologici ed incubatori
- Diffondere la cultura imprenditoriale e manageriale e la valorizzazione degli "intangibile assets"
- Diffondere la conoscenza delle opportunità offerte dalla normativa di tutela della proprietà industriale
- Aumentare il coinvolgimento dei giovani in esperienze finalizzate all'accrescimento delle competenze trasversali per un migliore accesso al mondo del lavoro o per aumentare la propensione all'autoimprenditorialità o al lavoro autonomo.
- Valorizzazione delle eccellenze presenti sul territorio, tramite premi, borse di studio e particolari riconoscimenti

Risultati attesi

- Favorire la produzione di studi di interesse per le imprese del territorio che riguardano la provincia di Pisa
- Diffondere la conoscenza di strumenti utili alla crescita quali le reti di impresa
- Aumentare la conoscenza reciproca delle imprese innovative del territorio, la loro visibilità rispetto a grandi imprese e i rapporti con il mondo della ricerca
- Promuovere lo sviluppo di idee innovative e la loro valorizzazione sul mercato
- Diffondere la conoscenza delle opportunità offerte dalla normativa di tutela della proprietà industriale
- Coinvolgimento dei giovani in esperienze finalizzate all'accrescimento delle competenze trasversali per aumentare la propensione all'autoimprenditoria o al lavoro autonomo contribuendo a ridurre il gap tra formazione e lavoro
- Migliorare il livello di managerialità nella gestione delle piccole e medie imprese
- Rafforzare la presenza della cooperazione e delle forme aggregative di cooperazione nel tessuto economico provinciale

Risorse a budget: €
396.050

Oneri per interventi economici: €
314.623,80

Realizzazione spesa: 79,4%

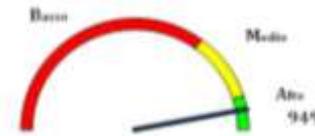


Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Raggiungimento obiettivo al 94%.

Le attività che rientrano in questo programma possono essere ricondotte a 4 filoni principali:

- promozione del trasferimento tecnologico e del knowledge sharing tra le imprese
- promozione della cultura della tutela e della valorizzazione della proprietà industriale
- promozione della cultura dell'eccellenza nella formazione delle risorse umane
- accrescimento della propensione dei giovani all'innovazione ed alla creazione di impresa



Servizi coinvolti

Azienda Speciale ASSEFI, Servizio Regolazione del Mercato, Servizio Relazioni esterne ed Affari Generali

Il progetto “**La promozione del trasferimento tecnologico e del *knowledge sharing*** tra le imprese” è condotto da ASSEFI e comprende la gestione del social network “Club imprese Innovative” cui partecipano 98 aziende della provincia: nel 2013 sono state 33 le imprese aderenti al Club che hanno realizzato contratti o accordi di collaborazione e di *business matching* promossi da ASSEFI. Nel 2013 per le imprese del Club è stata realizzata un’iniziativa di *business matching* con operatori canadesi volta a favorire l’internazionalizzazione delle PMI innovative operanti nel settore ICT. L’iniziativa ha visto coinvolte 15 Imprese del territorio e 23 Operatori/imprese canadesi. Sono stati realizzati 30 incontri di *business matching* via skype volti ad individuare le imprese di maggior interesse per gli operatori canadesi individuati. Queste ultime sono state accompagnate ad un evento conclusivo di *business matching* a Montreal in cui si sono svolti 16 incontri. Le imprese che hanno partecipato a questo progetto hanno manifestato un elevatissimo apprezzamento ed hanno chiesto una prosecuzione delle attività anche nel 2014.

Altra attività che ha visto coinvolta l’azienda speciale ASSEFI ha riguardato il progetto sulle reti di imprese, già avviato nel 2012, con cui la Camera si è posta l’obiettivo di sensibilizzare le imprese sull’importanza di “aggregarsi al fine di accrescere i fattori di competitività, attraverso l’ottimizzazione dei costi, la riduzione delle diseconomie, la promozione dell’innovazione e della ricerca. A fine anno le imprese coinvolte nei contratti di rete creati sono state 4 (rispetto alle 5 previste con una percentuale di raggiungimento dell’obiettivo pari all’80%).



Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Promozione della cultura brevettuale realizzata come di consueto tramite due diverse linee di attività: i contributi alla brevettazione e il servizio di orientamento gratuito in materia di brevetti e marchi. La concessione di contributi è avvenuta tramite apposito bando che incentiva l'estensione all'estero dei brevetti ed il deposito italiano di brevetti e modelli di utilità in settori "green": 16 domande di contributo alla brevettazione accolte per un ammontare complessivo di circa 38.516,56 euro di contributi erogati (più 83% rispetto al 2012). Servizio gratuito di carattere consulenziale "Punto di Orientamento Brevetti e Marchi" di cui hanno usufruito complessivamente 96 soggetti (con un incremento di circa il 14% rispetto al 2012) - di cui 46 imprese, e per il resto enti di ricerca, associazioni, professionisti del settore.

Particolare impulso all'attività del Punto informativo brevettuale è stato dato dall'approvazione da parte del MISE del Progetto di potenziamento del PIP, *Patent Information Point*, che ha consentito di incrementare le proprie risorse strumentali ed offrire alle imprese, agli Enti di ricerca, all'Università e le Scuole di Eccellenza presenti sul territorio pisano, momenti di alta formazione sulla tutela della proprietà industriale nell'ambiente "informatico" sviluppando servizi sia in tema di anticontraffazione dei marchi in internet sia come tutela del prodotto software. Sul primo tema sono state realizzate tre iniziative di formazione presso la sede Camerale, due interventi a percorsi formativi post universitari ed, in collaborazione con Unioncamere Toscana e Camere di Commercio di Lucca e Livorno, un evento di approfondimento degli incentivi legati alla proprietà industriale con un fitto calendario di incontri Business to business. Sul profilo della tutela brevettuale, in accordo con Università di Pisa e Polo tecnologico di Navacchio, è stato affrontato il tema della tutela del software sotto gli aspetti giuridici ed economici.

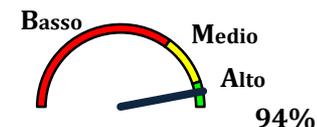
Con riferimento alla tutela della proprietà industriale nella nostra provincia, si rileva inoltre un leggero incremento delle domande di deposito di brevetti e marchi presentate da imprese pisane rispetto all'anno precedente (il 13,37 per mille delle imprese attive rispetto al 13 del 2012). Da segnalare infine un indicatore che consente di misurare il grado di innovazione del sistema socio-economico provinciale, calcolando in che percentuale le domande di deposito di brevetti (per invenzioni, per modelli di utilità ed ornamentali) presentate da soggetti residenti in Toscana riguardino i soli residenti della nostra provincia. Il dato relativo al 2013, che risulta essere pari al 13%, conferma il buon grado di innovatività della nostra provincia.

Promozione della cultura dell'eccellenza nella formazione delle risorse umane :La Camera di Commercio di Pisa ha assegnato nel 2013 5 premi per Tesi di Laurea specialistica o magistrale discusse presso l'Ateneo pisano e riguardanti aspetti economico-sociali della provincia di Pisa nell'Anno Accademico 2011-12 su 18 tesi iscritte al concorso .

L'accrescimento della propensione dei giovani all'innovazione ed alla creazione di impresa fa riferimento ad una serie di iniziative condotte dall'Azienda Speciale ASSEFI in tema di Informazione su orientamento al lavoro e creazione d'impresa, Formazione manageriale, Alternanza scuola lavoro, Competizioni tra imprese di studenti. Nell'anno 2013 sono stati realizzati seminari di orientamento al lavoro e creazione di impresa che hanno visto coinvolti complessivamente 1599 studenti; gli studenti della provincia di Pisa che hanno partecipato ai percorsi di Alternanza scuola lavoro sono stati 1394. In tema di formazione manageriale sono stati organizzati 24 corsi (di cui 5 per start up d'impresa) per un totale di

Azienda Speciale
ASSEFI
Servizio
Regolazione del
Mercato
Servizio
Relazioni
esterne ed Affari
Generali

Programma 1.3: Promuovere il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative, crescita del capitale umano



		IMPRESSE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
A3	Promuovere la cultura dell'eccellenza e dell'innovazione		100%			94%
A3	Livello di impatto dell'iniziativa sulle reti di impresa in termini di coinvolgimento delle imprese nei contratti di reti di impresa	N° di aziende coinvolte nei contratti di rete di impresa creati	30%	4,00	5,00	80%
A3	Livello di diffusione delle attività di formazione manageriale in termini di ore realizzate e livello di affluenza	$\Sigma(\text{Ore formative realizzate (formazione manageriale) nell'anno} * \text{partecipanti ai corsi formativi}) \text{ anno X} / \Sigma(\text{Ore formative realizzate (formazione manageriale) nell'anno} * \text{partecipanti ai corsi formativi}) \text{ anno X-1}$	30%	87%	80%	100%
A3	Livello di coinvolgimento delle imprese al Club imprese innovative	n° Imprese coinvolte nel Club delle Imprese Innovative (dato stock)	25%	98,00	90,00	100%
A3	Grado di innovazione delle imprese della provincia in termini di nuovi Brevetti e Marchi depositati in Italia (indicatore di bench)	N° domande brevetti e marchi depositate dalle imprese della provincia*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	15%	13,37	10,00	100%
A3	Grado di innovazione del sistema socio-economico provinciale	N° domande brevetti (invenzioni modelli utilità ed ornamentali) depositati da soggetti della provincia di Pisa/N° domande brevetti (invenzioni modelli utilità ed ornamentali) depositati da soggetti residenti nella Regione Toscana	0%	0,13		0



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.4: Promuovere la filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio (cultura, patrimonio architettonico e artistico, enogastronomia, paesaggio)

Obiettivo di programma

- Valorizzare e promuovere in un'ottica integrata le leve attrattive del turismo provinciale, consolidando e sviluppando al contempo la sinergia tra attori istituzionali e tra questi e i privati.
- Ottenere una valorizzazione integrata delle produzioni tipiche locali
- Promuovere, anche attraverso interventi formativi, la qualità dell'accoglienza
- Promuovere in modo integrato le iniziative culturali, enogastronomiche, sportive che si svolgono nella città di Pisa

Risultati attesi

- Maggiore incisività delle iniziative di promozione del territorio e delle produzioni tipiche, in termini di soggetti partecipanti e di risultati ottenuti
- Consolidamento della "presenza media" dei turisti provenienti dall'Italia e dall'estero
- Aumento dei flussi turistici che interessano il turismo verde in provincia
- Maggiore partecipazione delle imprese e dei loro consorzi alle iniziative camerali
- Caratterizzazione dell'offerta commerciale e della ristorazione pisana sulle tipicità del territorio
- Miglioramento della qualità dell'offerta commerciale e ricettiva

Risorse a budget:
€ 836.171,00

Oneri per
interventi
economici: €
643.876,24

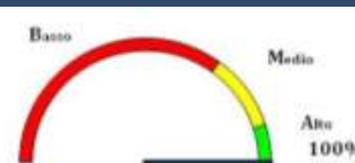
Realizzazione
spesa: 77%

		IMPRESE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
A4	Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio		100%			100%
A4	Valore generato dal contributo camerale su iniziative di promozione del territorio	(Totale risorse raccolte per realizzazione iniziative in compartecipazione - Risorse erogate dalla Camera per iniziative turistiche in compartecipazione)/Risorse erogate dalla Camera per iniziative turistiche in compartecipazione	0%	6,14	3,00	100%
A4	Grado di coinvolgimento delle imprese alle iniziative di promozione locale	N°imprese partecipanti alle iniziative della CCIAA*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	100%	7,21	7,00	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Obiettivo strategico A4



Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Gli indicatori del programma “Promuovere la filiera del turismo” risultano essere stati raggiunti per una percentuale del 100%.

Contributi erogati sul bando per la promozione del territorio sono stati oltre € 203 mila per 57 iniziative. L'intervento della Camera di Commercio per iniziative turistiche in compartecipazione ha creato un effetto moltiplicatore sul totale delle risorse raccolte pari a 6,14 rispetto al target previsto pari a 3.

Un nuovo indicatore, riguardante il grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di promozione locale, indica che la Camera ha coinvolto nelle proprie iniziative tra cui Vetrina Toscana ed il Marchio ISNART, nel 2013, ben 269 imprese, pari al 7,21 per mille delle imprese attive della provincia.

Con riferimento all'Obiettivo di programma “Promuovere in modo integrato le iniziative culturali, enogastronomiche, sportive che si svolgono nella città di Pisa”, nel corso del 2013 è stato realizzato il progetto P.I.S.A città palcoscenico, di cui la Camera ha ideato e curato la realizzazione del calendario unitario, svolgendo un ruolo di raccordo tra Comune, Provincia, Opera Primaziale, le Associazioni di categoria, la Fondazione di Palazzo Blu e i soggetti organizzatori degli eventi, tutti a vario titolo coinvolti anche nella divulgazione della comunicazione.

In un'ottica di valorizzazione delle produzioni tipiche è stata realizzata anche per l'anno 2013 la pubblicazione “Selezione oli della provincia di Pisa - anno 2013”.

A novembre 2013 ha avuto luogo la seconda edizione di “Pisa Food&Wine Festival”, manifestazione enogastronomica organizzata dalla Camera presso la Stazione Leopolda, che ha riscosso un grande successo di pubblico con circa 5.000 visitatori: all'iniziativa hanno partecipato 44 tra aziende agroalimentari espositrici e ristoranti, questi ultimi coinvolti nella realizzazione di “show cooking” a base di prodotti tipici della provincia di Pisa. Altre attrazioni hanno riguardato una gara per la cecina più ghiotta cui hanno partecipato 5 pizzerie, nonché l'organizzazione di momenti ludico-educativi sulla sana alimentazione dedicati ai bambini, degustazioni guidate di olio e vino.

Servizi coinvolti

Servizio Promozione e Sviluppo delle imprese



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.5: Promuovere lo sviluppo sostenibile delle imprese e del territorio

Obiettivo di programma

- Promozione di tecnologie e soluzioni per il risparmio energetico e l'efficienza dei cicli produttivi.
- Promozione del green building e del green refitting come strumento di riqualificazione del settore costruzioni

Risultati attesi

- Diffusione di sistemi costruttivi innovativi e di integrazione degli impianti
- Risparmio energetico e sostenibilità ambientale del patrimonio edilizio esistente e delle nuove costruzioni
- Premio delle eccellenze edilizie volto a stimolare processi emulativi
- Divulgazione delle pratiche più efficienti adottate dalle imprese in tema di risparmio energetico e utilizzo di energie alternative
- Maggiore diffusione di sistemi di gestione e norme Uni su ambiente, qualità e sicurezza certificati nel distretto conciario, compresa la subfornitura
- Premiazione delle eccellenze in materia di innovazione per stimolare processi emulativi

Risorse a budget: €
485.000,00

Oneri per interventi
economici: €
400.309,50

Realizzazione spesa:
82,5%

		IMPRESSE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
A5	Promuovere lo sviluppo sostenibile		100%			84%
A5	Livello di conseguimento di certificazioni a seguito concessione contributi	N° di certificazioni conseguite (dato di stock)	20%	78,00	90,00	87%
A5	Sviluppo temporale del Pil	Pil Locale Anno X/Pil Locale Anno X-1	0%	0,98		0,98
A5	Grado di divulgazione dell'iniziativa Premio Ecoinnovation	N° di partecipanti al premio Ecoinnovation	40%	20,00	30,00	67%
A5	Livello di diffusione delle attività di formazione sullo sviluppo sostenibile in termini di ore realizzate e livello di affluenza	Σ (Ore formative realizzate (sviluppo sostenibile) nell'anno * partecipanti ai corsi formativi) anno X/ Σ (Ore formative realizzate (sviluppo sostenibile) nell'anno * partecipanti ai corsi formativi) anno X-1	40%	112%	100%	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Obiettivo strategico A5



Impatto dell'attività realizzata nel 2013	Servizi coinvolti
<p>Gli indicatori del programma “Promuovere lo sviluppo sostenibile” risultano essere raggiunti per una percentuale dell’84%.</p> <p>Nell’anno 2013 l’azienda speciale PAI, cui è stata delegata l’attività in tema di sviluppo sostenibile, ha realizzato un’intensa attività formativa ed informativa in tema di green building e tematiche ambientali organizzando ben 23 incontri, in parte a carattere gratuito su particolari adempimenti o tematiche in campo ambientale (es. MUD e SISTRI) con una partecipazione media di oltre 40 soggetti. E’ proseguita, inoltre, l’attività condotta dall’azienda speciale PAI per la diffusione della certificazione ambientale nel distretto conciario ed a fine 2013 risultano essere 12 le imprese registrate nel sito web www.conciambiente.it realizzato dalla Camera con l’Associazione Conciatori ed il Consorzio Conciatori di Ponte ad Egola ed il supporto tecnico di Ecocerved.</p> <p>Sono complessivamente 78, con un incremento di 16 nell’ultimo anno, le aziende della provincia che hanno ottenuto certificazioni ambientali a seguito dei contributi Camerali (per questo indicatore si è avuto un grado di raggiungimento dell’obiettivo pari all’87%).</p> <p>Nell’anno 2013 l’azienda PAI ha inoltre gestito la seconda edizione del Premio Ecoinnovation 2013, cui hanno partecipato 20 aziende, che prevede l’attribuzione di n. 3 premi da € 15.000 a coloro che abbiano realizzato prodotti o processi innovativi ed ecosostenibili. La cerimonia di assegnazione ha avuto luogo nel mese di novembre, oltre a quella del Premio alla Committenza pubblica 2012 (per questo indicatore riguardante il premio Ecoinnovation si è avuto un grado di raggiungimento dell’obiettivo pari al 67% a causa di un numero di adesioni al premio inferiore al target previsto).</p>	<p>Azienda Speciale PAI</p>



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.6: Ottimizzare il sistema delle partecipazioni strategiche e di sistema e promuovere sviluppo di infrastrutture a supporto della logistica, del trasporto e della intermodalità

Obiettivo di programma

- Supportare lo sviluppo di una rete infrastrutturale adeguata a sostenere la competitività delle imprese
- Contribuire allo sviluppo di un sistema logistico e di intermodalità provinciale e regionale integrato
- Supportare la creazione di Opere infrastrutturali strategiche
- Promuovere la realizzazione da parte della Camera di un'infrastruttura di servizio alle imprese multifunzionale

Risultati attesi

- Contribuire allo sviluppo di un sistema logistico e di intermodalità provinciale e regionale integrato, anche mediante il supporto alla creazione di Opere infrastrutturali strategiche (adeguamento idraulico Scolmatore)
- Contribuire a rafforzare la promozione economica attraverso azioni di sistema
- Contribuire allo sviluppo di un sistema aeroportuale toscano

Risorse a budget:
€ 550.000,00

Oneri per
interventi
economici: €
51.358,86

Realizzazione
spesa: 9,3%

Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Nel 2013 la Camera di commercio ha proseguito nell'attività di monitoraggio e controllo delle società partecipate. Con riferimento all'Accordo di programma "Scolmatore", la Camera di commercio ha sottoscritto nel mese di gennaio 2012 il nuovo Accordo di Programma per la realizzazione del primo stralcio funzionale del progetto preliminare denominato "ADEGUAMENTO IDRAULICO DEL CANALE SCOLMATORE", il cui avvio dei lavori è slittato ancora al 2014. Nel corso del 2013 è stato comunque avviato l'intervento di realizzazione delle opere di disconnessione nel tratto del Canale dei Navicelli tra lo Scolmatore d'Arno e la Darsena Toscana (Porte Vinciane), per il quale era stato sottoscritto nel luglio 2012 un accordo integrativo che prevedeva una spesa complessiva di € 1.900.000 di cui 550.000 già previste nel precedente accordo di programma. L'impegno ulteriore assunto dalla Camera per queste opere è di € 150.000 euro previste sulle annualità 2012-2013-2014. I lavori sono iniziati nel 2013 e la Camera ha liquidato i € 50.000 previsti per quell'annualità."

Servizio
Provveditorato



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 2.1: Promuovere le attività di regolazione del mercato

Obiettivo di programma

- Strutturare un servizio di mediazione efficiente quale strumento ottimale per risolvere le controversie che possono nascere tra imprese e tra imprese e consumatori
- Potenziare le attività di vigilanza e controllo sul mercato effettuate dalle Camere di commercio al fine di accrescere la tutela del consumatore e favorire la trasparenza del mercato
- Continuare a promuovere il marchio collettivo “QSC- qualità e sicurezza controllata” attraverso una più stretta collaborazione con le associazioni di categoria sia del mondo artigianale che industriale, con le associazioni dei consumatori prevedendo un ampliamento dell’operatività del marchio nel settore dell’edilizia e del settore degli impianti di produzione di energie rinnovabili

Risultati attesi

- Miglioramento della comunicazione istituzionale, sinergia con gli attori del sistema di vigilanza
- Maggiore informazione del consumatore nei confronti dei prodotti acquistati (educazione al consumo)
- Aumento della consapevolezza delle imprese in materia di corretta etichettatura e presentazione dei prodotti realizzati
- Ottimizzazione delle procedure interne
- Promozione e monitoraggio di protocolli d’intesa con le associazioni di categoria delle imprese e le associazioni dei consumatori per la divulgazione dei contratti tipo ed il controllo delle clausole inique inserite nei contratti con i consumatori.
- Diffusione degli Istituti della Giustizia Alternativa, in particolare della “mediaconciliazione “
- Qualificazione attori del processo di “mediaconciliazione”
- Snellimento delle procedure mediante utilizzo software "Concilia on-line"
- Qualificazione del processo di mediazione attraverso l’acquisizione della certificazione qualità
- Maggiore conoscenza dello sportello consumatori
- Promuovere l’attenzione ed il rispetto delle condizioni generali di contratto, e di codici etici di comportamento da parte delle imprese operanti nel settore dell’impiantistica
- Prevenire e contrastare le infiltrazioni malavitose nelle attività imprenditoriali

Risorse a budget:
€ 76.140,10

Oneri per
interventi
economici: €
71.573,50

Realizzazione
spesa: 94%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Obiettivo strategico A6



Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Oltre 600 richieste di verifiche soddisfatte dall'Ufficio Metrico, cui si aggiungono i circa 110 interventi ispettivi realizzati nell'anno 2013. La somma di tali interventi fa sì che nell'anno venga superato il target di 13 richieste di verifiche ed ispezioni realizzate ogni 1.000 imprese attive (comprese le unità locali) sul territorio.

Servizio
Regolazione
del Mercato e
Tutela del
consumatore

Anche gli strumenti verificati nell'anno sono stati superiori al target del 15% di quelli censiti nella provincia. Da rilevare che sia il numero delle non conformità che quello delle sanzioni emesse a seguito dell'attività ispettiva risultano in riduzione rispetto al 2012.

In tema di conciliazione, nonostante il condizionamento negativo derivante dal blocco delle procedure di mediazione obbligatoria imposto dalla sentenza della Corte Costituzionale del dicembre 2012 che ne ha dichiarato l'illegittimità costituzionale, sono state depositate nel 2013 84 domande di procedure conciliative (di cui poco più della metà in materia di condominio, locazione e diritti reali), il 45% delle pratiche gestite nell'anno ha avuto esito positivo.

Gli obiettivi strategici si riferiscono invece a dati di stock, riguardanti il peso delle conciliazioni complessivamente gestite rispetto al numero delle imprese attive della provincia. In questo caso il target risulta essere raggiunto al 93% in quanto non è stato raggiunto il target prefissato delle 22 conciliazioni gestite ogni 1.000 imprese attive.

Organizzazione di due percorsi formativi (uno con partecipazione facoltativa ed uno di natura obbligatoria) a cui hanno preso parte complessivamente 80 professionisti per un totale di 23 ore di formazione erogate.

In tema di legalità realizzazione di un progetto che ha visto la sottoscrizione di un Protocollo di intesa con la prefettura cui hanno aderito oltre 50 tra enti ed associazioni, per l'istituzione di un servizio di ascolto e sostegno dei soggetti che versano in situazioni di disagio originate da motivi economici con assegnazione alla Camera di commercio del ruolo di segreteria (81 casi gestiti complessivamente dai centri di ascolto presenti sul territorio), organizzazione di due workshop sul tema della contraffazione e dell'usura.

52 imprese concessionarie del marchio collettivo "QSC- qualità e sicurezza controllata".

Nel complesso l'obiettivo assegnato risulta essere stato raggiunto per il 96%.

Programma 2.1: Promuovere le attività di regolazione del mercato

Obiettivo strategico A6

IMPRESE E TERRITORIO		Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
A6	Promuovere le attività di regolazione del mercato	100%			96%
A6	Grado di diffusione dell'attività ispettiva per impresa attiva (richieste di verifiche soddisfatte tramite sopralluoghi effettuati nell'anno X + interventi ispettivi) *1000/Imprese Attive (incluse le unità locali)	40%	16,12	14,00	100%
A6	Grado di diffusione dell'attività di verifica metrica a livello provinciale N° di strumenti verificati nell'anno/N° totale strumenti censiti in provincia	10%	21,48%	15%	100%
A6	Livello di riduzione delle non-conformità rilevate a seguito dell'attività ispettiva N° di non-conformità riscontrate rispetto alle verifiche effettuate dalla CCIAA nell'anno X/N° di non-conformità riscontrate rispetto alle verifiche effettuate dalla CCIAA nell'anno X-1	0%	0,40		0,40
A6	Livello di riduzione delle sanzioni emesse a seguito dell'attività ispettiva (N° sanzioni emesse nell'anno a seguito dell'attività ispettiva /N° di interventi ispettivi) anno X/(N° sanzioni emesse nell'anno a seguito dell'attività ispettiva /N° di interventi ispettivi) anno X-1	0%	0,53	1,00	100%
A6	Grado di diffusione del servizio di conciliazione nel tessuto economico locale (dati stock) N° conciliazioni gestite (dato stock)*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	30%	20,41	22,00	93%
A6	Livello di qualità delle conciliazioni gestite (dati stock) N° conciliazioni con esito positivo (dato stock)/N° conciliazioni gestite (dato stock)	20%	47%	51%	92%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 2.2: Perseguire azioni di monitoraggio e trasparenza dei mercati **Obiettivo strategico A7**

Obiettivo di programma

- Diffondere la conoscenza dei prezzi dei prodotti agroalimentari locali e del settore conciario al fine di fornire un supporto informativo agli scambi commerciali e alla gestione delle liti.

Risultati attesi

- Disponibilità di dati aggiornati mensilmente sulle quotazioni a livello provinciale dei prodotti agroalimentari tipici locali
- Disponibilità sul territorio provinciale di dati di riferimento riguardanti la quotazione di pelli conciate e non
- Maggiore conoscenza da parte delle aziende agricole delle normative sulla sicurezza e qualità alimentare
- Prosecuzione del prezzario on - line dei lavori pubblici

Risorse a budget: € 3.000

Oneri per interventi economici: € 0

Realizzazione spesa: 0%

Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Riguardo agli obiettivi di programma assegnati si riporta l'attività realizzata:

- Supporto ai lavori della Commissione Prezzi dell'Area Nord Ovest per gli aggiornamenti annuali (nel 2013 listino approvato con Delibera della Giunta Regionale Toscana n. 402 del 3 giugno 2013).
- Predisposizione e pubblicazione semestrale di un listino prezzi delle pelli conciate molto apprezzato dagli operatori del settore (la pagina web dedicata a questi listini è stata visitata 527 volte nel corso del 2013)
- Nell'anno 2013 sono stati pubblicati sul sito camerale 10 listini provinciali dei prezzi alla produzione ed all'ingrosso dei prodotti agricoli locali
- Per la formazione degli operatori del settore vitivinicolo sono stati organizzati due seminari tecnici: "POTENZIALE VITICOLO: normativa regionale e strumenti per la gestione nel sistema informativo Artea" e "Documenti di trasporto prodotti vitivinicoli MOD.MVV".

Servizio Promozione e Sviluppo delle imprese, Servizio Relazioni esterne e Affari Generali



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 2.3: Contribuire alla regolazione del mercato delle produzioni agroalimentari

Obiettivo di programma

- Contribuire in maniera significativa al controllo ed alla certificazione delle produzioni di qualità
- Aumentare la fiducia e la tutela dei consumatori nella qualità dei prodotti agroalimentari
- Aumentare la consapevolezza dei produttori circa l'importanza della valorizzazione della qualità dei prodotti

Risultati attesi

- Assicurare il rispetto dei disciplinari di produzione dei vini a D.O.C. della provincia.
- Ottimizzazione delle procedure di certificazione dei vini DOC e DOCG,
- Miglioramento dell'attività di controllo delle filiere dei vini DOC della provincia
- Progressivo aumento della qualità delle produzioni della provincia di Pisa e per questo tramite della loro competitività

Risorse a budget: € 54.000,00

Oneri per interventi economici: € 23.199,35

Realizzazione spesa: 43,0%

IMPRESE E TERRITORIO		Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013	
A7	Perseguire azioni di monitoraggio e trasparenza dei mercati e di regolazione delle produzioni agroalimentari	100%			79%	
A7	Livello di conoscenza del Panel di assaggio da parte dei produttori	n° richieste dei produttori (no IGP e DOP) al Panel di assaggio per analisi organolettiche dell'olio	35%	8,00	20,00	40%
A7	Livello di qualità di affidabilità Organismo di controllo dei Vini a DOC	n° ricorsi andati a buon fine per la CCIAA/n° ricorsi sollevati dalle imprese (dato di stock)	35%	100%	80%	100%
A7	Livello di qualità di affidabilità Organismo di controllo dei Vini a DOC	Attuazione del piano di comunicazione della pubblicazione sull'olio	30%	100%	100%	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Obiettivo strategico A7



Impatto dell'attività realizzata nel 2013	Servizi coinvolti
<p>La Camera opera come organismo di controllo su quattro denominazioni di vini a D.O. Montescudaio, San Torpè , Terre di Pisa e Val di Cornia (per quest'ultima denominazione presente nelle due province di Pisa e Livorno l'attività di controllo a partire dal 2013 è stata delegata alla Camera di Livorno) , e con un Comitato di assaggio professionale per l'analisi organolettica degli oli vergini ed extravergini. Tramite questi due strumenti vengono attuati controlli affinché venga maggiormente garantita la qualità di queste produzioni.</p> <p>Nel corso del 2013 , a causa di una prolungata inattività del Comitato di assaggio professionale per l'analisi organolettica degli oli non è stato possibile raggiungere l'obiettivo assegnato di effettuare almeno 20 analisi sensoriali su richiesta da parte dei privati. Conseguentemente il dato complessivo sul raggiungimento dell'obiettivo strategico in tema di monitoraggio e trasparenza dei mercati e di regolazione delle produzioni agroalimentari è pari al 79% , sebbene i valori connessi al raggiungimento degli altri obiettivi si attestino al 100%.</p>	<p>Servizio Promozione e sviluppo delle imprese</p>



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.1: Migliorare l'accessibilità fisica e telematica ai servizi camerali

Obiettivo di programma

- Miglioramento dell'accessibilità fisica ai servizi della Camera di commercio
- Valorizzazione economica e promozionale degli spazi disponibili
- Miglioramento dell'accessibilità telematica: sviluppo di modalità innovative per la diffusione di servizi camerali

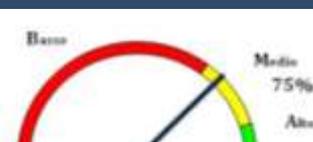
Risultati attesi

- Completamento del progetto di riqualificazione Palazzo Affari come da master plan
- Realizzazione di eventi espositivi nel Salone al piano terra
- Ampliamento della capienza dell'Auditorium Ricci a 150 posti
- Ottenimento del Certificato prevenzione incendi in base alla recente normativa in materia
- Valorizzazione del V piano mediante un progetto di promozione economica
- Valorizzazione della sede di Santa Croce s/Arno
- Messa a reddito di locali del palazzo attraverso locazione a terzi
- Realizzazione copertura wireless e voip della sede
- Efficientamento della sede di Santa Croce s/Arno attraverso il potenziamento della connessione dati da e verso la sede
- Semplificazione delle modalità di accesso ai servizi Camerali da parte dell'utenza delocalizzata
- Multicanalità di erogazione dei servizi certificativi
- Incremento del numero di imprese che utilizzano servizi Camerali on line

Risorse a budget: € 0

Oneri per interventi economici: € 259,86

Realizzazione spesa: -



Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Miglioramento dell'accessibilità fisica ai servizi della Camera di Commercio: Nel corso del 2013 è stata data attuazione al piano di riqualificazione del Palazzo affari approvato dalla Giunta Camerale nel marzo 2012 ed è stata completata la progettazione definitiva del progetto MACC, ammesso al contributo della Regione Toscana, che prevede la destinazione del Salone al piano terra a centro espositivo e congressuale polivalente destinato ad ospitare circa 185 persone, la realizzazione al primo piano di tre nuove sale di riunione e la ristrutturazione del salone R. Ricci.

Nell'ambito del progetto sono previsti anche ulteriori interventi di adeguamento del Palazzo alla nuova normativa in materia di prevenzione incendi, tra cui la separazione REI del Salone ex Borsa merci dal resto dell'edificio, nonché interventi di efficientamento energetico volti a ridurre i consumi aumentando il confort climatico interno.

Nel mese di ottobre 2013 sono stati formalmente chiusi i lavori di realizzazione della Ludoteca al piano terra, progetto deliberato al fine di contribuire alla valorizzazione del sistema economico del centro storico, la cui attività ha avuto inizio nel marzo 2014.

Per la sede di Santa Croce si segnala l'avvio dei lavori di manutenzione straordinaria per il rifacimento delle coperture piane ed inclinate, nonché il completamento della rete di collegamento della sede secondaria di Santa Croce con collegamento diretto al backbone MPLS.

Valorizzazione economica e promozionale degli spazi disponibili

Nel corso del 2013 l'Ente ha predisposto il piano di razionalizzazione e valorizzazione degli spazi, con conseguente riallocazione degli uffici attuali in maniera più funzionale alle esigenze dell'utenza: ciò al fine di liberare spazi al piano terra da poter mettere a reddito mediante locazione a terzi.

Come si può notare il grado di raggiungimento di questo obiettivo è fermo al 75% per effetto della complessità del progetto di realizzazione dei lavori alla Camera che ha di fatto richiesto delle variazioni in corso d'opera che hanno reso difficilmente attuabile il rispetto dei tempi previsti nella programmazione.

Servizio
Provveditorato ,
Servizio Registro
Imprese Albo
Artigiani,
Servizio
Certificazioni e
Anagrafiche

		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
B1	Migliorare l'accessibilità fisica e telematica dell'ente		100%			75%
B1	Livello di realizzazione dei lavori alla CCIAA	Progetto: Realizzazione lavori CCIAA (entrambe le sedi): rispetto dei tempi programmati (scheda progetto)	40%	39%	95%	42%
B1	Grado di diffusione dei servizi innovativi sul tessuto economico locale	n° smart card+business key+ cns rilasciate (dato stock)/Imprese Attive (escluse le unità locali)	0%	137%		137%
B1	Sviluppo temporale dell'incidenza delle richieste di visure on-line rispetto alle richieste allo sportello	(N° visure rilasciate on line -telemaco pay/N° visure rilasciate) anno X/(N° visure rilasciate on line -telemaco pay/N° visure rilasciate) anno X-1	20%	116%	110%	100%
B1	Sviluppo e diffusione del sistema di rilascio dei certificati di origine on line	N° richieste pervenute per via telematica dei certificati di origine rilasciati on line nell'anno X/N° richieste pervenute per via telematica dei certificati di origine rilasciati on line nell'anno X-1	20%	1,36	1,10	100%
B1	Progressivo completamento del sistema di trasmissione telematica dei protesti da parte dei segretari comunali	N° comuni che inviano i protesti per via telematica/N° comuni che nell'anno 2012 hanno fatto più di 1 invio di protesti	20%	55,56%	60%	93%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Obiettivo strategico B1



Impatto dell'attività realizzata nel 2013	Servizi coinvolti
<p>Miglioramento dell'accessibilità telematica: sviluppo di modalità innovative per la diffusione di servizi Camerali, in particolare quelli anagrafico certificativi:</p> <p>Il miglioramento dell'accessibilità telematica è stato perseguito nella sede di Santa Croce con il completamento della rete di collegamento della sede secondaria di Santa Croce con collegamento diretto al backbone MPLS, consentendo un'alta affidabilità del servizio, la visibilità diretta dello stato della rete dal CED di Infocamere e l'implementazione sugli accessi principali della Qualità del Servizio con la definizione delle Classi di servizio per la gestione del traffico voce e dati.</p> <p>Ampliamento dell'attività consulenziale che il Registro delle Imprese offre ai professionisti nella fase preparatoria della pratica telematica intesa sia come compilazione informatica (uso adeguato degli applicativi Infocamere) che nei suoi contenuti tecnico-giuridici. Nel complesso l'ufficio ha gestito 28.869 telefonate in ingresso (+55% rispetto al 2012), circa 5.000 quesiti tramite mail, 1.375 contatti allo sportello, offrendo un'apprezzata attività consulenziale ai professionisti ed agli aspiranti imprenditori, alla quale si aggiunge l'attività informativa erogata attraverso l'invio di n. 5 newsletter a tutti i professionisti con aggiornamenti tempestivi in materia di pubblicità legale nel registro delle imprese e l'aggiornamento costante della Guida Regionale all'invio delle pratiche telematiche consultabile attraverso il sito internet.</p> <p>Si segnala, inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oltre 5.100 smart card, business key e cns rilasciate nel 2013 - l'incremento delle richieste pervenute per via telematica dei certificati di origine, ora il 38% del totale dei certificati rilasciati nell'anno (rispetto al 28% dello scorso anno) -il nuovo servizio avviato nel 2013 riguardante la consegna a domicilio dei certificati di origine entro le 24 ore dalla richiesta effettuata on line -l'incremento delle visure telematiche rilasciate on line, la cui incidenza rispetto al totale delle visure rilasciate risulta incrementata del 16% rispetto allo scorso anno <p>L'operatività della sede distaccata di Santa Croce anche nell'anno 2013 si è confermata particolarmente significativa, con l'avvio nel corso del 2013 del servizio relativo ai protesti.</p> <p>Nel complesso nella sede distaccata vengono rilasciati il 49% degli output (certificati, visure, carnet ATA, ecc.) totali, con una percentuale che sale al 70%, per i certificati di origine, indice della propensione all'internazionalizzazione del distretto conciario.</p>	<p>Servizio Provveditorato , Servizio Registro Imprese Albo Artigiani, Servizio Certificazioni e Anagrafiche</p>



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.2: Valorizzare e diffondere l'informazione economico-statistica

Obiettivo di programma

- Rafforzare l'immagine della Camera di Commercio quale istituzione protagonista del panorama locale, affidabile produttrice di informazioni statistico/economiche utili per il sistema imprenditoriale e associativo della provincia.
- Potenziare la comunicazione e la condivisione delle informazioni con le istituzioni locali preposte alla programmazione economica della provincia

Risultati attesi

- Monitoraggio periodico della situazione del mercato del credito in provincia anche per l'orientamento delle strategie camerali
- Diffusione più capillare dell'informazione economica anche con riferimento ai dati censuari
- Disponibilità di dati che orientino la definizione di percorsi formativi in linea con i fabbisogni delle imprese
- Maggiore diffusione dei dati custoditi nelle anagrafiche camerali quale strumento di trasparenza dei mercati

Risorse a budget: € 35.000,00

Oneri per interventi economici: € 31.877,49

Realizzazione spesa: 89%

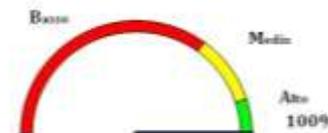
IMPRESE E TERRITORIO		Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013	
A8	Valorizzare e diffondere l'informazione economico-statistica	100%			100%	
A8	Presenza costante dell'informazione economica statistica sulla stampa locale mensile	n° di presenze sulla stampa dei dati economico-statistici prodotti dall'ente (comunicati pubblicati)	100%	21,00	15,00	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici



Obiettivo strategico A8



Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

- 21 il numero di comunicati stampa dei dati economico statistici prodotti dall'Ente nell'anno 2013 rispetto ad un target fissato a 15, che hanno permesso di realizzare 106 uscite: più di 5 articoli per comunicato diffuso.
- le pagine del sito web Camerale afferenti alla pubblicazione di studi o prezzi sono state visualizzate oltre 9.500 volte nel corso dell'anno.
- 22 note di monitoraggio dell'andamento congiunturale dei comparti economici provinciali (commercio, industria, artigianato), dell'high tech, del commercio estero, prodotte nel 2013
- si conferma l'attenzione all'andamento del mercato del lavoro ed in particolare alla diffusione delle previsioni occupazionali delle imprese rilevate tramite l'indagine Excelsior: oltre alla diffusione a mezzo stampa è stata effettuata un'apposita presentazione ai dirigenti scolastici degli Istituti superiori della provincia di Pisa.
- realizzazione dei due appuntamenti di punta per la presentazione delle analisi dell'economia provinciale quali la Relazione del Presidente sull'andamento dell'economia provinciale, alla quale hanno partecipato oltre 200 persone, e l'Osservatorio sul credito, presentata alle associazioni di categoria, ai quali si è aggiunto, nel mese di giugno, il lancio alla stampa di un'indagine sulle imprese esportatrici della provincia di Pisa.
- conclusione, nei primi mesi dell'anno delle attività di rilevazione, per conto dell'ISTAT, del Censimento dell'industria e del No profit arrivando a rilevare 6.211 tra imprese ed istituzioni no profit.

Servizio
Relazioni
esterne e Affari
Generali



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.3: Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche

Obiettivo di programma

- Semplificare e velocizzare e ridurre i costi delle procedure interne
- Velocizzare l'interazione con le altre Pubbliche Amministrazioni

Risultati attesi

- Ridurre tempi lavorazione mediante la dematerializzazione dell'iter di produzione degli atti amministrativi
- Riduzione tempi di pagamento fatture mediante automazione della procedura di gestione delle fatture passive
- Riduzione tempi (e costi) di istruttoria e erogazione dei contributi alle imprese
- Riduzione tempi gestione procedure amministrative mediante l'integrazione di tutti i software gestionali in essere
- Maggiore efficienza dei servizi certificazione ed anagrafiche e della regolazione del mercato e tutela del consumatore
- Maggiore conoscenza, misurazione e controllo nel tempo dei propri processi e conseguente miglioramento continuo

Risorse a budget: € 0

Oneri per interventi economici: € 0

Realizzazione spesa: 0

B2	Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche		100%			91%
B2	Tempi medi di istruttoria e concessione contributi	Tempi medi di istruttoria e di concessione dei contributi alle imprese per attività promozionali(Cerc)	20%	28,50	30,00	100%
B2	Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	N° fatture pagate entro 30 gg/N° fatture pervenute (indicatore bench)	35%	62%	80%	78%
B2	Grado di implementazione sistema qualità	Progetto: certificazioni qualità per lo sportello polifunzionale e regolazione del mercato e mantenimento negli anni della certificazione: livello di realizzazione delle iniziative previste nell'anno (Progetto certificazioni qualità)	45%	98%	100%	98%
B2	Grado di implementazione sistema qualità	N° non conformità rilevate rispetto alle verifiche effettuate per la certificazioni	0%	0,00		0,00



2.2 Gli Obiettivi strategici



Obiettivo strategico B2

Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Trasversale

L'obiettivo complessivo di Migliorare l'efficienza interna dell'Ente risulta essere raggiunto per il 91%.

Gli indicatori che hanno contribuito a tale risultato sono:

- **rispetto dei tempi di istruttoria previsti per la concessione dei contributi** del 100% e nello specifico 28,5 giorni medi per i contributi per attività promozionali
- Realizzazione del **progetto qualità dei servizi dell'Area Anagrafico Certificativa**, che ha portato all'ampliamento della certificazione di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008 già rilasciata nel 2012 per due servizi ad ulteriori sei servizi amministrativi istituzionali all'utenza privata, nelle due sedi di Pisa e di Santa Croce:
 - Dispositivi di firma digitale
 - Certificati e visure, elenchi, copie di atti
 - Certificati di origine e a valere per l'estero
 - Elenco Protesti
 - Qualificazione mediatori
 - Tutela Marchi e Brevetti
 - Conciliazione e mediazione
 - Sanzioni amministrative

Il progetto risulta quindi completamente realizzato, ottenendo la certificazione per i servizi previsti, con una percentuale del 98%, a causa del protrarsi di alcune delle fasi previste.

- **tempestività nei pagamenti delle fatture passive**: 62% la percentuale di fatture pagate entro 30 giorni (in peggioramento nel confronto con l'82% del 2012) rispetto ad un target dell'80% con un conseguente grado di raggiungimento dell'obiettivo pari al 78%. A questo proposito devono segnalarsi alcuni eventi esterni che hanno di fatto influito sul peggioramento del risultato ottenuto:

irregolarità nei DURC: con l'entrata in vigore della legge di conversione del Decreto del Fare (agosto 2013) i termini di validità del Durc sono stati ridotti da 180 a 120 giorni, con conseguente allungamento dei tempi di pagamento delle fatture interessate;

manca delle dichiarazioni necessarie ai fini della tracciabilità: per poter procedere al pagamento è necessario acquisire dai fornitori dichiarazione relativa al c/c dedicato e all'assunzione degli obblighi di tracciabilità, che in alcuni casi sono state presentate con ritardo;

2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.4: Promuovere la qualità e l'efficienza dei servizi anagrafico certificativi

Obiettivo di programma

- Mantenimento dello standard qualitativo e quantitativo raggiunto nella lavorazione delle pratiche telematiche
- Miglioramento dell'erogazione dell'informazione all'utenza
- Promozione della semplificazione e dell'interazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento delle attività economiche

Risultati attesi

- Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante la verifica indirizzi PEC errati/inattivi e allineamento dati Registro Imprese per attività impiantistica
- Riduzione delle sospensioni per erronea presentazione delle pratiche
- Mantenimento dei 5 gg per l'evasione delle pratiche
- Ottimizzazione dell'efficienza servizi anagrafico-certificativi
- Incremento della dematerializzazione nelle comunicazioni tra Pubbliche Amministrazioni
- Aumento dell'efficienza mediante l'impiego delle procedure paperless
- Integrazione in ambiente Com.Unica delle procedure telematiche presidiate da SUAP

Risorse a budget: € 0

Oneri per interventi economici: € 0

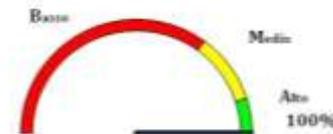
Realizzazione spesa: --

		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
B4	Promuovere la qualità e l'efficienza dei servizi anagrafico certificativi		100%			100%
B4	Tasso di sospensione delle pratiche Ri	n° pratiche sospese/n° pratiche pervenute (indicatore di bench calcolato al netto delle PEC)	25%	28%	34%	100%
B4	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche	Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione)(al netto delle Pec) anno X / Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione)(al netto delle Pec) anno X -1	45%	87%	90%	100%
B4	Grado di rispetto dello standard di 5 gg per la lavorazione delle pratiche telematiche	% Pratiche telematiche evase entro 5gg (indicatore bench) (al netto delle Pec)	30%	98%	95%	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Obiettivo strategico B4



Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Per quanto riguarda la qualità dei dati iscritti nel Registro Imprese, nel 2013 l'attenzione si è focalizzata sulla veridicità del domicilio digitale delle imprese societarie e sul dato relativo alle abilitazioni delle imprese che svolgono attività di installazione degli impianti idrotermosanitari, attraverso la realizzazione di due progetti specifici.

Registro
Imprese Albo
Artigiani

Con riferimento al processo di miglioramento dell'efficienza del Registro delle Imprese si presentano i seguenti indicatori che sono stati oggetto di monitoraggio con assegnazione di specifici target che sono stati pienamente raggiunti:

Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche (comprensivo del tempo medio di sospensione) pari a 12,90 (rispetto al 14,80 del 2012) dove il tempo medio di evasione delle pratiche è oscillato tra 2,4 e 2,6 giorni ed il tempo medio di sospensione tra 8,6 e 11,5;

Percentuale di pratiche telematiche evase entro 5 giorni pari al 98 % (rispetto al 92% del 2011 e ed al 97% del 2012)

Riduzione del numero delle pratiche sospese (8.426 rispetto alle 8.823 del 2012), con percentuale che scende dal 31% al 28 % .

Per quanto riguarda l'impiego delle procedure paperless si rileva che tale modalità di invio possa considerarsi ormai totalmente utilizzata: infatti, ben il 99% dei provvedimenti di rifiuto emessi nel 2013 (su un totale di 1.154 rifiuti) è stato effettuato tramite PEC (a fronte di un target assegnato pari al 70% e ad una percentuale del 42% registrata nel 2012 su un totale di 291 atti).

Ai fini dell'incremento della dematerializzazione nelle comunicazioni tra Pubbliche Amministrazioni si segnala l'utilizzo da parte del Tribunale (dall' 11/9/2013) di un nuovo canale di trasmissione automatizzato relativo alle informazioni delle procedure concorsuali da inviare al RI. Le informazioni, veicolate tramite PEC, vengono gestite da un nuovo servizio applicativo deputato alla trasformazione dei dati e dei documenti trasmessi via PEC in una vera ed effettiva pratica telematica.

2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.5: Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane



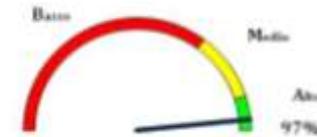
		CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane		100%			97%
C1	Livello di assenza per malattia pro-capite (indicatore bench)	n° giorni di assenza per malattia di breve durata 2013/personale dell'ente assunto a tempo indeterminato	60%	5,05	5,00	99%
C1	Grado di realizzazione del progetto sulla realizzazione dell'indagine di People	Valutazione efficacia azioni correttive: punteggio ottenuto da indagine di People nell'anno n/Valutazione efficacia azioni correttive: punteggio ottenuto da indagine di People nell'anno n-1	40%	0,94	1,00	94%



2.2 Gli Obiettivi strategici



Obiettivo strategico C1



Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Incentivazione alla partecipazione agli interventi formativi - coerenti con il percorso di crescita professionale dei dipendenti, organizzati da Unioncamere Toscana a costo zero e la formazione trasversale in sede per ottemperare alla Legge 30/7/10 n. 122, che ha disposto a decorrere dall'anno 2011, un limite per la spesa annua sostenuta dalle P.A. per le attività esclusivamente di formazione del personale dipendente pari al 50% della spesa sostenuta nell'anno 2009.

L'Indagine sul benessere Organizzativo, realizzata anche nel 2013 a costo zero, si è basata sul nuovo sistema di rilevazione ai sensi dell'art.14 comma 5 del Decreto legislativo n.150 del 2009 predisposto dalla Commissione CIVIT per la realizzazione di indagini sul personale, volto a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema "azienda" nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico.

Il confronto dei risultati ottenuti secondo questa nuova metodologia, diversa da quella utilizzata negli anni scorsi evidenzia nel complesso un risultato in linea con quello dello scorso anno, arrivando ad un 94% del target assegnato.

Raggiunto al 99% l'obiettivo sul livello di assenza per malattia pro capite.

Trasversale



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.6: Migliorare l'efficacia della comunicazione interna ed esterna

Obiettivo di programma

- Migliorare il livello di conoscenza dei servizi camerali, in particolare di tipo promozionale
- Rafforzare l'immagine della Camera di Commercio quale istituzione protagonista del panorama locale, affidabile produttrice di servizi e di informazioni statistiche/economiche utili per il sistema imprenditoriale e associativo della provincia.
- Costruire strumenti in grado di facilitare la comunicazione "mirata" al pubblico di riferimento
- Coordinare le varie iniziative per programmarne la divulgazione
- Potenziare la comunicazione e la circolazione delle informazioni all'interno dell'amministrazione

Risultati attesi

- Accresciuto riconoscimento istituzionale dell'Ente camerale quale partner delle imprese
- Migliore programmazione e gestione delle risorse destinate all'attività di comunicazione in termini di efficacia dell'azione
- Riduzione dei costi di gestione della comunicazione connessi alla trasmissione cartacea e/o via e-mail delle informazioni

Risorse a budget: €
139.374,00

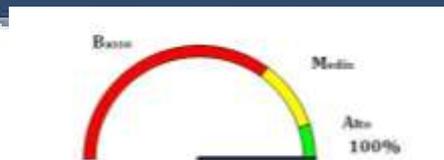
Oneri per interventi economici: €
122.421,29

Realizzazione spesa: 87,8%

B3	Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza		100%			100%
B3	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito (molto)	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza=2, molto=3, su scala da 1a 3)	15%	71%	72%	98%
B3	Livello di qualificazione della banca dati Crm	N° di imprese qualificate nella banca dati Crm/Imprese Attive (escluse le unità locali)	15%	18%	17%	100%
B3	Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCIAA)	N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative/N° questionari realizzati e compilati	25%	90%	85%	100%
B3	Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine (almeno buono)	Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine (almeno buono)	25%	81%	67%	100%
B3	Rispetto della tempistica nella predisposizione Carta dei Servizi	Data di predisposizione Carta dei Servizi dell'Area Anagrafico certificativa e della Regolazione del Mercato	20%	31/10/2013	31/10/2013	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici



Obiettivo strategico B3

Impatto dell'attività realizzata nel 2013

- circa 6.800 imprese qualificate nella banca dati CRM
- 140 campagne veicolate nell'anno tramite il CRM hanno permesso di contattare oltre 487mila clienti
- 170.448 gli accessi al sito nel 2013 (-10% rispetto al 2012), aumenta però la durata media della visita (2'54"), che tocca il massimo degli ultimi 4 anni.
- 71% il grado di soddisfazione del sito (come quota percentuale di "molto" e "abbastanza utile") contro il 76% del 2012 ed il 69% del 2011.
- Dal 2012 attivazione di un profilo sul social network Twitter (il profilo ufficiale dell'Ente Camerale all'indirizzo www.twitter.com/CCIAA_PI).
- Prosecuzione della collaborazione con quotidiani, radio, tv e riviste, soprattutto locali: nel corso dell'anno si sono prodotti 52 comunicati stampa, che hanno generato oltre 540 articoli pubblicati sui quotidiani.
- Nel 2013 è stata adottata la Carta dei Servizi della Camera di commercio di Pisa, documento in cui sono dichiarati i tempi massimi entro cui si obbliga ad erogare i propri servizi all'utenza, sfidando le tempistiche, qualora esistenti, stabilite dalla legge.

Servizi coinvolti

Servizio
Relazioni
Esterne e Affari
Generali,
Trasversale

IL REGISTRO IMPRESE INFORMA

Con questa newsletter la Camera di Commercio di Pisa offre agli utenti della provincia la possibilità di essere sempre informati sulle novità del Registro delle Imprese.
4 numeri realizzati nel 2013 ed inviati tramite e-mail a circa 800 utenti professionisti

ON-LINE NOTIZIARIO PISA ECONOMICA

Pisa Economica Notiziario
Periodico Trimestrale della Camera di Commercio

Invio tramite e-mail a circa 10.000 utenti tra aziende, camere di commercio, enti locali, associazioni e stakeholders



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.7: Implementare il ciclo delle performance

Obiettivo di programma

- Migliorare le prestazioni dell'ente anche con riferimento ai dati di benchmarking regionale e nazionale
- Assicurare la trasparenza delle performance

Risultati attesi

- Migliore capacità di programmazione strategica anche mediante l'esplicitazione di obiettivi e risultati attesi pluriennali
- Maggior controllo sull'andamento della gestione mediante quadri di sintesi di indicatori chiave (cruscotto direzionale)
- Disponibilità di dati di confronto per il miglioramento continuo delle prestazioni e per la trasparenza

Risorse a budget: €
13.800,00

Oneri per interventi economici: €
11.660,50

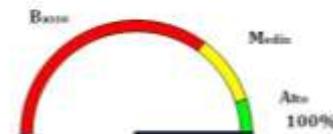
Realizzazione spesa: 84,5%

		CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
C2	Implementare il ciclo di gestione delle performance		100%			100%
C2	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X	40%	2,80	2,80	100%
C2	Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi per interventi economici/Interventi economici previsti a budget	40%	96%	90%	100%
C2	Livello di performance raggiunto	Percentuale sintetica di realizzazione della performance di Ente	20%	90%	85%	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Obiettivo strategico C2



Impatto dell'attività realizzata nel 2013

Servizi coinvolti

Un dato che riassume il grado di implementazione del ciclo della performance dell'Ente è fornito da un punteggio di check up assegnato da un soggetto terzo sulla base di un insieme di indicatori espressi in un Progetto di miglioramento del ciclo della performance: sulla base dei risultati ottenuti in termini di miglioramenti conseguiti nell'anno, il punteggio per il 2013 è stato pari a 2,80, su un massimo di 3, raggiungendo pienamente il target assegnato nel cruscotto di Ente.

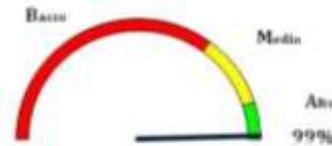
Il 2013 è stato l'anno in cui la CCIAA di Pisa ha consolidato ulteriormente il processo di gestione della performance, strutturando quanto già sviluppato all'interno dell'Ente nell'ambito della pianificazione e controllo.

Evidente è stato, negli ultimi anni, l'impegno nell'introdurre e diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione, la cultura, le logiche e gli strumenti caratterizzanti un efficace sistema di Pianificazione, controllo e valutazione, basato sulla trasparenza, sulla coerenza del processo stesso e sul rispetto di determinati standard normativi, che ha consentito di arrivare all'attuale punteggio di 2,8, partendo da un 1,1 nel 2009.

Trasversale



2.2 Gli Obiettivi strategici



Obiettivo strategico	Costo per interventi economici	Impatto	Servizi coinvolti
D2 Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive su progetti specifici	-	<p>Questo obiettivo misura la capacità progettuale dell'Ente acquisendo risorse all'esterno per cofinanziare le iniziative promozionali sia in termini di numero di progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali (25 nel 2013 rispetto ad un target di 8), che di risorse acquisite all'esterno per cofinanziare le iniziative promozionali (€ 411.439,85 rispetto ad un target di € 400.000).</p> <p>Gli altri indicatori misurano rispettivamente il grado di copertura degli interventi economici con contributi da progetti promozionali e proventi da gestione di beni e servizi (13%), nonché il grado di realizzazione dei progetti del fondo perequativo.</p>	Promozione e Sviluppo delle Imprese, Regolazione del mercato, A. S. PAI, A.S. Assefi

		ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
D2	Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive su progetti specifici		100%			99%
D2	Livello di progetti su bandi comunitari, regionali e nazionali presentati	N° progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	30%	25,00	8,00	100%
D2	Livello di risorse ottenute da progetti promozionali	Risorse di competenza derivanti da progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	20%	411.439,85	400.000,00	100%
D2	Grado di copertura degli interventi promozionali con contributi da progetti promozionali e proventi da gestione di beni e servizi	Contributi per progetti promozionali + proventi da gestione di beni e servizi riferiti all'attività promozionale/Costi per interventi economici	20%	13%	10%	100%
D2	Grado di realizzazione dei progetti del Fdo Perequativo (per tutti i progetti Fdo perequativo)	Risorse rendicontate su progetti Fdo Perequativo/Risorse concesse su progetti Fdo Perequativo	30%	97%	100%	97%

Obiettivo strategico	Costo per interventi economici	Impatto	Servizi coinvolti
D3 Razionalizzare l'uso delle risorse per recuperare efficienza	-	Tale obiettivo strategico è stato realizzato al 98% operando sia sull'incidenza dei costi correnti riguardanti la struttura interna della Camera, nonché su quelli riguardanti l'incidenza dei costi del personale sugli oneri correnti in termini di maggiore produttività delle risorse umane. Il parziale raggiungimento è dovuto all'indicatore riguardante la riduzione della spesa per comunicazione rispetto al 2011	Traversale
D4 Incrementare nel medio-lungo periodo il va lordo distribuito al tessuto economico produttivo	-	Questo obiettivo si compone di tre indicatori: i primi due riguardano la percentuale del valore aggiunto distribuito al tessuto economico produttivo – il target assegnato pari ad almeno il 72% è stato pienamente raggiunto e superato (risultato ottenuto 84%) ed il valore medio restituito alle imprese mediante l'esercizio dell'attività (€213,04 rispetto ad un target di € 185,00); il terzo esprime invece il grado di efficacia dell'azione di sollecito sulla riscossione del pagamento del diritto annuale dell'anno precedente. Per il 2013 tale percentuale risulta pari all'82% rispetto ad un target del 78% , determinando un grado di raggiungimento dell'obiettivo complessivo del 100%.	Trasversale, Gestione delle risorse economiche-finanziarie

D3	Razionalizzare l'uso delle risorse per recuperare efficienza		100%			98%
D3	Incidenza dei costi delle aree che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della CCIAA rispetto agli oneri correnti (indicatore bench	Id_360_Oneri correnti delle Funzioni I A e B/Oneri Correnti	25%	44%	50%	100%
D3	Incidenza dei costi di struttura rispetto ai Proventi correnti (indicatore bench e pareto)	Id355_Costi di Struttura [(Oneri della gestione corrente: C/E-B) - Costo per gli interventi economici (C/E-B 8)]/Proventi della gestione corrente	25%	67%	74%	100%
D3	Aumento del livello di produttività delle risorse umane	Costi personale anno X/Oneri Correnti	25%	20%	24%	100%
D3	Riduzione della spesa per comunicazione tramite posta ordinaria rispetto al 2011	Spesa per comunicazione tramite posta ordinaria anno x / Spesa per comunicazione tramite posta ordinaria anno 2011	25%	0,52	0,49	93%
D4	Incrementare nel medio-lungo periodo il va lordo distribuito al tessuto economico produttivo		100%			100%
D4	Grado di distribuzione del valore aggiunto al Tessuto Economico Produttivo	Valore aggiunto distribuito al tessuto economico produttivo/Valore aggiunto distribuito	35%	84%	72%	100%
D4	Valore restituito alle imprese mediante l'esercizio delle attività istituzionali dell'Ente (indicatore bench)	Valore aggiunto distribuito al tessuto economico produttivo/Imprese Attive (escluse le unità locali)	35%	213,04	185,00	100%
D4	Grado di efficacia dell'azione di sollecito sulla riscossione del pagamento del Diritto Annuale dell'anno precedente (indicatore bench)	ID395_Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale anno 2012 (=F24 + altre forme, anno di cassa 2012) + Importo riscossioni spontanee del diritto Annuale anno 2012 (per anno di cassa 2013)/Importo totale dovuto Diritto Annuale anno 2012	30%	82%	78%	100%

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi - Area Segretario Generale



Asse Strategico	1. Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio		
Programma/Obiettivo Strategico	1.3 Promuovere il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative, la crescita del capitale umano		
Risorse Economiche	€ 36.000		

Progetto	Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
10301 Promozione della cultura e dell'eccellenza nella formazione delle risorse umane	Premi di laurea su aspetti economico-sociali-ambientali della provincia di Pisa e conferimento di un assegno di ricerca	- Favorire la produzione di studi che riguardano la provincia di Pisa e di interesse per le imprese del territorio	Università degli Studi di Pisa, Associazione Giovani Industriali Confindustria Istituti tecnici e professionali, istituti d'arte	Ufficio Studi, Statistica e Relazioni Esterne
	Borse di studio per la premiazione di studenti più meritevoli degli istituti tecn-prof (Premio Fascetti-Bernardini)	- Favorire la formazione continua anche di personale già inserito nel mondo del lavoro Migliore livello di managerialità nella gestione delle piccole e medie imprese		Affari Generali

Asse Strategico	2 Promuovere, sviluppare e gestire strumenti di tutela del mercato che garantiscano la concorrenza, la trasparenza e la fede pubblica		
------------------------	---	--	--

Programma/Obiettivo Strategico	2.1 2.2- Promuovere le attività di regolazione del mercato e Perseguire azioni di monitoraggio e trasparenza dei mercati				
Risorse Economiche	-				
Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
20105 Promozione della legalità	Grado di realizzazione del progetto per la promozione della cultura della legalità	Progetto per la promozione della cultura della legalità: iniziative di competenza realizzate/iniziativa di competenza previste nell'anno	100,00%	100,00%	100%
Progetto	Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti	
20105 Promozione della legalità	Attivazione di sportello della legalità	Prevenire e contrastare le infiltrazioni malavitose nelle attività imprenditoriali	Prefettura, Università degli Studi di Pisa, Associazioni di categoria	Affari generali, Regolazione del mercato	64
20204 Prezzario opere edili	Aggiornamento Prezzario regionale dei lavori pubblici della Regione Toscana	Prosecuzione del prezzario on line dei lavori pubblici	Regione Toscana	Affari generali	



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Segretario Generale



Asse Strategico	3 Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse
Programma/Obiettivo Strategico	3.2 Valorizzare e diffondere l'informazione economico-statistica
Risorse Economiche	€ 35.800,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30201 Potenziare l'attività di produzione e di diffusione di informativa economica e statistica	Presenza costante dell'informazione economica statistica sulla stampa locale mensile	n° di presenze sulla stampa dei dati economico-statistici prodotti dall'ente	21	15	100%
	Livello di realizzazione dei rapporti annuali sull'economia provinciale	N° rapporti annuali sull'economia provinciale realizzati (Osservatorio credito, Relazione Economica)/N° rapporti annuali sull'economia provinciale da realizzare (osservatorio credito, Relazione Economica)	1	1	100%
	Grado di diffusione degli studi su flussi occupazionali attesi in provincia (Excelsior)	N. iniziative di diffusione dei dati provinciali	2	2	100%
	Livello di realizzazione di studi su aspetti particolari della provincia pisana	Presentazione indagine su imprese esportatrici della provincia di Pisa	07/06/2013	30/06/2013	100%
	Livello di realizzazione di note congiunturali	N° note prodotte sui dati degli osservatori commercio, industria e artigianato, hi-tech, export	22	10	100%

Progetto	Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30201 Potenziare l'attività di produzione e di diffusione di informativa economica e statistica	Osservatorio sul Credito: Realizzazione di un rapporto/indagine presso le aziende pisane per il monitoraggio sul credito	- Monitoraggio periodico della situazione del mercato del credito in provincia anche per l'orientamento delle strategie camerali		Ufficio Studi, Statistica e Relazioni Esterne
	Fornire informazioni statistiche ed economiche sul territorio	- Diffusione più capillare dell'informazione economica anche con riferimento ai dati censuari		
	Censimento Istat	- Disponibilità di dati che orientino la definizione di percorsi formativi in linea con i fabbisogni delle imprese - Maggiore diffusione dei dati custoditi nelle anagrafiche camerali quale strumento di trasparenza dei mercati		

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Segretario Generale

Asse Strategico	3 Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse
Programma/Obiettivo Strategico	3.3 Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche
Risorse Economiche	€ 25.000,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30301 Dematerializzazione dei flussi documentali dell'Ente	Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	N° fatture pagate entro 30 gg / N° fatture pervenute (indicatore bench) (trasversale)	62%	80%	78%
	Grado di realizzazione delle attività relative alla gestione informatica dei processi di lavorazione	Progetto su Gestione dei flussi documentali	83%	100%	83%
	Tempi medi di istruttoria e concessione contributi	Tempi medi di istruttoria e di concessione dei contributi alle imprese per attività promozionali(Cerc)	28,50	30 gg	100%
30302 Assicurare un elevato livello dei servizi camerali attraverso la certificazione di qualità di alcuni uffici	Grado di implementazione sistema qualità	Progetto: certificazioni qualità per lo sportello polifunzionale e regolazione del mercato e mantenimento negli anni della certificazione: partecipazione alle revisioni della documentazione della qualità/revisioni della documentazione qualità realizzate nell'anno	98%	100%	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30301 Dematerializzazione dei flussi documentali dell'Ente	Gestione informatica dei processi di lavorazione e dei documenti ad essi correlati	<ul style="list-style-type: none"> - Ridurre tempi lavorazione mediante la dematerializzazione dell'iter di produzione degli atti amministrativi - Riduzione tempi di pagamento fatture mediante automazione della procedura di gestione delle fatture passive - Riduzione tempi (e costi) di istruttoria e erogazione dei contributi alle imprese - Riduzione tempi gestione procedure amministrative mediante l' integrazione di tutti i software gestionali in essere 	Segreteria generale; Ragioneria; Protocollo; vari uffici; Infocert	trasversale
30302 Assicurare un elevato livello dei servizi camerali attraverso la certificazione di qualità di alcuni uffici	Certificazione qualità	<ul style="list-style-type: none"> - Maggiore efficienza dei servizi certificazioni ed anagrafiche e della regolazione del mercato e tutela del consumatore - Maggiore conoscenza, misurazione e controllo nel tempo dei propri processi e conseguente miglioramento continuo 		trasversale: Certificazioni e Anagrafiche, Regolazione del Mercato, Servizi di supporto (Risorse Umane, Segreteria Generale, Provveditorato)



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi

Area Segretario Generale

Programma/Obiettivo Strategico	3.6 Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza
Risorse Economiche	€ 139.374,15
Investimenti	€ 30.000,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
Miglioramento della comunicazione esterna e della soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza=2, molto=3, su scala da 1 a 3)	71%	72%	98%
	Livello di comunicazione all'esterno dell'attività camerale tramite notiziari on-line	N° notiziari on-line realizzati nell'anno X	4,00	4,00	100%
	Livello di qualificazione della banca dati Crm	N° di imprese qualificate nella banca dati Crm	6.782	6.500	100%
	Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCIAA)	N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative/N° questionari realizzati e compilati (indicatore trasversale)	90%	85%	100%
	Livello di valorizzazione del patrimonio documentale dell'Ente	Progetto di valorizzazione del patrimonio documentale della Camera di commercio di Pisa: iniziative realizzate/iniziative previste nell'anno	100%	100%	100%
	Livello di comunicazione all'esterno dell'attività camerale tramite notiziari on-line	N° notiziari on-line realizzati nell'anno X	4,00	4,00	100%
	Livello di efficacia sito camerale	Progetto di reingegnerizzazione sito camerale anche in ottica adempimenti CAD (attività realizzate/attività previste)	50%	100%	50%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30601 Miglioramento della comunicazione esterna	Realizzazione delle attività di comunicazione esterna come da Piano della Comunicazione	- Accresciuto riconoscimento istituzionale dell'Ente camerale quale partner delle imprese - Migliore programmazione e gestione delle risorse destinate all'attività di comunicazione in termini di efficacia dell'azione	Retecamere	Ufficio Studi, Statistica e Relazioni esterne Trasversale
30602 Miglioramento della comunicazione interna	Maggiore utilizzo rete intranet e miglioramento della comunicazione interna	- Miglioramento del clima aziendale - Riduzione dei costi di gestione della comunicazione connessi alla trasmissione		Ufficio Studi, Statistica e Relazioni esterne Trasversale

2013

67

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi Area Segretario Generale



Programma/Obiettivo Strategico	3.5 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane
Risorse Economiche	€ 9.500,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazioni e 2013
30503 Promozione benessere organizzativo	Grado di realizzazione del progetto sulla realizzazione dell'indagine di People	Valutazione efficacia azioni correttive: punteggio ottenuto da indagine di People nell'anno n/punteggio ottenuto da indagine di People anno n-1	0,94	>=1	94%
	Livello di realizzazione di incontri con il personale per la condivisione dei cambiamenti in atto	n° incontri con il personale per condividere i cambiamenti in atto	2,00	2,00	100%
	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative	8,00	12,00	67%
	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	n° partecipazioni di dirigenti e posizioni organizzative dell'Area agli incontri realizzati con Segretario Generale/ n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative (indicatore trasversale)	100%	90%	100%
	Livello di realizzazione di incontri con Segretario Generale e Dirigenti	n° partecipazioni di dirigenti e posizioni organizzative dell'Area agli incontri realizzati con Segretario Generale/ n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative (indicatore trasversale)	92%	80%	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30501 Realizzazione del Piano di formazione finalizzato ad aggiornare le professionalità al fine di un miglioramento nell'erogazione dei servizi all'utenza	Piano di aggiornamento professionale per Staff al Segretario Generale	- Professionalità maggiormente allineate alle esigenze delle imprese - Maggior senso di appartenenza del personale all'organizzazione camerale (camera di commercio ed aziende speciali incluse)		Segretario Generale
30502 Realizzazione di corsi di formazione su tematiche specifiche	Formazione per sviluppo competenze informatiche del personale	- Miglioramento indicatori da sistemi di monitoraggio del clima		Servizio Provveditorato - trasversale
30503 Promozione benessere organizzativo	Sviluppo della People Satisfaction	- Corretta assegnazione degli obiettivi, quantitativi e qualitativi, professionali e comportamentali		Servizio Gestione Risorse Umane - trasversale

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Segretario Generale

Programma/Obiettivo Strategico	3.7 Implementare il ciclo delle performance
Risorse Economiche	€ 13.800,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30701 Implementare il ciclo delle Performance (obiettivo trasversale)	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X	2,80	2,80	100%
	Livello di report realizzati sullo stato di avanzamento degli obiettivi	n° report inviati all'Oiv sullo stato di realizzazione degli obiettivi	3,00	2,00	100%
	Livello di performance raggiunto	Percentuale sintetica di realizzazione della performance di Ente	90%	85%	100%
	Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi per interventi economici/Interventi economici previsti a budget	96%	90%	100%

Progetto / Obiettivo operativo	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30701 Implementare il ciclo delle Performance		Migliore capacità di programmazione strategica anche mediante l'esplicitazione di obiettivi e risultati attesi pluriennali		Servizio Programmazione e Controllo di gestione trasversale
Sviluppare la pianificazione strategica ed il controllo strategico in ottica triennale	Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico e operativo	Maggior controllo sull'andamento della gestione mediante quadri di sintesi di indicatori chiave (cruscotto direzionale)		
Sviluppare il progetto benchmarking camerale (miglioramento dell'analisi ai processi)	Progetto benchmarking camerale	Disponibilità di dati di confronto per il miglioramento continuo delle prestazioni e per la trasparenza		
Rilevare la customer satisfaction	Sviluppare la customer satisfaction			



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Segretario Generale

	ECONOMICO FINANZIARIO		Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
D2	Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive su progetti specifici		100%			99%
D2	Livello di progetti su bandi comunitari, regionali e nazionali presentati	N° progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	30%	25,00	8,00	100%
D2	Livello di risorse ottenute da progetti promozionali	Risorse di competenza derivanti da progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	20%	411.439,85	400.000,00	100%
D2	Grado di copertura degli interventi promozionali con contributi da progetti promozionali e proventi da gestione di beni e servizi	Contributi per progetti promozionali + proventi da gestione di beni e servizi riferiti all'attività promozionale/Costi per interventi economici	20%	13%	10%	100%
D3	Razionalizzare l'uso delle risorse per recuperare efficienza		100%			98%
D3	Incidenza dei costi delle aree che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della CCIAA rispetto agli oneri correnti (indicatore bench e pareto)	Id_360_Oneri correnti delle Funzioni I A e B/Oneri Correnti	25%	44%	50%	100%
D3	Incidenza dei costi di struttura rispetto ai Proventi correnti (indicatore bench e pareto)	Id355_Costi di Struttura [(Oneri della gestione corrente: C/E-B) - Costo per gli interventi economici (C/E-B 8)]/Proventi della gestione corrente	25%	67%	74%	100%
D4	Incrementare nel medio-lungo periodo il va lordo distribuito al tessuto economico produttivo		100%			100%
D4	Grado di distribuzione del valore aggiunto al Tessuto Economico Produttivo	Valore aggiunto distribuito al tessuto economico produttivo/Valore aggiunto distribuito	35%	84%	72%	100%
D4	Valore restituito alle imprese mediante l'esercizio delle attività istituzionali dell'Ente (indicatore bench)	Valore aggiunto distribuito al tessuto economico produttivo/Imprese Attive (escluse le unità locali)	35%	213,04	185,00	100%

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Gestione Patrimoniale e Finanziaria



PROSPETTIVA PROCESSI INTERNI

Asse Strategico 3. Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse

Programma/Obiettivo Strategico	3.1 Migliorare l'accessibilità fisica e telematica ai servizi camerali
Risorse Economiche	€ 0,00
Investimenti	€ 2.040.509,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30101 Miglioramento dell'accessibilità fisica dell'Ente valorizzando il patrimonio immobiliare camerale	Livello di realizzazione dei lavori alla CCIAA	Progetto: Realizzazione lavori CCIAA (entrambe le sedi): rispetto dei tempi programmati (scheda progetto)	39%	95%	67%
Progetto	Azioni	Risultati attesi		Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30101 Miglioramento dell'accessibilità fisica dell'Ente valorizzando il patrimonio immobiliare camerale	Lavori alla sede centrale Lavori Santa Croce sull'Arno	Completamento del progetto di riqualificazione Palazzo Affari come da master plan Realizzazione di eventi espositivi nel Salone al piano terra Ampliamento della capienza dell'Auditorium Ricci a 150 posti Ottenimento del Certificato prevenzione incendi in base alla recente normativa in materia Valorizzazione del V piano mediante un progetto di promozione economica Messa a reddito di locali del Palazzo attraverso locazione a terzi Realizzazione copertura wireless e voip della sede Efficientamento della sede di Santa Croce s/Arno attraverso il potenziamento della connessione dati da e verso la sede			Provveditorato

Programma/Obiettivo Strategico	3.3 Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche
Risorse Economiche	€ 0,00
Investimenti	€ 0,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
Dematerializzazione dei flussi documentali dell'Ente	Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	N° fatture pagate entro 30 gg / N° fatture pervenute (indicatore bench) (trasversale)	62%	80%	78%
	Livello di riduzione dei tempi medi per il pagamento delle fatture	∑ gg intercorrenti tra la data di protocollo della fattura all'ente e la data di mandato di pagamento / n° fatture pervenute e pagate	32,86	22,00	51%
30302 Assicurare un elevato livello dei servizi camerali attraverso la certificazione di qualità degli uffici dell'area anagrafica certificativa e della regolazione del mercato	Grado di implementazione sistema qualità	Progetto: certificazioni qualità per lo sportello polifunzionale e regolazione del mercato e mantenimento negli anni della certificazione: partecipazione alle revisioni della documentazione della qualità/revisioni della documentazione qualità realizzate nell'anno	100%	100%	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30301 Dematerializzazione dei flussi documentali dell'Ente	Gestione informatica dei processi di lavorazione e dei documenti ad essi correlati	- Ridurre tempi lavorazione mediante la dematerializzazione dell'iter di produzione degli atti amministrativi - Riduzione tempi di pagamento fatture mediante automazione della procedura di gestione delle fatture passive - Riduzione tempi (e costi) di istruttoria e erogazione dei contributi alle imprese - Riduzione tempi gestione procedure amministrative mediante l'integrazione di tutti i software gestionali in essere	Infocert	Segreteria generale; Ragioneria; Protocollo; vari uffici; trasversale
30302 Assicurare un elevato livello dei servizi		- Maggiore efficienza dei servizi certificazioni ed anagrafiche e della regolazione del mercato		Trasversale: Certificazioni e Anagrafiche, Regolazione del Mercato, Servizi



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi - Area Gestione Patrimoniale e Finanziaria



PROSPETTIVA PROCESSI INTERNI

Programma/Obiettivo Strategico	3.6 Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza
Risorse Economiche	-
Investimenti	-

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore		Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30601 Miglioramento della comunicazione esterna	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza=2, molto=3, su scala da 1 a 3)		71%	72%	98%
Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti		
30601 Miglioramento della comunicazione esterna	Realizzazione delle attività di comunicazione esterna	- Accresciuto riconoscimento istituzionale dell'Ente camerale quale partner delle imprese - Migliore programmazione e gestione delle risorse destinate all'attività di comunicazione in termini di efficacia dell'azione - Miglioramento del clima aziendale - Riduzione dei costi di gestione della comunicazione connessi alla trasmissione cartacea e/o via e-mail delle informazioni	Retecamere	Servizio Relazioni esterne e affari generali trasversale		

Programma/Obiettivo Strategico	3.5 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane
Risorse Economiche	€ 4.500,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore		Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30503 Promozione benessere organizzativo	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	n° partecipazioni di dirigenti e posizioni organizzative dell'Area agli incontri realizzati con Segretario Generale/ n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative (indicatore trasversale)		100%	90%	100%
	Livello di realizzazione di incontri con Segretario Generale e Dirigenti	n° partecipazioni di dirigenti e posizioni organizzative dell'Area agli incontri realizzati con Segretario Generale/ n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative (indicatore trasversale)		94%	80%	100%
Progetto	Azioni	Risultati attesi		Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti	
30501 Realizzazione del Piano di formazione finalizzato ad aggiornare le professionalità al fine di un miglioramento nell'erogazione dei servizi all'utenza	Piano di aggiornamento professionale Area Gestione Patrimoniale e finanziaria	- Professionalità maggiormente allineate alle esigenze delle imprese - Maggior senso di appartenenza del personale all'organizzazione camerale (camera di commercio ed aziende speciali incluse) - Miglioramento indicatori da sistemi di monitoraggio del clima				Dirigente Area Gestione Patrimoniale e finanziaria
30502 Realizzazione di corsi di formazione su tematiche specifiche	Formazione per sviluppo competenze informatiche del personale					7/Servizio Provveditorat o - trasversale



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Gestione Patrimoniale e Finanziaria



PROSPETTIVA CRESCITA E APPRENDIMENTO

Programma/Obiettivo Strategico	3.7 Implementare il ciclo delle performance
Risorse Economiche	€ 0,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30701 Implementare il ciclo delle Performance (obiettivo trasversale)	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X/ Punteggio ottenuto check-up anno X-1	2,80	2,80	100%
	Livello di report realizzati sullo stato di avanzamento della spesa	N° report sullo stato di avanzamento della spesa rispetto al budget inviati periodicamente a Segretario Generale e Dirigenti alle date del 30/6-31/8-31/10-15/12	4,00	4,00	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30701 Implementare il ciclo delle Performance		<i>Migliore capacità di programmazione strategica anche mediante l'esplicitazione di obiettivi e risultati attesi pluriennali</i> <i>Maggior controllo sull'andamento della gestione mediante quadri di sintesi di indicatori chiave (cruscotto direzionale)</i> <i>Disponibilità di dati di confronto per il miglioramento continuo delle prestazioni e per la trasparenza</i>		<i>Controllo di Gestione - trasversale</i>
Sviluppare la pianificazione strategica ed il controllo strategico in ottica triennale	<i>Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico e operativo</i>			
Sviluppare il progetto benchmarking camerale (miglioramento dell'analisi dei processi)	<i>Progetto benchmarking camerale</i>			
Rilevare la customer satisfaction	<i>Sviluppare la customer satisfaction</i>			

PROSPETTIVA ECONOMICO FINANZIARIA

D3	<i>Razionalizzare l'uso delle risorse per recuperare efficienza</i>		100%			98%
D3	Incidenza dei costi delle aree che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della CCIAA rispetto agli oneri correnti (indicatore bench e pareto)	Id_360_Oneri correnti delle Funzioni I A e B/Oneri Correnti	25%	44%	50%	100%
D3	Incidenza dei costi di struttura rispetto ai Proventi correnti (indicatore bench e pareto)	Id355_Costi di Struttura [(Oneri della gestione corrente: C/E-B) - Costo per gli interventi economici (C/E-B 8)]/Proventi della gestione corrente	25%	67%	74%	100%
D3	Aumento del livello di produttività delle risorse umane	Costi personale anno X/Oneri Correnti	25%	20%	24%	100%
D3	Riduzione della spesa per comunicazione tramite posta ordinaria rispetto al 2011	Spesa per comunicazione tramite posta ordinaria anno x / Spesa per comunicazione tramite posta ordinaria anno 2011	25%	0,52	0,49	93%
D4	<i>Incrementare nel medio-lungo periodo il va lordo distribuito al tessuto economico produttivo</i>		100%			100%
D4	Grado di efficacia dell'azione di sollecito sulla riscossione del pagamento del Diritto Annuale dell'anno precedente (indicatore bench)	ID395_Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale anno 2012 (=F24 + altre forme, anno di cassa 2012) + Importo riscossioni spontanee del diritto Annuale anno 2012 (per anno di cassa 2013)/Importo totale dovuto Diritto Annuale anno 2012	30%	82%	78%	100%



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Promozione e sviluppo delle imprese

PROSPETTIVA IMPRESE E TERRITORIO

1. Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio

1.1 Rafforzare la presenza sul mercato nazionale e internazionale delle imprese del territorio, con particolare riferimento alle filiere prevalenti per contributo al PIL provinciale

€ 1.342.580,54

Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di promozione dell'internazionalizzazione	N° imprese coinvolte nelle iniziative della CCLIAA anno X*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	6,56	5	100%
Grado di coinvolgimento di nuove imprese nelle iniziative di promozione dell'internazionalizzazione	N° nuove imprese coinvolte nelle iniziative della CCLIAA /N° imprese coinvolte nelle iniziative della CCLIAA anno X	31%	15%	100%
Grado di realizzazione di iniziative promozionali in nuovi mercati	N° iniziative di promozione in nuovi mercati e/o settori (rispetto al periodo 2008-2012) realizzati nell'anno X/N° iniziative di carattere internazionale realizzate nell'anno X	33%	10%	100%

Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti		
Promozione del settore agroalimentare sui mercati europei e Extra-europei	-Individuazione nuovi canali di sbocco e/o nuovi mercati; -Consolidamento del numero delle imprese coinvolte nelle iniziative della Camera -Coinvolgimento di nuove imprese nelle iniziative camerale -Sostegno allo sviluppo di settori emergenti	Toscana promozione - Provincia di Pisa - Associazioni di categoria	Servizio Promozione e sviluppo imprese		
Promozione del settore artigianato e del territorio in Italia ed all'estero ampliando il coinvolgimento dei diversi comparti		Metropoli, Toscana Promozione Unioncamere Molise			
Promozione del settore nautico sul mercato internazionale		Toscana promozione Spa Navicelli			
Promozione del settore moda (calzature ed accessori, conca) sul mercato internazionale		Toscana promozione - Consorzio Conciatori Associazione Conciatori - Unioncamere Toscana - Consorzio Calzaturieri			
Promozione del settore dell'ortoflorovivaismo		CCIAA Prato, Pistoia, Lucca e Terni			
Promozione del sistema casa sul mercato internazionale					
Erogazione di contributi tramite bando ad imprese che partecipano individualmente ad iniziative all'estero				Servizio Promozione e sviluppo imprese	
Erogazione di contributi tramite bando a PMI per favorire la presenza su mercati esteri attraverso la realizzazione di azioni specifiche di inserimento su specifici mercati					
Associazione ad alcune Camere di Commercio Italiane all'Estero e miste in Italia, adesione alla rete degli sportelli Sprint di Toscana Promozione		- Realizzazione di iniziative integrate con il sistema camerale allargato - Incrementare la diffusione dei servizi di informazione e formazione della rete regionale Sprint		Camere di commercio italiane all'estero Toscana Promozione	Servizio Promozione e sviluppo imprese
Formazione ed affiancamento delle imprese del settore agroalimentare per facilitarne l'ingresso sui mercati esteri					



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Promozione e sviluppo delle imprese

PROSPETTIVA IMPRESE E TERRITORIO

1.3 Promuovere il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative, la crescita del capitale umano

€ 70.000,00

Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
Iniziative del comitato di imprenditoria femminile e giovanile	coinvolgimento dei giovani e dell'imprenditoria femminile nelle esperienze finalizzate allo sviluppo delle competenze	Comitato imprenditoria giovanile e Comitato imprenditoria femminile	Servizio Promozione e sviluppo delle imprese
Promuovere la cooperazione	Rafforzare la presenza della cooperazione e delle forme aggregative di cooperazione nel tessuto economico provinciale		Dirigente Area Promozione e Sviluppo dei sistemi economici

1.4 Promuovere la filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio (cultura, patrimonio architettonico e artistico, enogastronomia, paesaggio)

€ 836.170,50

Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
Valore generato dal contributo camerale su iniziative di promozione del territorio	(Totale risorse raccolte per realizzazione iniziative in compartecipazione risorse complessive - Risorse erogate dalla Camera per iniziative prom.li in compartecipazione)/Risorse erogate dalla Camera per iniziative prom.li in compartecipazione	6,14	3,00	100%
Livello di realizzazione Progetto Pisa Food & Wine Festival	Realizzazione del Progetto "Pisani di ... gusto" - Food & Wine Festival	71,00%	100,00%	71%
Livello di realizzazione del progetto di marketing territoriale P.I.S.A.	Realizzazione del progetto P.I.S.A.città palcoscenico 2013	84,00%	100,00%	84%
Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di promozione locale	N° imprese partecipanti alle iniziative della CCIAA di promozione locale*1000/Imprese attive (escluse unità locali)	7,21	7,00	100%

Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
Iniziative di promozione turistica in compartecipazione	- Maggiore incisività delle iniziative di promozione del territorio e delle produzioni in termini di soggetti partecipanti e di risultati ottenuti - Consolidamento della presenza media dei turisti provenienti dall'Italia e dall'estero		Servizio Promozione e sviluppo imprese
Erogazione di contributi volti al rilancio e alla valorizzazione dei Centri Commerciali Naturali			Servizio Promozione e sviluppo imprese
Contributi a bando per la promozione turistico-commerciale	- Aumento dei flussi turistici che interessano il turismo verde in provincia - Maggiore partecipazione delle imprese e dei loro consorzi alle iniziative camerali	Comune di Pisa, Provincia di Pisa, Opera Primaziale, Fondazione Palazzo Blu SAT	Servizio Promozione e sviluppo imprese
Partecipazione ad eventi di promozione e valorizzazione produzioni tipiche locali			Servizio Promozione e sviluppo imprese
Iniziative di promozione integrata Centro Storico e Provincia			Servizio Promozione e sviluppo imprese
Sviluppare la cultura dell'accoglienza			Servizio Promozione e sviluppo imprese
Realizzazione Progetto Marchio Ospitalità Italiana di Isnart	- Caratterizzazione dell'offerta commerciale e della ristorazione pisana sulle tipicità del territorio		Servizio Promozione e sviluppo imprese
Progetto Vetrina Toscana a Tavola			Servizio Promozione e sviluppo imprese



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi - Area Promozione e sviluppo delle imprese

2.2 - 2.3 Perseguire azioni di monitoraggio e trasparenza dei mercati e di regolazione delle produzioni agroalimentari

€ 58.500,00

Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
Livello di realizzazione di seminari su etichettatura prodotti e certificazioni agroalimentari	N° seminari sull'etichettatura, sulla sicurezza e sulla certificazione agroalimentare dei prodotti	2	2	100%
Livello di qualità di affidabilità Organismo di controllo dei Vini a DOC	n° ricorsi andati a buon fine per la CCIAA/n° ricorsi sollevati dalle imprese (dato di stock)	100%	80%	100%
Grado di rispetto dello standard di 7 gg per l'esame organolettico dei campioni realizzati	N° esami organolettici realizzati entro 7 gg lavorativi/N° campionamenti realizzati	100%	90%	100%
Livello di conoscenza del Panel di assaggio da parte dei produttori	n° richieste dei produttori (no IGP e DOP) al Panel di assaggio per analisi organolettiche dell'olio	8	20	40%
Livello di divulgazione delle pubblicazioni camerali in tema agroalimentare	Attuazione del piano di comunicazione della pubblicazione sull'olio	100%	100%	100%
Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti	
Organizzazione di seminari e divulgazione di materiale informativo circa il tema della sicurezza e della qualità alimentare (etichettatura e certificazione settore agro - alimentare)	Maggiore attenzione da parte delle aziende agricole alle tematiche della sicurezza e della qualità alimentare		Agricoltura certificata	
Attività di controllo di viticoltori, vinificatori e imbottiglieri vino DOC Montescudaio	Migliorare l'attività di controllo delle filiere dei vini DOC della provincia. Assicurare il rispetto dei disciplinari di produzione dei vini a D.O.C. della provincia.		Agricoltura certificata	
Attività di controllo di viticoltori, vinificatori e imbottiglieri vino DOC Bianco Pisano S. Torpè				
Attività di controllo di viticoltori, vinificatori e imbottiglieri vino DOC Val di Cornia				
Attività di controllo di viticoltori, vinificatori e imbottiglieri vino DOC Terre di Pisa				
Analisi chimico fisica ed esame organolettico al fine di accertare la rispondenza ai requisiti del disciplinare di produzione	Ottimizzazione delle procedure di certificazione dei vini DOC e DOCG		Agricoltura certificata	
Attività di controllo della qualità organolettica dell'olio ai fini del rilascio della certificazione per la verifica della presenza di requisiti definiti	Progressivo aumento della qualità delle produzioni della provincia di Pisa e per questo tramite della loro competitività		Agricoltura certificata	
Incarichi ad ispettori per controllo marchi collettivi per prodotti agroalimentari ai fini del rilascio dell'attestazione di controllo			Agricoltura certificata	



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi - Area Promozione e sviluppo delle imprese

PROSPETTIVA PROCESSI INTERNI

Asse Strategico		3 Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse					
Programma/Obiettivo Strategico		3.3 Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche					
Risorse Economiche		-					
Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore			Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30301 Dematerializzazione dei flussi documentali dell'Ente	Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	N° fatture pagate entro 30 gg / N° fatture pervenute (indicatore bench) (trasversale)			62%	80%	78%
	Tempi medi di istruttoria e concessione contributi	Tempi medi di istruttoria e di concessione dei contributi alle imprese per attività promozionali(Cerc)			28,50	30 gg	100%
Progetto	Azioni	Risultati attesi		Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti		
30301 Dematerializzazione dei flussi documentali dell'Ente	Gestione informatica dei processi di lavorazione e dei documenti ad essi correlati	<ul style="list-style-type: none"> - Ridurre tempi lavorazione mediante la dematerializzazione dell'iter di produzione degli atti amministrativi - Riduzione tempi di pagamento fatture mediante automazione della procedura di gestione delle fatture passive - Riduzione tempi (e costi) di istruttoria e erogazione dei contributi alle imprese - Riduzione tempi gestione procedure amministrative mediante l'integrazione di tutti i software gestionali in essere 		Infocert	Segreteria generale; Ragioneria; Protocollo; vari uffici; trasversale		
Programma/Obiettivo Strategico		3.6 Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza					
Risorse Economiche		-					
Investimenti		-					
Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore			Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30601 Miglioramento della comunicazione esterna	Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCIAA)	N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative/N° questionari realizzati e compilati (indicatore trasversale)			90%	85%	100%
	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza=2, molto=3, su scala da 1a 3)			71%	72%	98%
Progetto	Azioni	Risultati attesi			Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti	
30601 Miglioramento della comunicazione esterna	Realizzazione delle attività di comunicazione esterna	<ul style="list-style-type: none"> - Accresciuto riconoscimento istituzionale dell'Ente camerale quale partner delle imprese - Migliore programmazione e gestione delle risorse destinate all'attività di comunicazione in termini di efficacia dell'azione - Miglioramento del clima aziendale 			Retecamere	Servizio Relazioni esterne e affari	

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi -Area Promozione e sviluppo delle imprese

PROSPETTIVA CRESCITA E APPRENDIMENTO

Programma/Obiettivo Strategico	3.5 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane
Risorse Economiche	€ 2.500,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30503 Promozione benessere organizzativo	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	n° partecipazioni di dirigenti e posizioni organizzative dell'Area agli incontri realizzati con Segretario Generale/ n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative (indicatore trasversale)	100%	90%	100%
	Livello di realizzazione di incontri con Segretario Generale e Dirigenti	n° partecipazioni di dirigenti e posizioni organizzative dell'Area agli incontri realizzati con Segretario Generale/ n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative (indicatore trasversale)	75%	80%	94%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30501 Realizzazione del Piano di formazione finalizzato ad aggiornare le professionalità al fine di un miglioramento nell'erogazione dei servizi all'utenza	Piano di aggiornamento professionale Area Promozione e Sviluppo dei sistemi economici	<ul style="list-style-type: none"> - Professionalità maggiormente allineate alle esigenze delle imprese - Maggior senso di appartenenza del personale all'organizzazione camerale (camera di commercio ed aziende speciali incluse) - Miglioramento indicatori da sistemi di monitoraggio del clima - Corretta assegnazione degli obiettivi, quantitativi e qualitativi, professionali e comportamentali 		Dirigente Area Promozione e Sviluppo dei sistemi economici
30502 Realizzazione di corsi di formazione su tematiche specifiche	Formazione per sviluppo competenze informatiche del personale			Servizio Provveditorato - trasversale
30503 Promozione benessere organizzativo	Sviluppo della People Satisfaction			Servizio Gestione Risorse Umane- trasversale

Programma/Obiettivo Strategico	3.7 Implementare il ciclo delle performance
Risorse Economiche	-

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
Implementare il ciclo delle Performance (obiettivo trasversale)	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X	2,80	2,80	100%
	Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi per interventi economici/Interventi economici previsti a budget	96%	90%	100%

Progetto / Obiettivo operativo	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30701 Implementare il ciclo delle Performance		Migliore capacità di programmazione strategica anche mediante l'esplicitazione di obiettivi e risultati attesi pluriennali		Servizio Programmazione e Controllo di gestione
Sviluppare la pianificazione strategica ed il controllo strategico in ottica triennale	Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico e operativo	Maggior controllo sull'andamento della gestione mediante quadri di sintesi di indicatori chiave (cruscotto direzionale)		
Sviluppare il progetto benchmarking camerale (miglioramento dell'analisi ai processi)	Progetto benchmarking camerale	Disponibilità di dati di confronto per il		



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi -Area Promozione e sviluppo delle imprese

PROSPETTIVA ECONOMICO FINANZIARIA

		ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
D2	Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive su progetti specifici		8%			100%
D2	Livello di progetti su bandi comunitari, regionali e nazionali presentati	N° progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	50%	25,00	8,00	100%
D2	Livello di risorse ottenute da progetti promozionali	Risorse di competenza derivanti da progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	50%	411.439,85	400.000,00	100%

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato

PROSPETTIVA IMPRESE E TERRITORIO

Asse Strategico	1. Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio
Programma/Obiettivo Strategico	1.3 Promuovere il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative, la crescita del capitale umano
Risorse Economiche	€ 74.000,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazioni e 2013
10305 Promozione tra le imprese della cultura brevettuale	Livello di affluenza delle imprese al servizio di assistenza brevettuale	N° imprese che si sono rivolte alla CCIAA per ricevere assistenza sulla brevettazione	46,00	40,00	100%
	Grado di implementazione del servizio "Punto Informativo Brevettuale"	Progetto di implementazione del servizio "Punto Informativo Brevettuale": iniziative realizzate/iniziative previste nell'anno	83%	100%	83%

Progetto	Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
10305 Promozione tra le imprese della cultura brevettuale	Erogazione contributi finalizzati ad incentivare la brevettazione all'estero e i "brevetti verdi" legati alle tecnologie di risparmio energetico	- Diffondere la conoscenza delle opportunità offerte dalla normativa di tutela della proprietà industriale		S regolazione del mercato
	Implementazione del servizio "Punto Orientamento Brevetti e Marchi"	- Incremento della brevettazione in materia di Green Economy e risparmio energetico		S regolazione del mercato

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del



Asse Strategico 2. Promuovere, sviluppare e gestire strumenti di tutela del mercato che garantiscano la concorrenza, la trasparenza e la fede pubblica

Programma/Obiettivo Strategico 2.1 Promuovere le attività di regolazione del mercato
Risorse Economiche € 76.140,10

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
20101 Potenziare le attività di vigilanza e controllo del mercato a tutela dei consumatori anche in associazione con altre CCIAA e con il supporto di UTC	Grado di diffusione dell'attività ispettiva per impresa attiva	(richieste di verifiche soddisfatte tramite sopralluoghi effettuati nell'anno X + interventi ispettivi) *1000/Imprese Attive (incluse le unità locali)	16,12	14,00	100%
	Grado di diffusione dell'attività di verifica metrica a livello provinciale	N° di strumenti verificati nell'anno/ Totale N° di strumenti censiti in provincia	21,48%	15,00%	100%
	Grado di diffusione dell'attività ispettiva riguardante la vigilanza prodotti	N di ispezioni per vigilanza prodotto incluso Metalli preziosi e preconfezionati, realizzate nell'anno X	4,00	22,00	18%
	Livello di collaborazione con altri soggetti preposti all'attività ispettiva	n° interventi formativi destinati ad altri soggetti preposti e a consumatori e imprese sulle attività ispettive	2,00	1,00	100%
20104 Sviluppare l'utilizzo dei servizi arbitrali e conciliativi per la risoluzione di controversie	Grado di diffusione del servizio di conciliazione nel tessuto economico locale	n° conciliazioni gestite*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	20,41	22,00	93%
	Livello di affluenza allo Sportello Consumatori	n° utenti che si rivolgono allo sportello Consumatori anno X/n° utenti che si rivolgono allo sportello Consumatori anno X-1	1,02	1,2	85%
20105 Promozione della legalità	Grado di realizzazione del progetto per la promozione della cultura della legalità	Progetto per la promozione della cultura della legalità: iniziative di competenza realizzate/iniziative di competenza previste nell'anno	100,00%	100,00%	100%

Progetto	Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
20101 Potenziare le attività di vigilanza e controllo del mercato a tutela dei consumatori anche in associazione con altre CCIAA e con il supporto di UTC	Iniziative volte al potenziamento di attività ispettiva come da protocollo di intesa con Unioncamere Nazionale	- Miglioramento della comunicazione istituzionale, sinergia con gli attori del sistema di vigilanza - Maggiore informazione del consumatore nei confronti dei prodotti acquistati (educazione al consumo) - Aumento della consapevolezza delle imprese in materia di corretta etichettatura e presentazione dei prodotti realizzati - Ottimizzazione delle procedure interne	Unioncamere Nazionale, Organi deputati al controllo dei prodotti, Organi di polizia giudiziaria, Guardia di Finanza, Polizia Municipale	S regolazione del mercato
	Organizzazione incontri operativi con associazioni di categoria, consumatori e organi di controllo - ottimizzazione delle procedure di verifica con particolare riferimento alla qualificazione della strumentazione mediante certificazione di qualità del processo	Promozione e monitoraggio di protocolli d'intesa con le associazioni di categoria delle imprese e le associazioni dei consumatori per la divulgazione dei contratti tipo ed il controllo delle clausole inique inserite nei contratti con i consumatori.	Associazioni dei consumatori e Associazioni di categoria	S regolazione del mercato
20104 Sviluppare l'utilizzo dei servizi arbitrali e conciliativi per la risoluzione di controversie	Realizzazione di corsi di formazione per conciliatori	Diffusione della conciliazione (giustizia alternativa)	Unioncamere Nazionale, Associazione dei consumatori	S regolazione del mercato
	Realizzazione delle attività di promozione della conciliazione	qualificazione attori del processo di conciliazione ed arbitrato		
	Gestire le procedure arbitrali e conciliative	Aumento del numero delle procedure conciliative ed arbitrali in particolare di quelle ad alta litigiosità		
	Promozione dello Sportello Consumatori	Sviluppare, in particolare nel settore delle imprese operanti in impiantistica, l'attenzione ed il rispetto delle condizioni generali di contratto, nonché l'osservanza di pratiche, moduli contrattuali e formulari che assicurino chiarezza, equità e trasparenza dei mercati		S regolazione del mercato
	Promozione marchio QSC			S regolazione del mercato

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato

PROSPETTIVA PROCESSI INTERNI

Asse Strategico	3 Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse
------------------------	--

Programma/Obiettivo Strategico	3.1 Migliorare l'accessibilità fisica e telematica ai servizi camerali
Risorse Economiche	€ 0,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30103 Miglioramento accessibilità telematica mediante sviluppo di nuovi canali per la diffusione dei servizi camerali	Grado di distribuzione degli strumenti di firma digitale da soggetti esterni alla CCIAA	n° dispositivi di firma digitale rilasciati da altri soggetti anno X/n° dispositivi di firma digitale rilasciati da altri soggetti anno X-1	1,48	1,50	98%
	Sviluppo temporale dell'incidenza delle richieste di visure on-line rispetto alle richieste allo sportello	(N° visure rilasciate on line -telemaco pay/N° visure rilasciate) anno X/(N° visure rilasciate on line -telemaco pay/N° visure rilasciate) anno X-1	116%	110%	100%
	Progressivo completamento del sistema di trasmissione telematica dei protesti da parte dei segretari comunali	N° comuni che inviano i protesti per via telematica/N° comuni che nell'anno 2012 hanno fatto più di 1 invio di protesti	56%	60%	93%
	Grado di registrazione degli strumenti di firma digitale da soggetti esterni alla CCIAA	n° dispositivi di firma digitale registrati da altri soggetti anno X/n° dispositivi di firma digitale registrati nell' anno X	4%	5%	89%
	Livello di diffusione dei certificati di origine richiesti on line	n° certificati di origine richiesti on line /n° di certificati di origine rilasciati da entrambi le sedi	38%	30%	100%
	Sviluppo temporale dei contratti Telemaco Pay	Data di avvio della consegna a domicilio dei certificati d'origine richiesti on line	02/10/2013	15/10/2013	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30103 Miglioramento accessibilità telematica mediante sviluppo di nuovi canali per la diffusione dei servizi camerali	Garantire maggiore fruibilità da parte dell'utenza attraverso lo sviluppo di modalità innovative per la diffusione dei servizi camerali	<ul style="list-style-type: none"> - Maggiore conoscenza dei nuovi servizi di interrogazione del RI - Semplificazione delle modalità di accesso ai servizi camerali da parte dell'utenza delocalizzata - Multicanalità di erogazione dei servizi certificativi - Migliore accessibilità via web dei servizi camerali in particolare ai servizi anagrafico-certificativi - Incremento del numero di imprese che utilizzano servizi camerali on line 		Certificazioni e Anagrafiche

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato



Programma/Obiettivo Strategico	3.3 Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche
Risorse Economiche	€ 5.000,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione e 2013
30301 Dematerializzazione dei flussi documentali dell'Ente	Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	N° fatture pagate entro 30 gg / N° fatture pervenute (indicatore bench) (trasversale)	62%	80%	78%
30302 Assicurare un elevato livello dei servizi camerali attraverso la certificazione di qualità di alcuni uffici	Grado di implementazione sistema qualità	Progetto: certificazioni qualità per lo sportello polifunzionale e regolazione del mercato e mantenimento negli anni della certificazione (iniziative realizzate / iniziative previste nell'anno)	98%	100%	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30301 Dematerializzazione dei flussi documentali dell'Ente	Gestione informatica dei processi di lavorazione e dei documenti ad essi correlati	<ul style="list-style-type: none"> - Ridurre tempi lavorazione mediante la dematerializzazione dell'iter di produzione degli atti amministrativi - Riduzione tempi di pagamento fatture mediante automazione della procedura di gestione delle fatture passive - Riduzione tempi (e costi) di istruttoria e erogazione dei contributi alle imprese - Riduzione tempi gestione procedure amministrative mediante l'integrazione di tutti i software gestionali in essere 	Infocert	Segreteria generale; Ragioneria; Protocollo; vari uffici; trasversale
30302 Assicurare un elevato livello dei servizi camerali attraverso la certificazione di qualità di alcuni uffici	Certificazione qualità	<ul style="list-style-type: none"> - Maggiore efficienza dei servizi certificazioni ed anagrafiche e della regolazione del mercato e tutela del consumatore - Maggiore conoscenza, misurazione e controllo nel tempo dei propri processi e conseguente miglioramento continuo 		Trasversale: Certificazioni e Anagrafiche, Regolazione del Mercato, Servizi di supporto (Risorse Umane, Segreteria Generale, Provveditorato)

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato



Programma/Obiettivo Strategico	3.4 Promuovere la qualità e l'efficienza dei servizi anagrafico certificativi
Risorse Economiche	€ 0,00
Investimenti	€ 5.000,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30402 Migliorare la qualità della banca dati Registro Imprese e l'efficienza nella lavorazione delle pratiche	Tasso di sospensione delle pratiche Ri	n° pratiche sospese/n° pratiche pervenute (indicatore di bench calcolato al netto delle PEC)	28%	34%	100%
	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche	Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione) anno X/Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione) anno X-1 (al netto delle PEC)	87,00%	≤90%	100%
	Grado di rispetto dello standard di 5 gg per la lavorazione delle pratiche telematiche	% Pratiche telematiche evase entro 5gg (indicatore bench al netto delle PEC)	98%	95%	100%
	Livello di realizzazione del progetto di qualità dell'archivio Registro Imprese per conversione impiantisti da L. 46/90 a Dm 37/08	Progetto di conversione impiantisti da L. 46/90 a Dm 37/08	100%	100%	100%
30403 Informatizzazione dei servizi camerali RI	Grado di informatizzazione delle modalità di comunicazione con la cancelleria fallimentare	Data di avvio delle procedure di informatizzazione delle modalità di comunicazione con la cancelleria fallimentare del Tribunale	11/09/2013	15/12/2013	100%
	Grado di utilizzo della pec per l'invio dei provvedimenti di rifiuto	N° provvedimenti di rifiuto inviati tramite pec / N° provvedimenti di rifiuto inviati	99%	70%	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30402 Migliorare la qualità della banca dati Registro Imprese e l'efficienza nella lavorazione delle pratiche	Progetto di qualità dell'archivio Registro Imprese	Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante verifica indirizzi PEC errati/inattivi e allineamento dati Registro Imprese per attività impiantistica		Registro Imprese e Albo Artigiani
	Elevare lo standard qualitativo e quantitativo della lavorazione delle pratiche Registro Imprese	- Riduzione delle sospensioni per erronea presentazione delle pratiche - Mantenimento dei 5 gg per l' evasione delle pratiche (istanze)	Ordini Professionali, commercialisti, utenti qualificati	Registro Imprese e Albo Artigiani
	Ottimizzare l'organizzazione del Servizio Registro Imprese per migliorare l'informazione all'utenza	Ottimizzazione dell'efficienza servizi anagrafico-certificativi		Registro Imprese e Albo Artigiani
30403 Informatizzazione dei servizi camerali RI	Informatizzazione delle modalità di comunicazione delle procedure fallimentari	- Incremento della dematerializzazione nelle comunicazioni tra Pubbliche Amministrazioni - Aumento dell'efficienza mediante l'impiego delle procedure paperless		Registro Imprese e Albo Artigiani
	Dematerializzazione dei documenti RI			Registro Imprese e Albo Artigiani
	Gestione Suap	Integrazione in ambiente Com.Unica delle procedure telematiche presidiate dal SUAP	Comuni, Infocamere (2013: Regione Unione Regionale)	Registro Imprese e Albo Artigiani



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato



Programma/Obiettivo Strategico	3.6 Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza
Risorse Economiche	-
Investimenti	-

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazioni e 2013
Miglioramento della comunicazione istituzionale e della soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza=2, molto=3, su scala da 1a 3)	71%	72%	98%
	Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCIAA)	N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative/N° questionari realizzati e compilati (indicatore trasversale applicabile al servizio regolazione del mercato)	90%	85%	100%
	Miglioramento della comunicazione esterna: rilevazione soddisfazione utenza per servizio/assistenza somministrato mediante lo sportello fisico	N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative/N° questionari realizzati e compilati	99%	85%	100%
	Rispetto della tempistica nella predisposizione Carta dei Servizi	Data di predisposizione Carta dei Servizi dell'Area Anagrafico certificativa e della Regolazione del Mercato	31/10/2013	entro il 31/10/2013	100%
	Livello di utilizzo della Posta elettronica per l'invio di informative	N° newsletter informative inviate tramite crm a commercialisti, notai, consulenti del lavoro	4,00	4,00	100%
	Grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi allo sportello polifunzionale (sedi di Pisa e Santa Croce)	n°contatti con esito di soddisfazione positivo (faccina verde)/n° contatti che hanno risposto	97%	90%	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30601 Miglioramento della comunicazione esterna	Realizzazione delle attività di comunicazione esterna	- Accresciuto riconoscimento istituzionale dell'Ente camerale quale partner delle imprese	Retecamere	trasversale
	Progetti di valorizzazione del patrimonio documentale della Camera di Commercio di Pisa	- Migliore programmazione e gestione delle risorse destinate all'attività di comunicazione in termini di efficacia dell'azione - Miglioramento del clima aziendale - Riduzione dei costi di gestione della comunicazione connessi alla trasmissione cartacea e/o via e-mail delle informazioni		trasversale



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi piani operativi – Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato



Programma/Obiettivo Strategico	3.5 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane
Risorse Economiche	€ 3.900,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30503 Promozione benessere organizzativo	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	n° partecipazioni di dirigenti e posizioni organizzative dell'Area agli incontri realizzati con Segretario Generale/ n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative (indicatore trasversale)	100%	90%	100%
	Livello di realizzazione di incontri con Segretario Generale e Dirigenti	n° partecipazioni di dirigenti e posizioni organizzative dell'Area agli incontri realizzati con Segretario Generale/ n° incontri programmati e realizzati con Dirigenti e Posizioni organizzative (indicatore trasversale)	79%	80%	99%
Progetto	Azioni	Risultati attesi		Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30501 Realizzazione del Piano di formazione finalizzato ad aggiornare le professionalità al fine di un miglioramento nell'erogazione dei servizi all'utenza	Piano di aggiornamento professionale Area Anagrafico certificativa e della regolazione del mercato	<ul style="list-style-type: none"> - Professionalità maggiormente allineate alle esigenze delle imprese - Maggior senso di appartenenza del personale all'organizzazione camerale (camera di commercio ed aziende speciali incluse) - Miglioramento indicatori da sistemi di monitoraggio del clima - Corretta assegnazione degli obiettivi, quantitativi e qualitativi, professionali e comportamentali 			Dirigente Area Anagrafico certificativa e della regolazione del mercato
30502 Realizzazione di corsi di formazione su tematiche specifiche	Formazione per sviluppo competenze informatiche del personale				Servizio Provveditorato - trasversale
30503 Promozione benessere organizzativo	Sviluppo della People Satisfaction				Gestione Risorse Umane - trasversale

Programma/Obiettivo Strategico	3.7 Implementare il ciclo delle performance
Risorse Economiche	-

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
30701 Implementare il ciclo delle Performance (obiettivo trasversale)	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X/ Punteggio ottenuto check-up anno X-1	2,80	2,80	100%
	Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi di utilizzo delle risorse previste per interventi economici/Interventi economici previsti a budget	96%	90%	100%

Progetto	Azioni	Risultati attesi		Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30701 Implementare il ciclo delle Performance	Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico e operativo	Migliore capacità di programmazione strategica anche mediante l'esplicitazione di obiettivi e risultati attesi pluriennali Maggior controllo sull'andamento della gestione mediante quadri di sintesi di indicatori chiave (cruscotto direzionale) Disponibilità di dati di confronto per il miglioramento continuo delle prestazioni e per la trasparenza			Servizio Programmazione e Controllo di gestione trasversale
Sviluppare la pianificazione strategica ed il controllo strategico in ottica triennale					
Sviluppare il progetto benchmarking camerale (miglioramento dell'analisi dei processi)					

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Le aziende speciali (Assefi)



Asse Strategico	1. Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio
Programma/Obiettivo Strategico	1.2 Sostenere il credito e lo sviluppo di una cultura finanziaria nelle imprese quali leve strategiche per la competitività del sistema
Risorse Economiche	€ 2.096.400,00
Investimenti	€ 500.000,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
10201 Sostegno finanziario alla nascita e la crescita di imprese innovative nella provincia di Pisa attraverso la partecipazione al capitale di rischio di dette imprese con quote di importo contenuto soggette a liquidazione a scadenze concordate	Livello di richiesta di partecipazione tramite fondo rotativo	N° nuove candidature presentate ogni anno	5,00	3,00	100%
	Tempi medi di risposta alle domande pervenute	ΣGiorni intercorrenti tra la data di presentazione della domanda e la data di comunicazione dell'esito istruttorio all'azienda/n° domande pervenute (fondo rotativo)	74,20	90,00	100%
10202 Realizzazione di attività informativa e di consulenza al fine di facilitare l'accesso al credito delle imprese	Livello di affluenza degli utenti allo sportello informativo	n° di utenti allo sportello informativo	934,00	1000,00	93%
10203 Facilitare e sostenere l'accesso al credito per le imprese e la realizzazione di nuovi investimenti	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di sostegno al credito (indicatore bench)	n° imprese beneficiarie di agevolazioni finanziarie (contributi fdo perduto, microfinanziamenti, confidi)*1000 anno X/n° imprese attive	13,98	18,00	78%
	Sviluppo temporale dei finanziamenti bancari attivati	N° di microcrediti concessi nell'anno X/N° di microcrediti concessi nell'anno X-1	0,80	>=1	80%
	Livello di accordi realizzati con le banche e confidi per agevolare l'accesso al credito	N° accordi realizzati con le banche e con i confidi per agevolare l'accesso al credito delle imprese	11,00	12,00	92%

Progetto	Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
10201 Sostegno finanziario alla nascita e la crescita di imprese innovative nella provincia di Pisa attraverso la partecipazione al capitale di rischio di dette imprese con quote di importo contenuto soggette a liquidazione a scadenze concordate	Fondo rotativo per le imprese innovative	'-Disponibilità di seed capital per le imprese innovative pisane ad alto potenziale di crescita	Pontech, Polo tecnologico Navacchio, Assefi, Associazioni di categoria, Provincia di Pisa, Università di Pisa, Scuola Superiore Sant'Anna, Scuola Normale	Azienda Speciale Assefi
10202 Realizzazione di attività informativa e di consulenza al fine di facilitare l'accesso al credito delle imprese	Servizi di consulenza specialistica per la ricerca di forme di finanza agevolata e supporto informativo per richiesta di contributi e agevolazioni anche comunitarie	'-Consolidamento del novero delle imprese che accedono alle agevolazioni finanziarie -Facilitare la nascita di nuove imprese	Pontech, Polo tecnologico Navacchio, Assefi, Associazioni di categoria, Provincia di Pisa, Università di Pisa, Scuola Superiore Sant'Anna, Scuola Normale Superiore	Azienda Speciale Assefi
	Contributo C/Esercizio Assefi			Azienda Speciale Assefi
10203 Facilitare e sostenere l'accesso al credito per le imprese e la realizzazione di nuovi investimenti	Erogazione di contributi a favore dei confidi (c/garanzia) e delle imprese (c/interessi) per l'accesso a finanziamenti garantiti dai Confidi (Accordo MISE Unioncamere)	-Supporto dell'accesso al credito delle PMI anche attraverso accordi con il sistema bancario e con i Confidi per la realizzazione di nuovi investimenti - Disponibilità per le imprese di incentivi finanziari per stimolare la realizzazione di nuovi investimenti	Pontech, Polo tecnologico Navacchio, Assefi, Associazioni di categoria, Provincia di Pisa, Università di Pisa, Scuola Superiore Sant'Anna, Scuola Normale Superiore, Consorzi Fidi, Provincia, Unioncamere	Azienda Speciale Assefi
	Supportare l'accesso al credito per microfinanziamenti (fino a 20.000€)			Azienda Speciale Assefi
	Erogazione di contributi a fondo perduto per stimolare la realizzazione di nuovi investimenti e nuove imprese			Azienda Speciale Assefi

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Le aziende speciali (Assefi)



Programma/Obiettivo Strategico	1.3 Promuovere il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative, la crescita del capitale umano
Risorse Economiche	€ 209.090,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazioni e 2013
10301 Promozione della cultura e dell'eccellenza nella formazione delle risorse umane	Livello di diffusione delle attività di formazione manageriale in termini di ore realizzate e livello di affluenza	$\Sigma(\text{Ore formative realizzate (formazione manageriale) nell'anno} * \text{partecipanti ai corsi formativi}) \text{ anno } X / \Sigma(\text{Ore formative realizzate (formazione manageriale) nell'anno} * \text{partecipanti ai corsi formativi}) \text{ anno } X-1$	87%	80%	100%
10302 Sensibilizzare il tessuto imprenditoriale sul tema dell'innovazione	Grado di realizzazione delle iniziative sulle reti di impresa	Progetto di promozione delle reti di imprese: iniziative di competenza realizzate/iniziativa di competenza previste nell'anno	100%	100%	100%
10303 Accrescere la propensione dei giovani alla creazione di impresa e stimolare l'alternanza scuola lavoro	Sviluppo temporale del numero di studenti coinvolti nelle attività di orientamento al lavoro e alternanza scuola-lavoro	n° studenti della prov di Pisa coinvolti in attività di orientamento al lavoro e alternanza scuola-lavoro anno X	1394	700	100%
10304 Promuovere il knowledge sharing tra le imprese e la creazione di sinergie tra mondo della ricerca e imprese	Livello di coinvolgimento delle imprese al Club imprese innovative	n° Imprese coinvolte nel Club delle Imprese Innovative	98,00	90,00	100%

Progetto	Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
10301 Promozione della cultura e dell'eccellenza nella formazione delle risorse umane	Formazione manageriale	- Favorire la formazione continua anche di personale già inserito nel mondo del lavoro - Migliore livello di managerialità nella gestione delle piccole e medie imprese	Unioncamere Toscana, Associazioni di categoria, Assefi	Azienda Speciale Assefi
10302 Sensibilizzare il tessuto imprenditoriale sul tema dell'innovazione	Promozione delle reti d'impresa	Diffondere la conoscenza di strumenti utili alla crescita quali le reti d'impresa	Universitas Mercatorum, Unioncamere Toscana, Associazioni di categoria, Assefi, MISE, Unioncamere	Azienda Speciale Assefi
10303 Accrescere la propensione dei giovani alla creazione di impresa e stimolare l'alternanza scuola lavoro	Orientamento al lavoro e creazione di impresa	- Coinvolgimento dei giovani in esperienze finalizzate all'accrescimento delle competenze trasversali per un migliore accesso al mondo del lavoro o per aumentare la propensione all'autoimprenditoria o al lavoro autonomo	Coap, Centro per l'impiego, Ordini Professionali, Junior Achievement, Istituti scolastici pisani, Associazioni di categoria, Assefi, UTC	Azienda Speciale Assefi
	Alternanza Scuola lavoro			Azienda Speciale Assefi
	Competizioni tra "imprese di studenti"			Azienda Speciale Assefi
10304 Promuovere il knowledge sharing tra le imprese e la creazione di sinergie tra mondo della ricerca e imprese	Potenziamento Club imprese innovative	- Aumentare la reciproca conoscenza delle imprese innovative del territorio, la loro visibilità rispetto a grandi imprese e i rapporti con il mondo della ricerca - Promuovere lo sviluppo delle idee innovative e la loro valorizzazione sul mercato	CCIAA Lucca, Università di Pisa, Scuola Superiore Sant'Anna, Scuola Normale Superiore, Assefi, imprese e multinazionali presenti in Italia, CNR	Azienda Speciale Assefi
	Organizzazione di incontri B2B			Azienda Speciale Assefi
	Azioni di scouting di nuove idee imprenditoriali			Azienda Speciale Assefi

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Le aziende speciali (Pai)



Programma/Obiettivo Strategico	1.5 Promuovere lo sviluppo sostenibile delle imprese
Risorse Economiche	€ 485.000,00

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
10505 Promuovere il risparmio energetico e l'efficienza dei cicli produttivi quale leva competitiva	Grado di divulgazione dell'iniziativa Premio Ecoinnovation	N° di partecipanti al premio Ecoinnovation	20,00	30,00	67%
	Rispetto tempi istruttoria bando certificazioni	N° istruttorie bando certificazioni concluse entro 60 giorni /N° delle istruttorie bando certificazioni	100,00%	100,00%	100%
10506 Promuovere il green building e la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione	Livello di diffusione delle attività di formazione sullo sviluppo sostenibile in termini di ore realizzate e livello di affluenza	Σ (Ore formative realizzate (sviluppo sostenibile) nell'anno * partecipanti ai corsi formativi) anno X/ Σ (Ore formative realizzate (sviluppo sostenibile) nell'anno * partecipanti ai corsi formativi) anno X-1	112,00%	100,00%	100%

Progetto	Azione	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
10505 Promuovere il risparmio energetico e l'efficienza dei cicli produttivi quale leva competitiva	Erogazione di contributi tramite bando per chi acquisisce certificazioni EMAS, ohas, qualità	Maggiore diffusione di sistemi di gestione e norme Uni su ambiente, qualità e sicurezza certificati	Azienda Speciale PAI, Associazione Conciatori, Consorzio Conciatori, ASSA, Associazioni Categoria	Azienda Pai
	Premio Ecoinnovation	Premio delle eccellenze edilizie volto a stimolare processi emulativi	PAI, Ordine Architetti, Ordine degli Ingegneri, Fondazione Symbola	Azienda Pai
	Promozione S.G.A., energie alternative per l'efficienza dei processi produttivi, gestione rifiuti	Divulgazione delle pratiche più efficienti adottate dalle imprese in tema di risparmio energetico e utilizzo di energie alternative con particolare riferimento al distretto conciario, compresa la subfornitura (RPP)	PAI, Fondazione Symbola ed ordini professionali, Pontech, Po.Te.co	Azienda Pai
	Contributo Az. Speciale Pai			Azienda Pai
10506 Promuovere il green building e la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione	Formazione e informazione su tecnologie per il green building e la ristrutturazione e la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione	Diffusione di sistemi costruttivi innovativi e di integrazione degli impianti 'Risparmio energetico e sostenibilità ambientale del patrimonio edilizio esistente e delle nuove costruzioni	PAI, Fondazione Symbola ed ordini professionali, Pontech, Po.Te.co	Azienda Pai
	Premio committenza architettura	Valorizzazione del paesaggio e dell'ambiente urbano come bene di valore economico Stimolo a processi emulativi sull'utilizzo di tecniche edilizie sostenibili	PAI, Ordine Architetti, Ordine degli Ingegneri	Azienda Pai

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – Le aziende speciali (Assefi e Pai)



Programma/Obiettivo Strategico	3.6 Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza
Risorse Economiche	-
Investimenti	-

Progetto / Obiettivo operativo	Valenza informativa	Indicatore	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
Miglioramento della comunicazione esterna e della soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCIAA)	N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative/N° questionari realizzati e compilati (indicatore trasversale)	90%	85%	100%
	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza=2, molto=3, su scala da 1a 3)	71%	72%	98%

Progetto	Azioni	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Servizi interni coinvolti
30601 Miglioramento della comunicazione esterna	Realizzazione delle attività di comunicazione esterna	<ul style="list-style-type: none"> - Accresciuto riconoscimento istituzionale dell'Ente camerale quale partner delle imprese - Migliore programmazione e gestione delle risorse destinate all'attività di comunicazione in termini di efficacia dell'azione - Miglioramento del clima aziendale - Riduzione dei costi di gestione della comunicazione connessi alla trasmissione cartacea e/o via e-mail delle informazioni 	Retecamere	Servizio Relazioni esterne e affari generali trasversale

VALENZA INDICATORE	ECONOMICO-FINANZIARIA	Valore ottenuto 2013 ASSEFI	Valore ottenuto 2013 PAI	Target 2013	% Realizzazione e 2013
Sviluppo temporale dei costi di funzionamento	Costi di funzionamento anno X/Costi di funzionamento anno X-1	99%	94%	<=100%	100%



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E INTEGRITÀ

Intervento	Descrizione	Ufficio competente	Programmazione 2013	Rendicontazione 2013
Intervento formativo per tutto il personale in materia di integrità e legalità	Nel 2013 presentazione della nuova normativa in tema di anticorruzione di cui alla Legge 190/2012 e organizzazione di cicli formativi per il personale soggetto a maggior rischio	Direzione	Entro il 31/12/2013	Realizzato un ciclo di formazione a tutto il personale camerale riguardante i delitti contro la P.A.
Intervento formativo diretto al personale in materia di trasparenza, integrità e legalità e performance	Illustrare al personale i principali contenuti del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il Piano della Performance - conoscenza e consapevolezza su andamento dell'ente e iniziative in atto	Direzione	Entro il 31/12/2013	Realizzato un incontro a tutto il personale camerale sulla programmazione 2014
Intervento formativo per Consiglio camerale	Illustrare i principali contenuti del D.lgs n. 150/09 con particolare riferimento ai temi del Ciclo delle performance, Valutazione e Programma triennale integrità e della Legge 190/2012 Per l'anno 2013 prevista una nuova formazione in seguito all'insediamento dei nuovi organi	Direzione	Entro il 30/09/2013	Realizzato il 27 marzo 2013 in occasione della riunione di insediamento del Consiglio camerale. I Consiglieri sono stati inoltre invitati a partecipare alla Giornata della Trasparenza

INIZIATIVE CON GLI STAKEHOLDERS E GIORNATA DELLA TRASPARENZA

Intervento	Descrizione	Ufficio competente	Programmazione 2013	Rendicontazione 2013
Giornate della trasparenza	Organizzazione Giornata della Trasparenza con presentazione Piano sulla Performance e risultati anno 2010. A partire dal 2012: presentazione anche della Relazione sulla performance - Programma triennale della trasparenza ed integrità - Eventuali risultati di indagini sul benessere organizzativo	Servizio Programmazione e controllo e Ufficio Studi e Relazioni esterne	30/09/2013	Realizzata in data 09/09/2013 con presentazione dati della Relazione della Performance e dei risultati di Customer Satisfaction e pubblicazione di un estratto nel Notiziario camerale n.3/2013
Incontri con i rappresentanti dei diversi settori economici rappresentativi dell'economia territoriale	Incontri finalizzati a raccogliere indicazioni volte a definire/aggiornare le linee strategiche del Consiglio camerale	Servizio Affari Generali e Direzione	30/10/2013	Il 15 novembre 2013 si è tenuta apposita riunione con le Associazioni di Categoria,
Divulgazione del Piano della trasparenza	Divulgazione del Programma della Trasparenza e del piano anticorruzione con la pubblicazione sul sito, presentazione ufficiale durante la Giornata della Trasparenza	Servizio Affari Generali	30/09/2013	Pubblicazione sul sito camerale dei due documenti

2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi – IL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

In attuazione della Legge 190 del 6 novembre 2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione dell’illegalità nella Pubblica Amministrazione”, la **Camera di Commercio di Pisa ha adottato, con deliberazione d'urgenza n. 3 del 26 marzo 2013 ratificata con deliberazione n. 20 del 23 aprile 2013 un Piano Triennale di prevenzione della corruzione.**



Al seguente link al sito camerale è possibile consultare sia il Piano di prevenzione della corruzione 2013- 2015 che la Relazione sull’attuazione del Piano stesso nell’anno 2013
<http://www.pi.camcom.it/interno.php?id=2117&lang=it>



2.3 Il Cascading: dagli obiettivi strategici agli obiettivi e piani operativi- Standard di qualità dei servizi

La Camera persegue il miglioramento della qualità erogata e percepita dei propri servizi mediante la definizione di obiettivi strategici in termini di qualità dei servizi e con la fissazione di target migliorativi in termini di confronto con altre realtà camerali tramite benchmarking

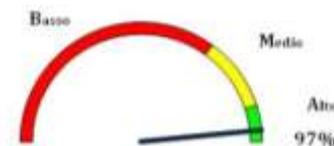
Esempi di indicatori di qualità erogata:

- tempi di pagamenti delle fatture passive
- tempi di istruttoria per l'erogazione dei contributi
- tempi di evasione delle pratiche del Registro Imprese
- monitoraggio dei tempi di attesa dell'utenza dello Sportello polifunzionale

-Esempi di indicatori di qualità percepita:

- grado di soddisfazione del sito camerale
- rilevazione della soddisfazione dell'utenza per i servizi promozionali e formazione e per alcuni risultati di lungo periodo (outcome)

Nell'ottica di un miglioramento continuo nel 2013 la Camera ha messo in qualità il sistema di gestione dell'Area Anagrafico certificativa (9 processi certificati) ed ha varato la Carta dei Servizi dell'Ente



2.4 Gli obiettivi individuali: SEGRETARIO GENERALE

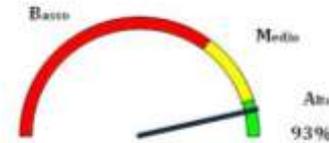
SEGRETARIO GENERALE			% Realizzazione			97,2%
	IMPRESE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013	
A	Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio	30%			99%	
A1	Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese del territorio	20%	100%	90%	100%	
A2	Sostenere il credito e lo sviluppo di una cultura finanziaria nelle imprese	20%	90%	90%	100%	
A3	Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 1 Promuovere la cultura dell'eccellenza e dell'innovazione	20%	94%	90%	100%	
A4	Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio	20%	100%	90%	100%	
A5	Promuovere lo sviluppo sostenibile	20%	84%	90%	93%	
A	Promuovere, sviluppare e gestire strumenti di tutela del mercato che garantiscano la concorrenza, la trasparenza e la fede pubblica	20%			94%	
A6	Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 2 Promuovere le attività di regolazione del mercato	50%	96%	90%	100%	
A7	Perseguire azioni di monitoraggio e trasparenza dei mercati e di regolazione delle produzioni agroalimentari	50%	79%	90%	88%	

2.4 Gli obiettivi individuali: SEGRETARIO GENERALE

		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
B	Affermare e diffondere il ruolo di una pa in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse		20%			97%
B1	Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 3, inerenti la dimensione processi interni	Migliorare l'accessibilità fisica e telematica dell'ente	20%	75%	90%	83%
A2		Valorizzare e diffondere l'informazione economico-statistica	5%	100%	90%	100%
B2		Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche	20%	91%	90%	100%
B3		Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza	25%	100%	90%	100%
B4		Promuovere la qualità e l'efficienza dei servizi anagrafico certificativi	20%	100%	90%	100%
B2	Grado di implementazione sistema qualità	Progetto: certificazioni qualità per lo sportello polifunzionale e regolazione del mercato e mantenimento negli anni della certificazione: livello di realizzazione delle iniziative previste nell'anno (Progetto certificazioni qualità)	10%	98%	90%	100%
		CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane		7,50%			88,61%
C1	Livello di assenza per malattia pro-capite (indicatore bench)	n° giorni di assenza per malattia di breve durata 2013/personale dell'ente assunto a tempo indeterminato	20%	5,05	5,00	99%
C1	Grado di realizzazione del progetto sulla realizzazione dell'indagine di People	Valutazione efficacia azioni correttive: punteggio ottenuto da indagine di People nell'anno n/Valutazione efficacia azioni correttive: punteggio ottenuto da indagine di People nell'anno n-1	20%	0,94	1,00	94%
C1	Livello di realizzazione di incontri con il personale per la condivisione dei cambiamenti in atto	n° incontri con il personale per condividere i cambiamenti in atto	30%	2,00	2,00	100%
C1	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	N° incontri programmati e realizzati con Segretario Generale, Dirigenti e P.O.	30%	8,00	12,00	67%

2.4 Gli obiettivi individuali: SEGRETARIO GENERALE

C2	Implementare il ciclo di gestione delle performance		7,50%			100%
C2	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X	50%	2,80	2,80	100%
C2	Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi per interventi economici/Interventi economici previsti a budget	50%	96%	90%	100%
	ECONOMICO FINANZIARIO		Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
D2	Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive su progetti specifici		5%			100%
D2	Livello di progetti su bandi comunitari, regionali e nazionali presentati	N° progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	40%	25,00	8,00	100%
D2	Livello di risorse ottenute da progetti promozionali	Risorse di competenza derivanti da progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	40%	411.439,85	400.000,00	100%
D2	Grado di copertura degli interventi promozionali con contributi da progetti promozionali e proventi da gestione di beni e servizi	Contributi per progetti promozionali + proventi da gestione di beni e servizi riferiti all'attività promozionale/Costi per interventi economici	20%	13%	10%	100%
D3	Razionalizzare l'uso delle risorse per recuperare efficienza		5%			100%
D3	Incidenza dei costi delle aree che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della CCIAA rispetto agli oneri correnti (indicatore bench	Id_360_Oneri correnti delle Funzioni I A e B/Oneri Correnti	50%	44%	50%	100%
D3	Incidenza dei costi di struttura rispetto ai Proventi correnti (indicatore bench e pareto)	Id355_Costi di Struttura [(Oneri della gestione corrente: C/E-B) - Costo per gli interventi economici (C/E-B 8)]/Proventi della gestione corrente	50%	67%	74%	100%
D4	Incrementare nel medio-lungo periodo il va lordo distribuito al tessuto economico produttivo		5%			100%
D4	Grado di distribuzione del valore aggiunto al Tessuto Economico Produttivo	Valore aggiunto distribuito al tessuto economico produttivo/Valore aggiunto distribuito	100%	84%	72%	100%



2.4 Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Gestione Patrimoniale e Finanziaria

DIRIGENTE AREA GESTIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA			% di Realizzazione			93,0%
	PROCESSI INTERNI		Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
B1	Migliorare l'accessibilità fisica e telematica dell'ente		35%			76%
B1	Livello di realizzazione dei lavori alla CCIAA	Progetto: Realizzazione lavori CCIAA (entrambe le sedi): rispetto dei tempi programmati (scheda progetto)	100%	72%*	95%	76%
B2	Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche		40%			84%
B2	Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	N° fatture pagate entro 30 gg/N° fatture pervenute (indicatore bench)	70%	62%	80%	78%
B2	Grado di implementazione sistema qualità	Progetto: certificazioni qualità per lo sportello polifunzionale e regolazione del mercato e mantenimento negli anni della certificazione: livello di realizzazione delle iniziative previste nell'anno (Progetto certificazioni qualità)	30%	98%	85%	100%
	CRESCITA E APPRENDIMENTO		Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane		5%			100%
C1	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	N° di partecipazioni ad incontri con il Segretario Generale Dirigenti e P.O./N° incontri programmati e realizzati con Segretario Generale, Dirigenti e P.O.	100%	100%	90%	100%
C2	Implementare il ciclo di gestione delle performance		5%			100%
C2	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X	60%	2,80	2,80	100%
C2	Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi per interventi economici Area Gestione Patrimoniale/Interventi economici previsti a budget - Area Gestione Patrimoniale	40%	100%	90%	100%

*Si precisa che la differenza rispetto all'obiettivo strategico è dovuta al maggior raggiungimento riconosciuto ai fini delle valutazioni di risultato

2.4 Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Gestione Patrimoniale e Finanziaria

		ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
D3	Razionalizzare l'uso delle risorse per recuperare efficienza		5%			98%
D3	Incidenza dei costi delle aree che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della CCIAA rispetto agli oneri correnti (indicatore bench	Id_360_Oneri correnti delle Funzioni I A e B/Oneri Correnti	25%	44%	50%	100%
D3	Incidenza dei costi di struttura rispetto ai Proventi correnti (indicatore bench e pareto)	Id355_Costi di Struttura [(Oneri della gestione corrente: C/E-B) - Costo per gli interventi economici (C/E-B 8)]/Proventi della gestione corrente	25%	67%	74%	100%
D3	Aumento del livello di produttività delle risorse umane	Costi personale anno X/Oneri Correnti	25%	20%	24%	100%
D3	Riduzione della spesa per comunicazione tramite posta ordinaria rispetto al 2011	Spesa per comunicazione tramite posta ordinaria anno x / Spesa per comunicazione tramite posta ordinaria anno 2011	25%	0,52	0,49	93%
D4	Incrementare nel medio-lungo periodo il va lordo distribuito al tessuto economico produttivo		10%			100%
D4	Grado di efficacia dell'azione di sollecito sulla riscossione del pagamento del Diritto Annuale dell'anno precedente (indicatore bench)	ID395_Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale anno 2012 (=F24 + altre forme, anno di cassa 2012) + Importo riscossioni spontanee del diritto Annuale anno 2012 (per anno di cassa 2013)/Importo totale dovuto Diritto Annuale anno 2012	100%	82%	78%	100%

2.4 Gli obiettivi individuali:



Dirigente Area Promozione e sviluppo delle imprese

DIRIGENTE AREA PROMOZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE			% Realizzazione			95,5%
IMPRESE E TERRITORIO			Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
A	Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio		40%			97%
A1	Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 1	Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese del territorio	25%	100%	95%	100%
A2		Sostenere il credito e lo sviluppo di una cultura finanziaria nelle imprese	20%	90%	95%	95%
A3		Promuovere la cultura dell'eccellenza e dell'innovazione	10%	94%	95%	99%
A4		Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio	25%	100%	95%	100%
A5		Promuovere lo sviluppo sostenibile	20%	84%	95%	88%
A	Promuovere, sviluppare e gestire strumenti di tutela del mercato che garantiscano la concorrenza, la trasparenza e la fede pubblica		8%			83%
A7	Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 2	Perseguire azioni di monitoraggio e trasparenza dei mercati e di regolazione delle produzioni agroalimentari	100%	79%	95%	83%
PROCESSI INTERNI			Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
B2	Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche		15%			89%
B2	Tempi medi di istruttoria e concessione contributi	Tempi medi di istruttoria e di concessione dei contributi alle imprese per attività promozionali(Cerc)	50%	28,50	30,00	100%
B2	Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	N° fatture pagate entro 30 gg/N° fatture pervenute (indicatore bench)	50%	62%	80%	78%
B3	Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza		20%			100%
B3	Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCIAA)	N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative/N° questionari realizzati e compilati	50%	90%	85%	100%
B3	Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine (almeno buono)	Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine (almeno buono)	50%	94%	85%	100%

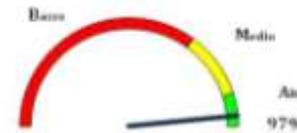
performance 2013



2.4 Gli obiettivi individuali:

Dirigente Area Promozione e sviluppo delle imprese

		CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane		5%			100%
C1	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	N° di partecipazioni ad incontri con il Segretario Generale Dirigenti e P.O/N° incontri programmati e realizzati con Segretario Generale, Dirigenti e P.O.	100%	100%	90%	100%
C2	Implementare il ciclo di gestione delle performance		5%			100%
C2	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X	40%	2,80	2,80	100%
C2	Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi per interventi economici Area Promozione e Sviluppo delle Imprese/Interventi economici previsti a budget - Area Promozione e Sviluppo delle imprese	60%	96%	90%	100%
		ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
D2	Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive su progetti specifici		8%			100%
D2	Livello di progetti su bandi comunitari, regionali e nazionali presentati	N° progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	50%	25,00	8,00	100%
D2	Livello di risorse ottenute da progetti promozionali	Risorse di competenza derivanti da progetti presentati su bandi comunitari, regionali e nazionali	50%	411.439,85	400.000,00	100%



2.4 Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato

DIRIGENTE AREA PROMOZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE		% Realizzazione			97,0%
	IMPRESE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
A6	Promuovere le attività di regolazione del mercato	20%			94%
A6	Grado di diffusione dell'attività ispettiva per impresa attiva (richieste di verifiche soddisfatte tramite sopralluoghi effettuati nell'anno X + interventi ispettivi) *1000/Imprese Attive (incluse le unità locali)	25%	16,12	14,00	100%
A6	Grado di diffusione del servizio di conciliazione nel tessuto economico locale (dati stock) N° conciliazioni gestite (dato stock)*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	25%	20,41	22,00	93%
A6	Grado di implementazione del servizio "Punto Informativo Brevettuale" Progetto di implementazione del servizio "Punto Informativo Brevettuale": iniziative realizzate/iniziativa previste nell'anno	25%	83%	100%	83%
A6	Grado di realizzazione del progetto per la promozione della cultura della legalità Progetto per la promozione della cultura della legalità: iniziative realizzate/iniziativa previste nell'anno	25%	100%	100%	100%
	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
B1	Migliorare l'accessibilità fisica e telematica dell'ente	12%			98%
B1	Sviluppo temporale dell'incidenza delle richieste di visure on-line rispetto alle richieste allo sportello (N° visure rilasciate on line -telemaco pay/N° visure rilasciate) anno X/(N° visure rilasciate on line -telemaco pay/N° visure rilasciate) anno X-1	35%	116%	110%	100%
B1	Sviluppo e diffusione del sistema di rilascio dei certificati di origine on line N° richieste pervenute per via telematica dei certificati di origine rilasciati on line nell'anno X/N° richieste pervenute per via telematica dei certificati di origine rilasciati on line nell'anno X-1	35%	1,36	1,10	100%
B1	Progressivo completamento del sistema di trasmissione telematica dei protesti da parte dei segretari comunali N° comuni che inviano i protesti per via telematica/N° comuni che nell'anno 2012 hanno fatto più di 1 invio di protesti	30%	55,56%	60%	93%

2.4 Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato

B2	Migliorare l'efficienza delle procedure interne attraverso un maggior utilizzo delle tecnologie informatiche		18%			89%
B2	Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	N° fatture pagate entro 30 gg/N° fatture pervenute (indicatore bench)	45%	62%	80%	78%
B2	Grado di implementazione sistema qualità	Progetto: certificazioni qualità per lo sportello polifunzionale e regolazione del mercato e mantenimento negli anni della certificazione: livello di realizzazione delle iniziative previste nell'anno (Progetto certificazioni qualità)	55%	98%	100%	98%
B3	Migliorare la comunicazione istituzionale e la soddisfazione dell'utenza		10%			100%
B3	Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCIAA)	N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative/N° questionari realizzati e compilati	40%	90%	85%	100%
B3	Rispetto della tempistica nella predisposizione Carta dei Servizi	Data di predisposizione Carta dei Servizi dell'Area Anagrafico certificativa e della Regolazione del Mercato	60%	31/10/2013	31/10/2013	100%
B4	Promuovere la qualità e l'efficienza dei servizi anagrafico certificativi		25%			100%
B4	Tasso di sospensione delle pratiche Ri	n° pratiche sospese/n° pratiche pervenute (indicatore di bench calcolato al netto delle PEC)	25%	28%	34%	100%
B4	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche	Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione)(al netto delle Pec) anno X /Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione)(al netto delle Pec) anno	45%	87%	90%	100%
B4	Grado di rispetto dello standard di 5 gg per la lavorazione delle pratiche telematiche	% Pratiche telematiche evase entro 5gg (indicatore bench) (al netto delle Pec)	30%	98%	95%	100%
		CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2013	Target 2013	% Realizzazione 2013
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane		5%			100%
C1	Livello di realizzazione di incontri con le posizioni organizzative	N° di partecipazioni ad incontri con il Segretario Generale Dirigenti e P.O/N° incontri programmati e realizzati con Segretario Generale, Dirigenti e P.O.	100%	100%	90%	100%
C2	Implementare il ciclo di gestione delle performance		10%			98%
C2	Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance	Punteggio ottenuto check-up anno X	50%	2,80	2,80	100%
C2	Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi per interventi economici Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del mercato/Interventi economici previsti a budget - Area Anagrafico Certificativa e Regolazione del Mercato	50%	86%	90%	96%

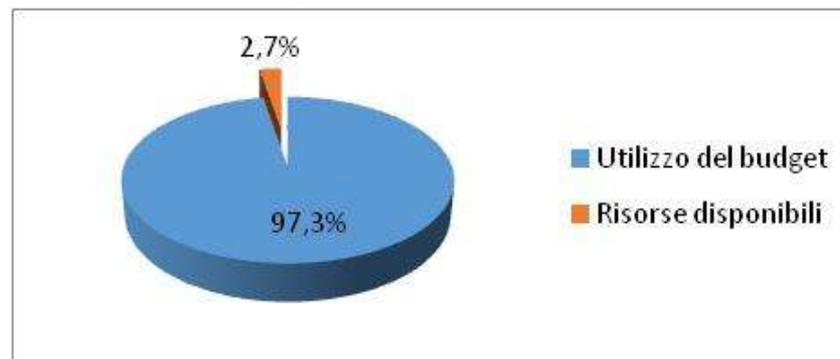
3. La dimensione economico-finanziaria: risorse, efficienza ed economicità

LE RISORSE FINANZIARIE

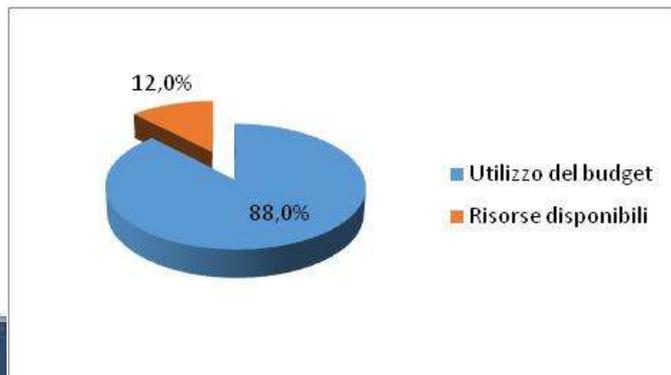
Risorse utilizzate per ogni priorità



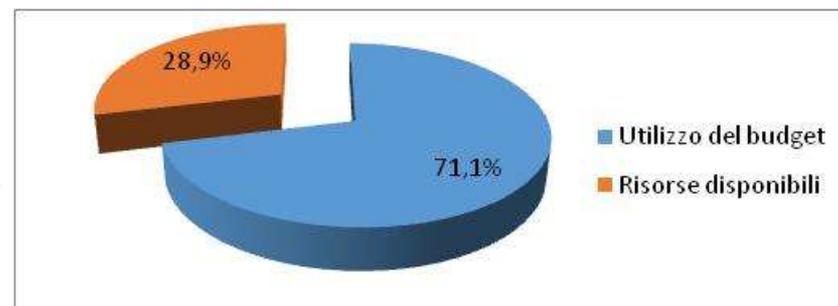
Priorità 1: Promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale attraverso l'internazionalizzazione, la diffusione di strumenti finanziari, il rafforzamento della rete istituzionale a sostegno dell'innovazione, la promozione della filiera del turismo e la valorizzazione integrata del territorio



Priorità 3: Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse

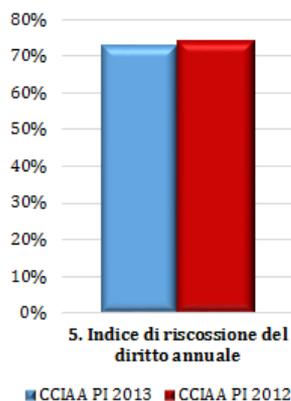
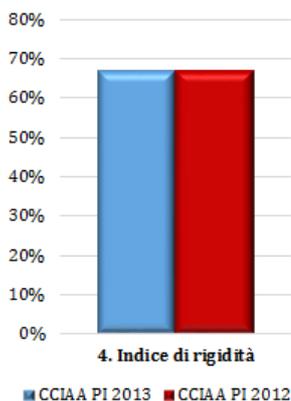
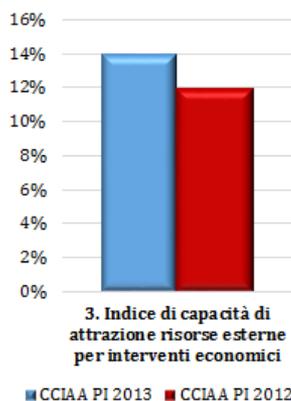
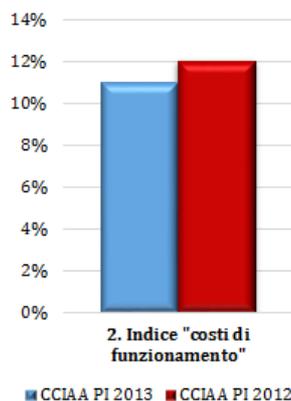
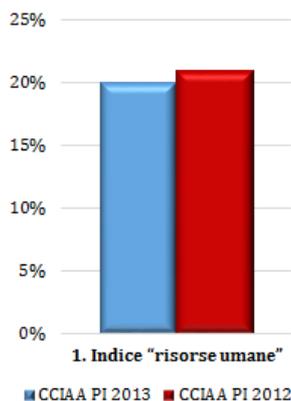


Priorità 2: Promuovere, sviluppare e gestire strumenti di tutela del mercato che garantiscano la concorrenza, la trasparenza e la fede pubblica



3. La dimensione economico-finanziaria: risorse, efficienza ed economicità

INDICATORE	COMPOSIZIONE	CCIAA PISA	CCIAA PISA	CCIAA PISA
		2013	2012	2011
1. Indice "risorse umane"	ID_26: Costi del personale / Oneri Correnti	20%	21%	27%
2. Indice "costi di funzionamento"	Costi di funzionamento (al netto voci su automazione servizi e quote associative) / Oneri Correnti	11%	12%	16%
3. Indice di capacità di attrazione risorse esterne per interventi economici	Id_301+31 Contributi per progetti promozionali + proventi da gestione di beni e servizi riferiti ad attività promozionale / Costo per le iniziative di promozione economica	14%	12%	22%
4. Indice di rigidità	ID_355: (Oneri correnti - Interventi economici) / Proventi Correnti	67%	67%	74%
5. Indice di riscossione del diritto annuale	ID73_Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale / Dovuto per Diritto Annuale	73%	74,5%	77%



4. La dimensione di genere: pari opportunità

La CCIAA di Pisa ha voluto dare avvio ad un processo di sensibilizzazione degli amministratori e degli stakeholders interni ed esterni sulla questione di genere e sull'impatto diversificato delle politiche:

- ridurre le disuguaglianze di genere attraverso una distribuzione più equa delle risorse
- migliorare efficacia, efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa
- promuovere una lettura ed un'analisi del contesto di riferimento e delle diverse esigenze presenti nel tessuto economico-sociale e di rispondere coerentemente ad esse
- sviluppare dati e statistiche gender sensitive
- rafforzare il principio di trasparenza e di partecipazione per quanto riguarda la gestione delle risorse collettive e le politiche pubbliche.

Per quanto riguarda il **contesto interno** la Camera ha attivato degli strumenti per la promozione delle pari opportunità del personale interno quali la banca delle ore o gli orari personalizzati.

Nel marzo 2014 è stata inaugurata una ludoteca presso la sede camerale.

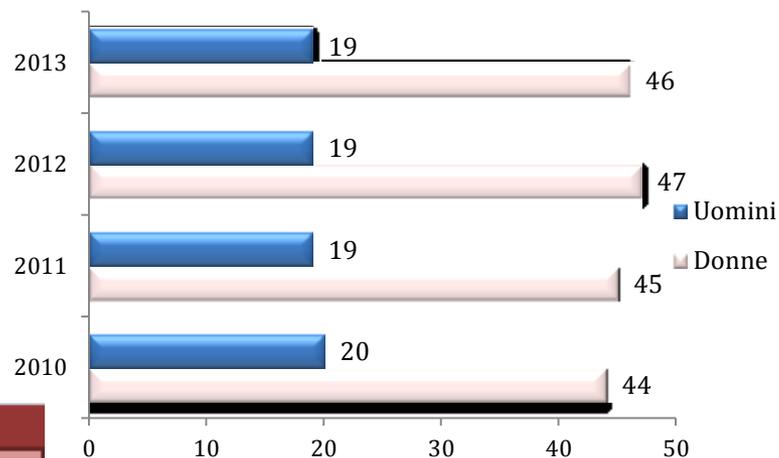


4. La dimensione di genere: pari opportunità e bilancio di genere

IL CONTESTO INTERNO

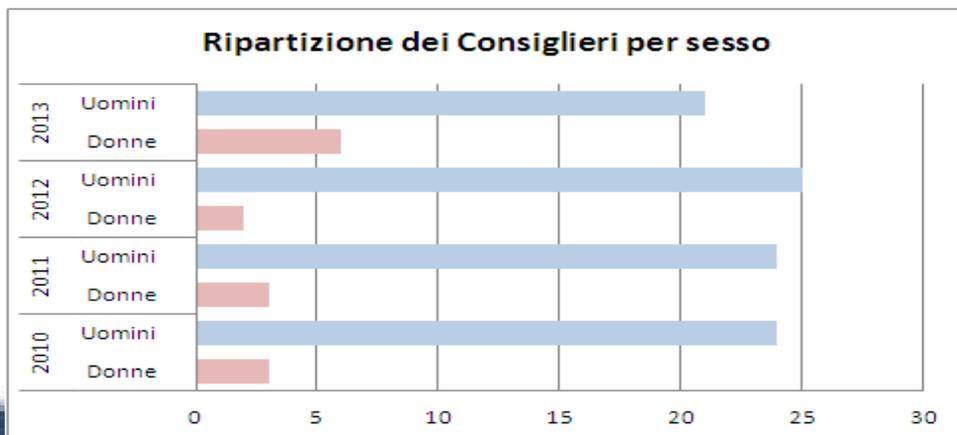
Composizione del Personale per Sesso							
2010		2011		2012		2013	
Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
44	20	45	19	47	19	46	19
64		64		66		65	

Composizione personale per sesso



Composizione del Consiglio per Sesso							
2010		2011		2012		2013	
Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
3	24	3	24	2	25	6	21
27		27		27		27	

Ripartizione dei Consiglieri per sesso

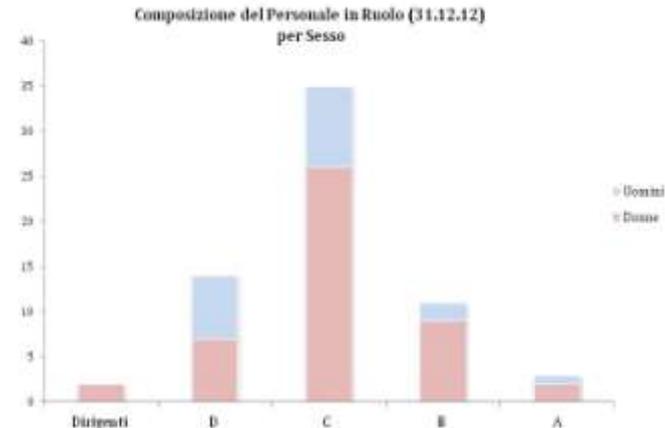




IL CONTESTO INTERNO

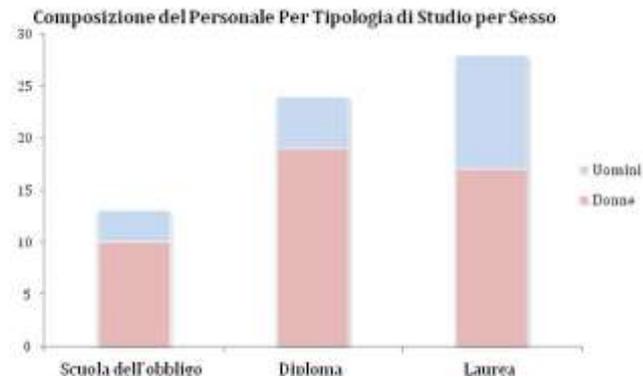
Composizione del Personale in Ruolo (31.12)

Per Categoria	2010	2011	2012	2013	
				Donne	Uomini
Dirigenti	2	2	2	2	
D	16	14	14	7	7
C	32	33	35	26	9
B	11	12	12	9	2
A	3	3	3	2	1
Totale	64	64	66	46	19



Composizione del Personale a Tempo Indeterminato

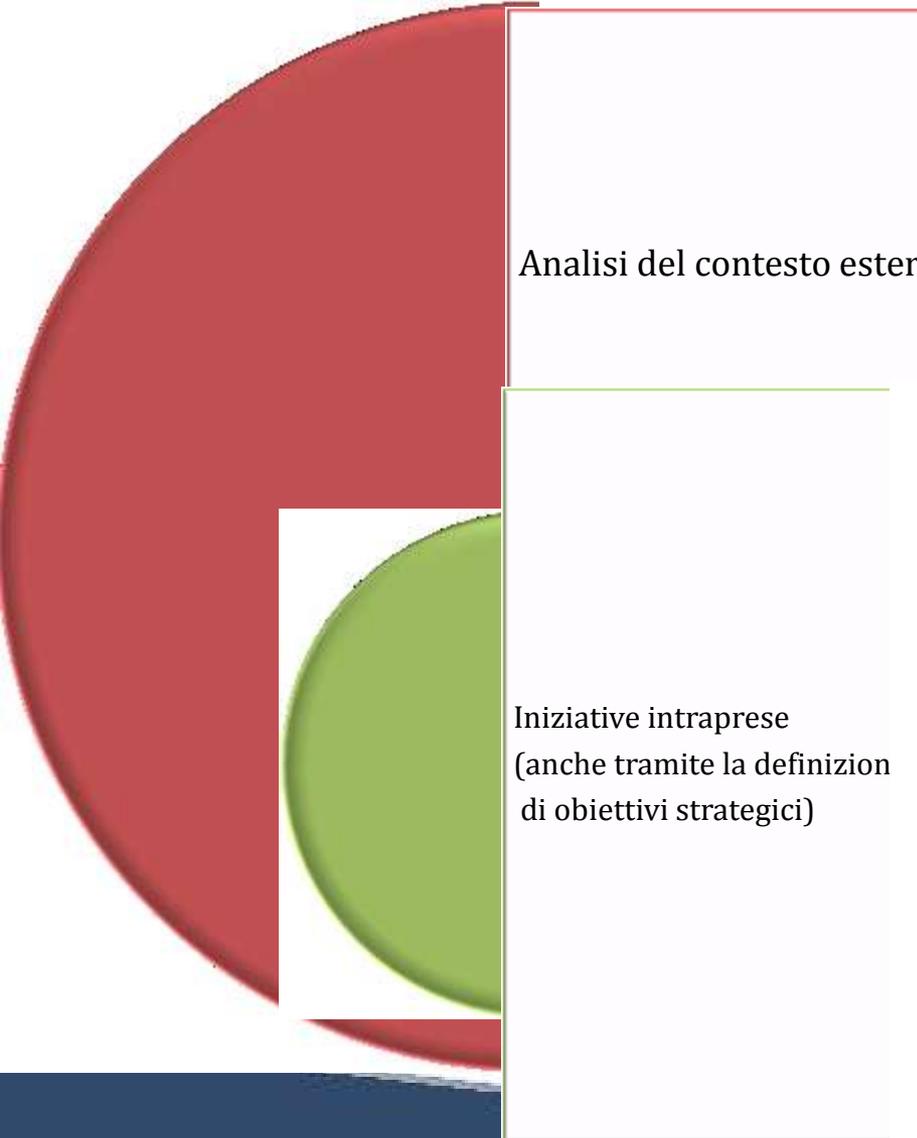
Per Tipologia di Studio	2010	2011	2012	2013	
				Donne	Uomini
Scuola dell'obbligo	14	11	13	10	3
Diploma	28	29	25	19	5
Laurea	22	24	28	17	11
Totale	64	64	66	46	19





4. La dimensione di genere: pari opportunità e bilancio di genere

IL CONTESTO ESTERNO



Analisi del contesto esterno

Iniziativa intraprese
(anche tramite la definizione
di obiettivi strategici)

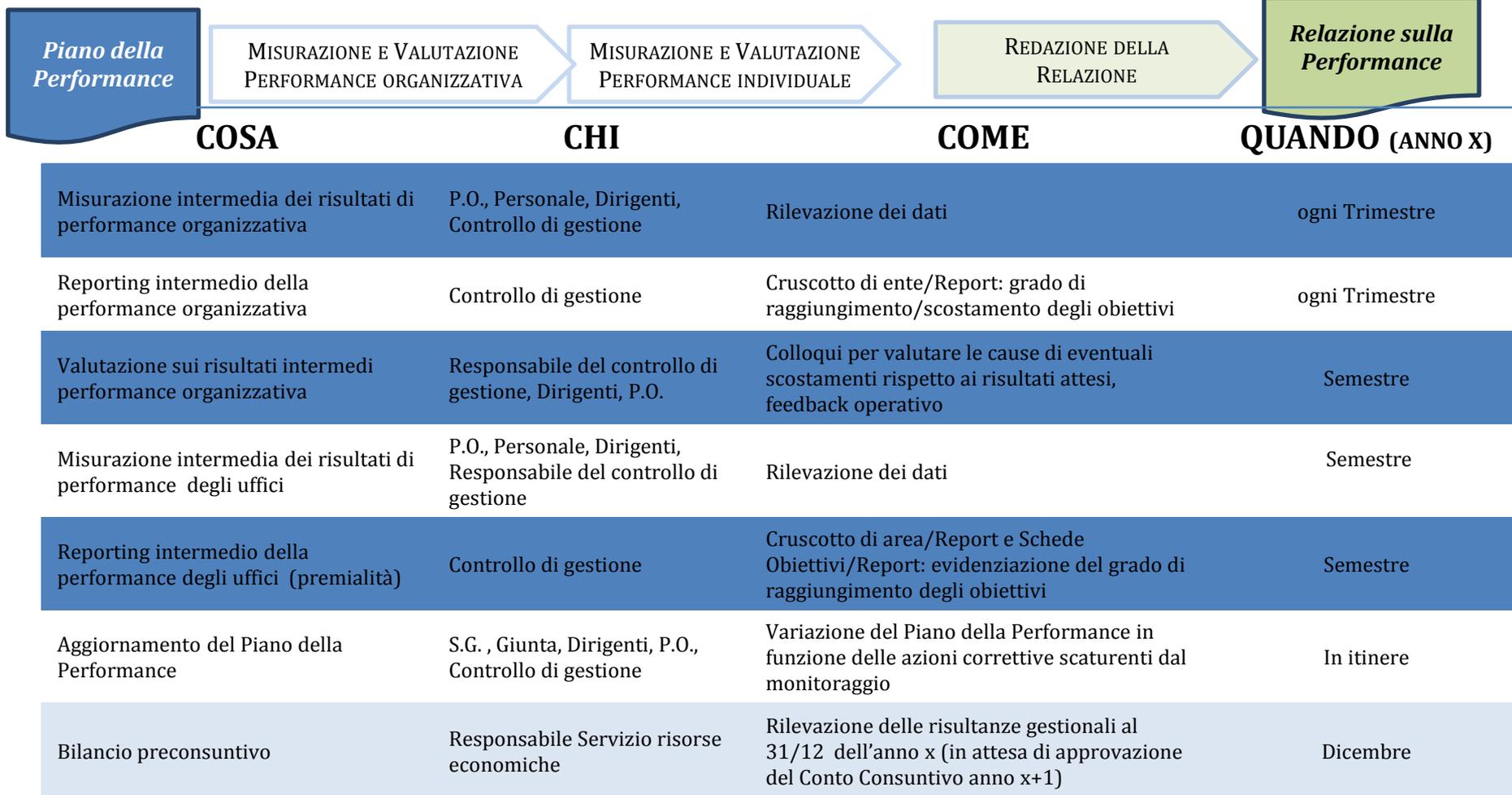
Andamento Tasso di disoccupazione nella Provincia					
2011		2012		2013	
Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
7.01	4.08	8.00	6.00	8,7	8,6

- L'imprenditoria femminile (23,3% delle imprese registrate nella provincia di Pisa)
- Il tasso di occupazione femminile
- Popolazione suddivisa per genere
- Conciliazione tra vita professionale e vita familiare
- Differenziale/divario retributivo fra i sessi
- Comitato per l'imprenditoria femminile e, in genere, tutte le attività espressamente destinate alla promozione dell'impresa al femminile (studi, ricerche, seminari, pubblicazioni, ecc per anno 2013 iniziativa formativa realizzata attraverso il cinema "Il cinema come fonte di riflessione e formazione")
- Servizi di supporto all'impresa, per creazione e sviluppo, destinati specificatamente alle donne o agli uomini
- Maggiorazioni dei contributi destinati alla creazione di imprese femminili
- Partecipazione al progetto Busy Ness Woman coordinato da Unioncamere Toscana e Regione Toscana rivolto alle nuove imprenditrici e a quelle già in carriera
- Realizzazione di una ludoteca nei locali camerali
- Indicatore sul livello di coinvolgimento di imprese femminili e /o giovanili nell'erogazione di agevolazioni finanziarie (risultato:41% del totale delle imprese beneficiarie di agevolazioni finanziarie nel 2013 (rispetto al 34% del 2012))



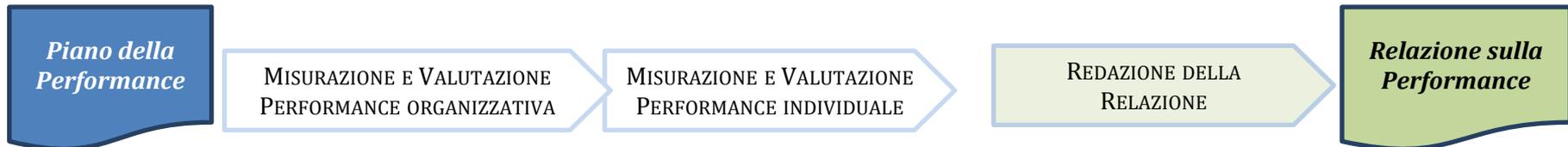
5. Il processo di redazione della Relazione sulla Performance

5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità del processo di redazione





5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità del processo di redazione



COSA	CHI	COME	QUANDO (ANNO X+1)
Definizione della struttura del documento	S.G. Controllo di Gestione	Analisi delle norme e delle delibere CIVIT di riferimento	Marzo
Sistematizzazione delle informazioni derivanti dalle fasi precedenti	Controllo di Gestione	Analisi dei documenti e dei dati della pianificazione, monitoraggio e valutazione	Gen- Marzo
Check-Up	S.G. Controllo di Gestione	Analisi mediante audit sui documenti	Aprile
Approvazione della Relazione sulla Performance e trasmissione all'OIV	Giunta	/	Entro 30 Giugno
Validazione della Relazione sulla Performance	OIV	Secondo le modalità previste dalla delibera CIVIT n.6/ 2012	Entro Metà Settembre
Pubblicazione della Relazione sulla Performance e del Documento di Validazione	Controllo di gestione Comunicazione OIV	Pubblicazione dei documenti sulla sezione « Amministrazione Trasparente» del sito camerale	Settembre



5.2 I punti di forza e debolezza del Ciclo di Gestione della Performance

La Relazione sulla Performance costituisce l'elemento di sintesi del ciclo di gestione della performance con riferimento ad un periodo amministrativo e, allo stesso tempo, è l'elemento di analisi per dare il via ad azioni migliorative e correttive future.

Il 2013 è stato l'anno in cui la CCIAA di Pisa ha consolidato ulteriormente il processo di gestione della performance, così come è avvenuto per la maggior parte delle pubbliche amministrazioni tenute ad adeguarsi al D.Lgs. 150/09, strutturando quanto già sviluppato all'interno dell'Ente nell'ambito della pianificazione e controllo. Evidente è stato, negli ultimi anni, l'impegno dell'Ente nell'introdurre e diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione, la cultura, le logiche e gli strumenti caratterizzanti un efficace sistema di Pianificazione, controllo e valutazione, basato sulla trasparenza, sulla coerenza del processo stesso e sul rispetto di determinati standard normativi. Tuttavia il cammino da intraprendere è complesso e lungo e richiede una forte attenzione nell'approcciarsi agli elementi innovativi da attivare per adempiere al dettato normativo non trascurando però quanto già «a regime» ma approcciandosi ad una logica di miglioramento continuo del ciclo della performance al fine di garantire una sua piena implementazione formale e sostanziale. In tale ottica, sono di seguito elencati i punti di forza e di debolezza che hanno caratterizzato il ciclo di gestione della performance per l'anno 2013:

- Definizione di target non-autoreferenziali grazie all'utilizzo delle informazioni sulle performance ottenute derivanti dal progetto Benchmarking Toscano, indagini di customer satisfaction, analisi sul benessere organizzativo
- Il monitoraggio costante ed attento dell'evoluzione dei principali indicatori di performance contribuisce a sviluppare nel tempo una maggiore coerenza delle azioni intraprese con la strategia dell'Ente
- Definizione di linee di indirizzo strategico e attività di programmazione e controllo in ottica di sistema allargato (cciaa, az. speciali)
- Capillarità nell'assegnazione degli obiettivi (Ente, Unità Organizzativa/Ufficio)
- Viene garantito l'effettivo collegamento ed integrazione tra la pianificazione della performance e la programmazione economica-finanziaria
- Piena integrazione degli strumenti (BSC, benchmarking, customer, qualità, programmazione economica, ..) a supporto del ciclo di gestione della performance
- Momenti istituzionali di incontro con gli stakeholder quali occasione per comunicare in modo semplice e diretto in un'ottica di trasparenza
- Piena trasparenza dei risultati raggiunti

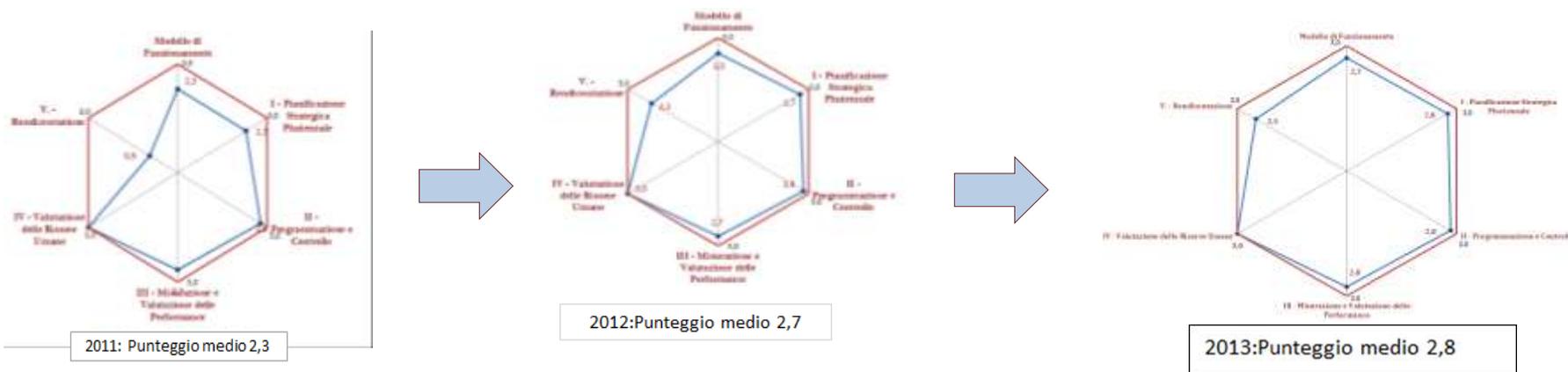
- Maggiore studio e analisi degli impatti delle politiche attuate ed individuazione più capillare di significativi indicatori di outcome
- Approfondimento dei punti di forza e di debolezza dell'Ente in fase di definizione della strategia secondo un approccio SWOT
- Affinamento del sistema di monitoraggio dei processi anche in termini di costo

Processo di redazione della Relazione sulla Performance



5.2 I punti di forza e debolezza del Ciclo di Gestione della Performance

La CCIAA di Pisa adotta un modello di Check-up che consente di rilevare il grado di attuazione delle metodologie in essere e del relativo livello di rispetto dei principi e requisiti previsti dalla normativa (D.Lgs. 150/09 Delibere CIVIT e Linee Guida Unioncamere Nazionale). Il modello di Check-Up costituisce un sistema di diagnosi idoneo a valutare lo stato di salute/efficacia dei Sistemi di Misurazione e Valutazione in essere nelle CCIAA (estendendo la valutazione all'intero Ciclo della Performance). Esso fornisce un vero e proprio modello di monitoraggio del Sistema in essere per attività di Audit e garantisce la produzione di un flusso informativo come punto di partenza per l'implementazione di un Piano di "miglioramento" del sistema. Di seguito viene riportata una sintesi delle variazioni intervenute durante il corso del 2013 e che hanno determinato un miglioramento dei risultati derivanti dal Check-up



OGGETTO DI RIFERIMENTO PRINCIPALI ELEMENTI MIGLIORATIVI INTERCORSI NEL 2013

MODELLO DI FUNZIONAMENTO	Piena integrazione degli strumenti (BSC, benchmarking, customer, qualità, programmazione economica ..) a supporto del ciclo di gestione della performance
PIANIFICAZIONE STRATEGICA	Affinamento del sistema di definizione di obiettivi strategici pluriennali con respiro triennale (indicatori e target)
PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	Ottimizzazione del sistema di definizione dei target ragionati in base alle risultanze del controllo e di sistemi di benchmarking Utilizzo di schede di project management per la gestione di attività progettuali.
MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	Sviluppo di un modello di monitoraggio dei processi ai fini della valutazione dell'efficienza. Implementazione sistema di gestione qualità al fine di garantire che lo sviluppo dei processi e la fornitura dei servizi sviluppati sia conforme alle aspettative dell'utente. Introduzione della Carta dei Servizi documento con il quale l'Ente assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza Strutturazione di reportistica sullo stato di avanzamento degli obiettivi e della spesa Realizzazione di attività di audit interno da parte del controllo di gestione funzionale alla certificazione del dato Misurazione del clima interno e del benessere organizzativo



6. Allegati Tecnici

6.1 I documenti del Ciclo di Gestione della Performance

Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance:

<http://www.pi.camcom.it/interno.php?id=2244&lang=it>

Piano della Performance:

<http://www.pi.camcom.it/interno.php?id=1392&lang=it>

Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità:

<http://www.pi.camcom.it/interno.php?id=2154&lang=it>

Piano Triennale di prevenzione della corruzione

<http://www.pi.camcom.it/interno.php?id=2544&lang=it>