



# SECONDA GIORNATA DELLA TRASPARENZA

**CAMERA COMMERCIO DI PISA**

Pisa, 24 Luglio 2012



Camera di Commercio  
Pisa

# DALLA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO ALLA “RENDICONTAZIONE SOCIALE”:

## IL PIANO E LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2011

**DOTT. SSA CRISTINA MARTELLI**

SEGRETARIO GENERALE CAMERA DI COMMERCIO DI PISA



Camera di Commercio  
Pisa

# IL PIANO DELLA PERFORMANCE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PISA



## IL PIANO DELLA PERFORMANCE 2011-2013

Camera di Commercio di Pisa

Gennaio 2011

**ON LINE a  
GENNAIO!!**



Camera di Commercio  
Pisa

Il Piano della Performance,

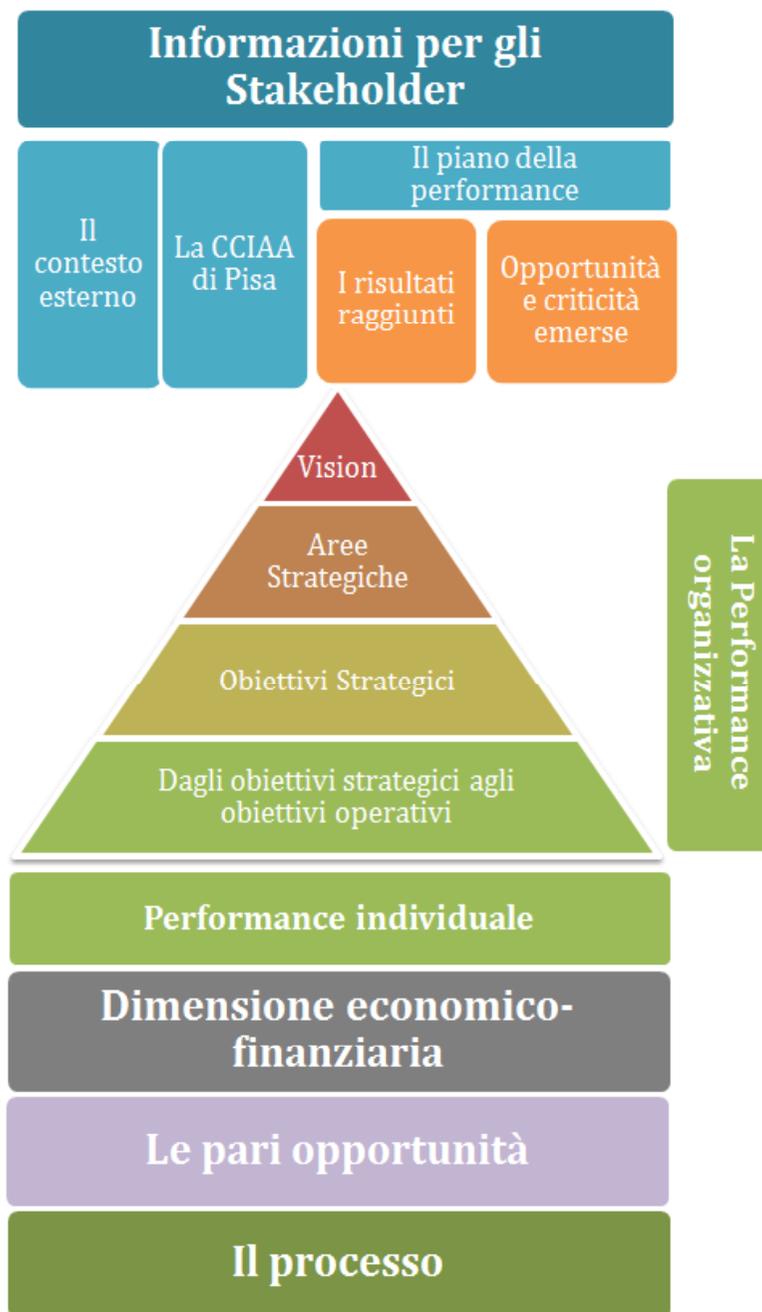
-dà **avvio** all'intero **Ciclo** di **Gestione** della **Performance**,

-è il documento mediante il quale la Camera di Commercio di Pisa:

- si **presenta all'esterno**
- **esplicita i propri impegni** nei confronti degli **Stakeholder** e le **performance attese**
- individua **indici di misurazione** e valutazione del livello di raggiungimento delle stesse (**target**)

# La rappresentazione dei risultati: la Relazione sulla Performance 2011

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
2. L'Albero della Performance
  - 2.1 La Vision e 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
  - 6.2 La Performance Organizzativa ed Individuale in dettaglio



## Il contesto esterno 1/2:

### IL QUADRO NORMATIVO

Imprese, Territorio e  
Consumatori

- Decreti n. 155 e n. 156 2011 attuativi degli artt. 10 cm. 3, e 12 della nuova L. 580/93
- D.Lgs. n. 28/2010, in materia di **mediazione** finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali
- 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**
- Direttiva Servizi
- Decreto Sviluppo

Processi Interni

- Legge n. 2/2009 Dematerializzazione (PEC e firma digitale obbligatorie)

Innovazione e Crescita

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

Economico- Finanziaria

- D. Lgs. n. 23/2010 e norme attuative, Gestione del Diritto Annuale
- D.L. 78/2010 e ulteriori norme di contenimento spesa pubblica
- **Finanziaria per l'anno 2012 (D.L. 98/2011)**



Camera di Commercio  
Pisa

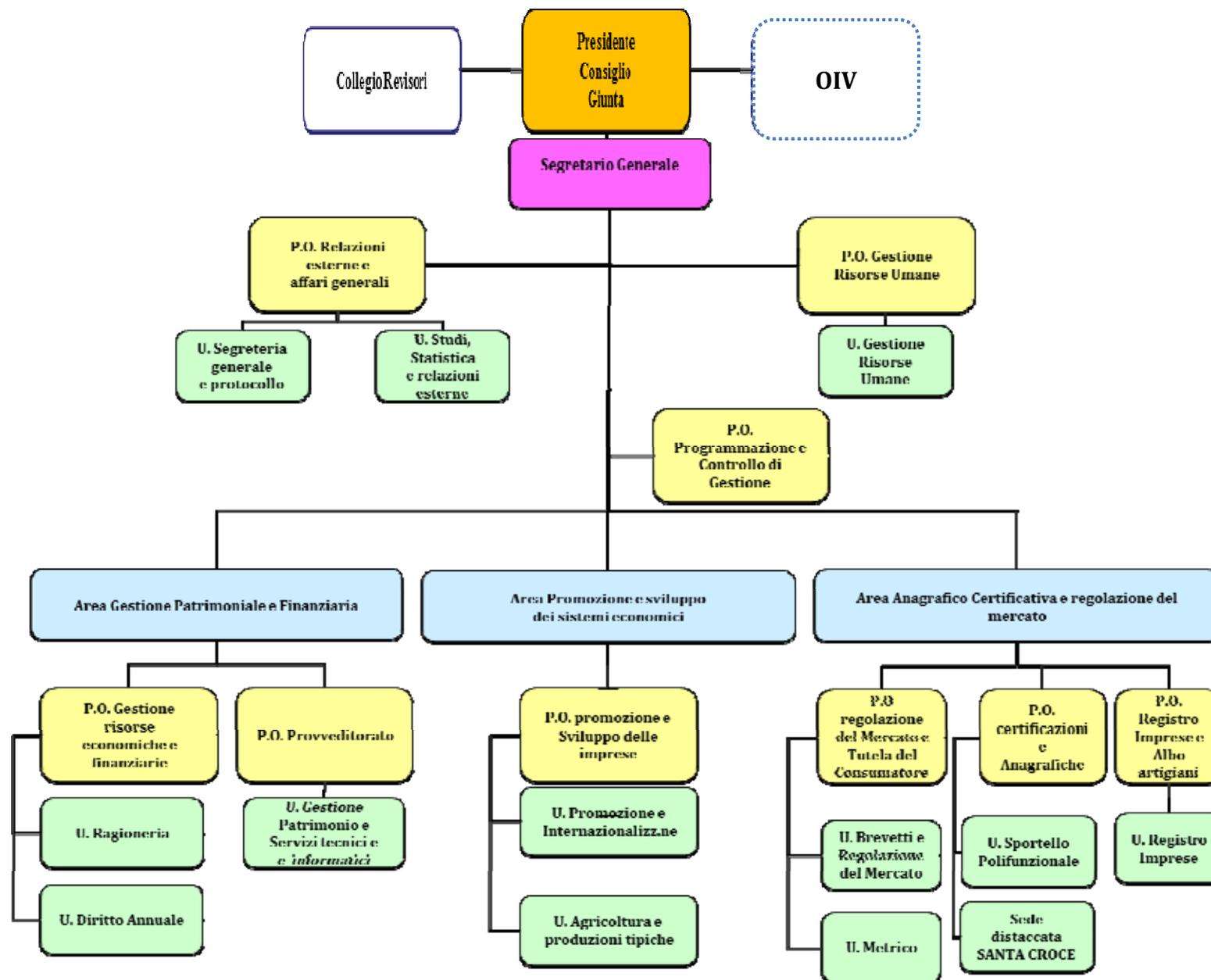
## Il contesto esterno 2/2:

### LA CONGIUNTURA ECONOMICA

CONTESTO ECONOMICO NAZIONALE E REGIONALE	
Crescita del PIL nazionale nel 2010	+0,4%,
Andamento della produzione del settore manifatturiero regionale	+2,1%
Andamento artigianato regionale	-10,2%
CONTESTO ECONOMICO PROVINCIALE	
Esportazioni provinciali	+10,2%
Andamento del settore manifatturiero provinciale	produzione +1,2% ordinativi +2,6% occupazione -1,9%
Andamento artigianato provinciale	-9,1%
Andamento commercio al dettaglio provinciale	-3,5%



# L'Assetto Istituzionale e Organizzativo



# ALCUNE COLLABORAZIONI 2011



Camera di Commercio  
Pisa

# Le nostre risorse finanziarie

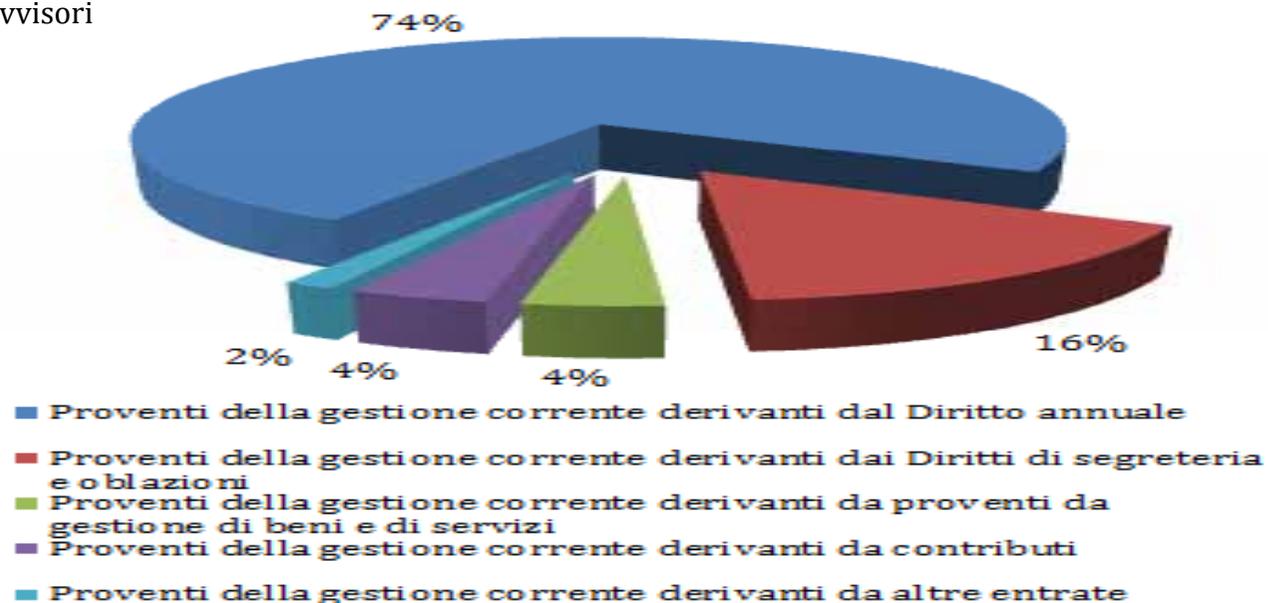
	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Variazioni % 2011/2010
<b>PROVENTI CORRENTI</b>	<b>12.662.562,33</b>	<b>13.196.431,34</b>	<b>13.362.437,14</b>	1,26%
Diritto Annuale	9.716.222,63	9.686.701,90	<b>9.961.323,09</b>	2,84%
Diritti di Segreteria	2.168.214,58	2.184.610,51	<b>2.176.814,28</b>	-0,36%
Contributi trasferimenti ed altre entrate	456.129,97	1.047.901,95	<b>729.183,66</b>	-30,41%
Proventi gestione di beni e servizi	362.626,69	313.773,57	<b>543.226,92</b>	73,13%
Variazione delle rimanenze	-40.631,54	-36.556,59	<b>-48.110,81</b>	31,61%



## Lo Stato di Salute : composizione proventi 2011

PROVENTI CORRENTI	2010	Media Regionale 2010	2011	Media Regionale 2011*
Proventi della gestione corrente derivanti dal Diritto annuale	73%	69%	74%	70%
Proventi della gestione corrente derivanti dai Diritti di segreteria e oblazioni	17%	16%	16%	16%
Proventi della gestione corrente derivanti da proventi da gestione di beni e di servizi	2%	5%	4%	5%
Proventi della gestione corrente derivanti da contributi	5%	8%	4%	7%
Proventi della gestione corrente derivanti da altre entrate	3%	3%	2%	2%

\* Si tratta di dati ad oggi ancora provvisori



Camera di Commercio  
Pisa

# I nostri oneri correnti

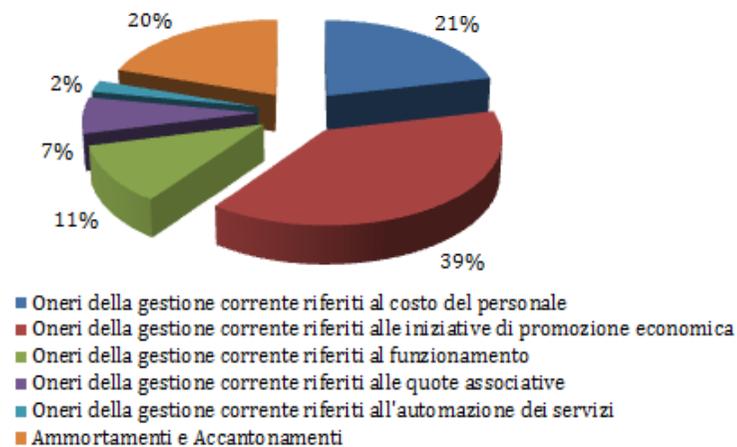
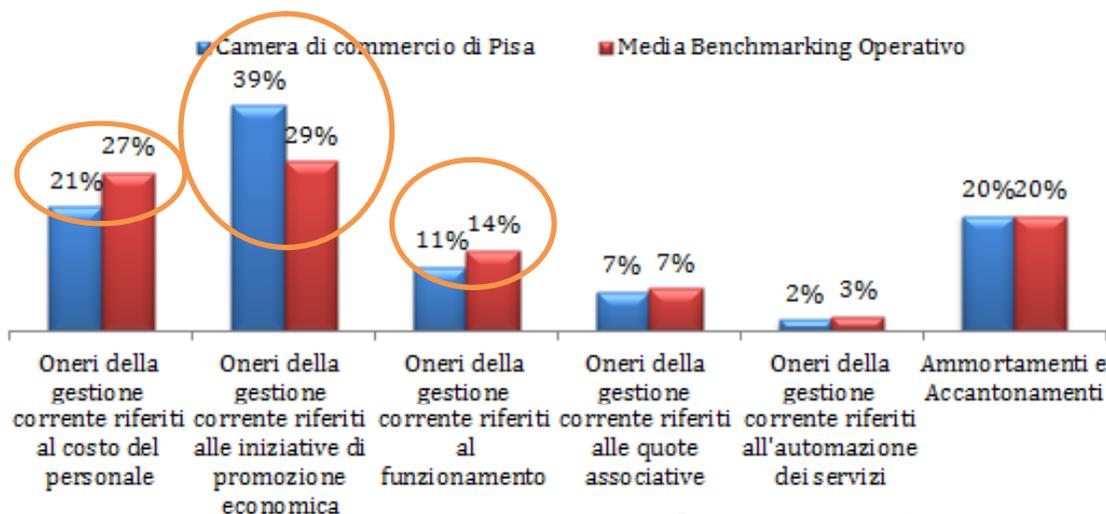
	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Variazioni % 2011/2010
<b>ONERI CORRENTI</b>	<b>12.376.262,13</b>	<b>13.546.127,59</b>	<b>13.657.374,76</b>	+0,82
Personale	3.142.675,26	3.034.879,03	2.930.195,07	-3,45%
Funzionamento	3.146.664,81	2.912.318,37	2.904.674,48	-0,26%
Interventi economici	3.693.035,20	5.092.588,04	5.113.329,12	+ 0,41%
Ammor.ti e accant.ti	2.393.886,86	2.506.342,15	2.709.176,09	+ 8,09%



## Lo Stato di Salute : composizione oneri 2011

ONERI CORRENTI	2010	Media Regionale 2010	2011	Media Regionale 2011*
Oneri della gestione corrente riferiti al costo del personale	22%	29%	<b>21%</b>	27%
Oneri della gestione corrente riferiti alle iniziative di promozione economica	38%	28%	<b>39%</b>	<b>30%</b>
Oneri della gestione corrente riferiti al funzionamento	12%	14%	<b>11%</b>	14%
Oneri della gestione corrente riferiti alle quote associative	7%	8%	<b>7%</b>	<b>7%</b>
Oneri della gestione corrente riferiti all'automazione dei servizi	2%	3%	<b>2%</b>	3%
Ammortamenti e Accantonamenti	19%	18%	<b>20%</b>	19%

Composizione oneri gestione corrente anno 2011



\* Si tratta di dati ad oggi ancora provvisori

# II CONTO ECONOMICO

	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Differenze 2011/2010
<b>Gestione corrente</b>	286.300,20	-349.696,25	<b>-294.937,62</b>	54.758,63
<i>Proventi correnti</i>	12.662.562,33	13.196.431,34	<b>13.362.437,14</b>	166.005,80
<i>Oneri correnti</i>	-12.376.262,13	-13.546.127,59	<b>-13.657.374,76</b>	111.247,11
<b>Gestione finanziaria</b>	267.146,10	<b>291.684,38</b>	<b>496.103,92</b>	204.419,54
<b>Gestione straordinaria</b>	360.273,70	<b>271.124,82</b>	<b>464.331,09</b>	193.206,27
<b>Rettifiche di valore attività finanziaria</b>	-6.371,86	-725,00	<b>-675,00</b>	50,00
<b>Risultato economico</b>	907.348,14	<b>212.387,95</b>	<b>664.822,39</b>	452.434,44



## Lo Stato di Salute : risorse, efficienza ed economicità

INDICATORE	COMPOSIZIONE	CCIAA PI 2011	CCIAA PI 2010	Media Regionale 2010
<b>1. Indice di rigidità</b>	ID_355: (Oneri correnti – Interventi economici) / Proventi Correnti	64%	64%	72%
<b>2. Indice di capacità di attrazione risorse esterne per interventi economici</b>	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	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>33%</b>
<b>3. Indice "risorse umane"</b>	ID_26: Costi del personale / Oneri Correnti	21%	22%	29%
<b>4. Indice di riscossione del diritto annuale</b>	ID73_Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale anno n / Dovuto per Diritto Annuale anno n	<b>77%</b>	<b>78%</b>	<b>80%</b>



## LE PRIORITA' STRATEGICHE della RPP 2011

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 **€ 4.699.668,94**

2. Promuovere, sviluppare e gestire strumenti di tutela del mercato che garantiscano la concorrenza, la trasparenza e la fede pubblica **€ 233.286,86**

3. Affermare e diffondere il ruolo di una PA in grado di erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse **€ 180.373,32**

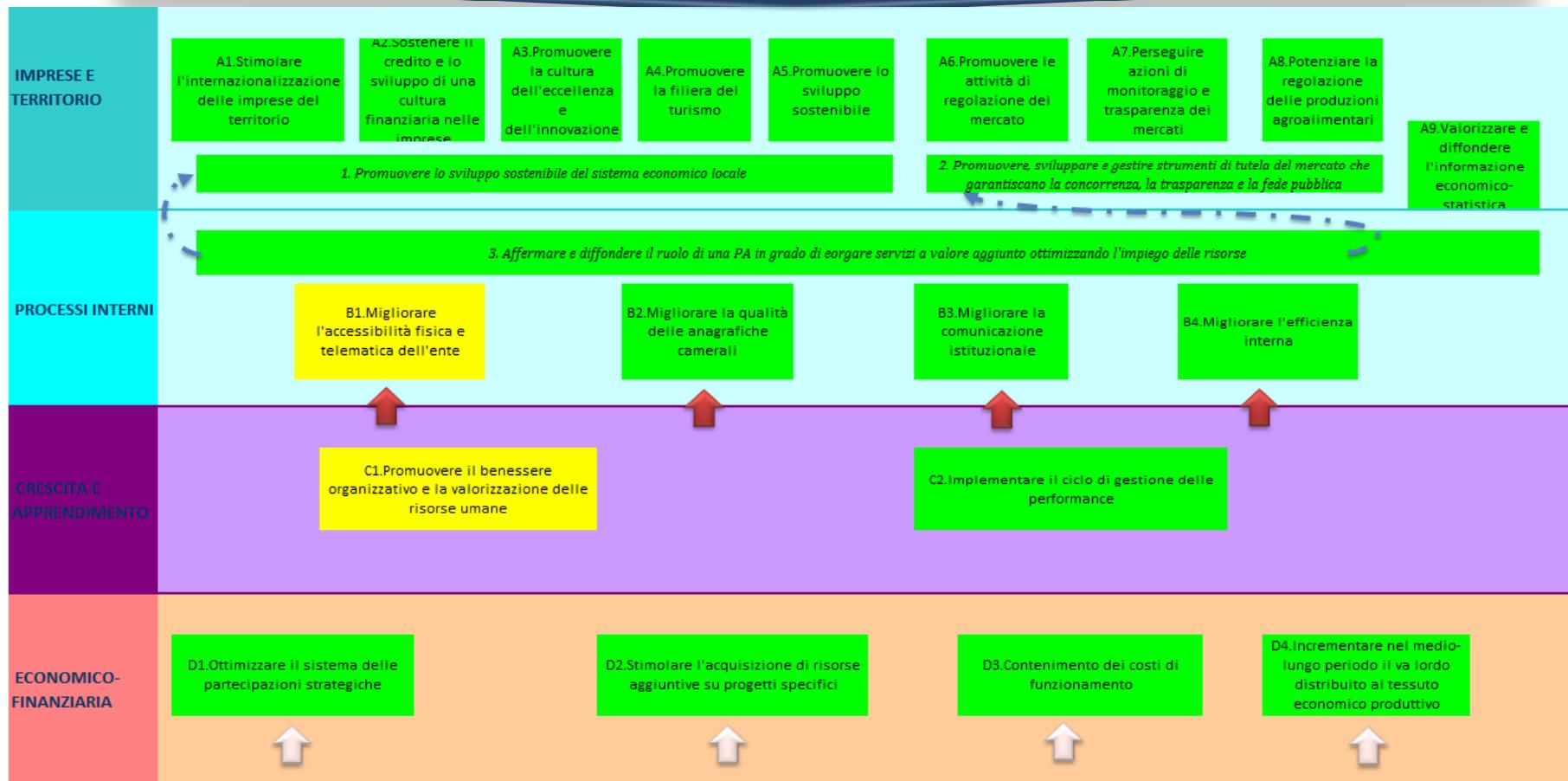


# Il Piano della Performance in sintesi – i risultati raggiunti

La Mappa Strategica della CCIAA di Pisa, di seguito proposta, si identifica in una fotografia sintetica della performance conseguita per l'anno 2011, 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.

*"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"*



# LA MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE 2011 TRAMITE LA BSC



IMPRESE E TERRITORIO		% Realizzazione
A1	Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese del territorio	98%
A2	Sostenere il credito e lo sviluppo di una cultura finanziaria	87%
A3	Promuovere la cultura dell'eccellenza e dell'innovazione	100%
A4	Promuovere la filiera del turismo	98%
A5	Promuovere lo sviluppo sostenibile	100%
A6	Promuovere le attività di regolazione del mercato	90%
A7	Perseguire azioni di monitoraggio e trasparenza dei mercati	100%
A8	Potenziare la regolazione delle produzioni agroalimentari	100%
A9	Diffondere l'informazione economico-statistica	100%
PROCESSI INTERNI		% Realizzazione
B1	Migliorare l'accessibilità fisica e telematica dell'ente	81%
B2	Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali	100%
B3	Migliorare la comunicazione istituzionale	92%
B4	Migliorare l'efficienza interna	98%
CRESCITA E APPRENDIMENTO		% Realizzazione
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la valorizzazione delle risorse umane	80%
C2	Implementare il ciclo di gestione delle performance	100%
ECONOMICO-FINANZIARIA		% Realizzazione
D1	Ottimizzare il sistema delle partecipazioni strategiche	100%
D2	Stimolare l'acquisizione di risorse aggiuntive su progetti specifici	96%
D3	Contenimento dei costi di funzionamento	97%
D4	Incrementare nel medio-lungo periodo il va lordo distribuito al tessuto economico produttivo	98%



Camera di Commercio  
Pisa

## Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese del territorio

176 imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione ( +23% rispetto all'anno 2010)

466 partecipanti a seminari sull'internazionalizzazione (+ 18% rispetto al 2010)

41 nuove imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione (23% delle numero totale di imprese coinvolte)

**Nuovi canali di sbocco e nuovi mercati** (2 missioni negli Emirati Arabi Uniti per i settori agroalimentare, artigianato, tecnologie e settore nautico)

**Altre missioni ed incoming :**

Agroalimentare: Los Angeles, Washington, Colonia, Praga, incoming Paesi Europa centrale

Turismo: Goteborg, Londra e incoming da Danimarca, Svezia, e Norvegia

Nautica: incoming dai Paesi del Mediterraneo

Sistema casa/moda: Londra, Mosca, Houston

Multisetoriale : San Pietroburgo e Dubai



Camera di Commercio  
Pisa

## Sostegno al credito e Finanza

715 imprese beneficiarie di agevolazioni finanziarie ( +16% rispetto all'anno 2010)

€ 2.528.715,90 di risorse impiegate per sostegno al credito

€ 17.230.970 di nuovi investimenti attivati da € 1.591.000 di contributi concessi a fondo perduto

5 Confidi convenzionati e € 650.000 di contributi concessi

6 Istituti di credito convenzionati per i microprestiti

Fondo rotativo: 6 imprese partecipate (dato di stock)

1.291 aspiranti nuovi imprenditori hanno usufruito dei servizi di informazione e consulenza finanziaria



# Promuovere la semplificazione

3,3 giorni il tempo medio di evasione delle 27.266 pratiche del Registro Imprese  
(al netto delle sospensioni)

28 giorni la media dei tempi di pagamento delle fatture dei fornitori dell'ente

Oltre 7.700 tra smart card, business key e cns rilasciate dalla Camera

Oltre 4.500 imprese qualificate nella banca dati CRM ricevono puntualmente informative sulle iniziative della Camera

Attivazione presso la sede di Santa Croce di tutti i servizi al pubblico (certificati/ protesti/ smart card/ estero/metrico/ finanziamenti)



Camera di Commercio  
Pisa

# Promuovere i servizi di conciliazione e di regolazione del mercato

## La Camera di Commercio di Pisa è Organismo di mediazione:

405 domande di conciliazione depositate nel solo 2011 (1.389 conc. e 47 arbitrati dal '98)

Di queste, 135 conciliazioni (33%) si sono concluse con l'adesione della controparte

## La Camera di Commercio di Pisa è Organismo di Formazione Accreditato:

Oltre 200 professionisti hanno preso parte ai percorsi formativi e di aggiornamento organizzati sulla mediazione

## Sportello consumatori

### Ufficio Metrico:

541 verifiche realizzate di cui 145 per etichettatura, marcature CE, sicurezza prodotti



Camera di Commercio  
Pisa

# Promuovere la diffusione dell'informazione economica

Note mensili sulle congiunture prodotte su comm./ind./art./coop.

Note su Export / bilanci / imprese high tech

Osservatorio sull'accesso al credito nella provincia di Pisa

Realizzazione indagine sulle Aree produttive di Ospedaletto e Montacchiello

Realizzazione indagine sul ruolo dei beni culturali in provincia di Pisa



Camera di Commercio  
Pisa



## Promuovere l'efficienza interna

Contenimento dei costi di funzionamento (- 7% rispetto al 2010)

+5,28% il Valore aggiunto creato rispetto al 2010

75% del Valore aggiunto distribuito al tessuto economico

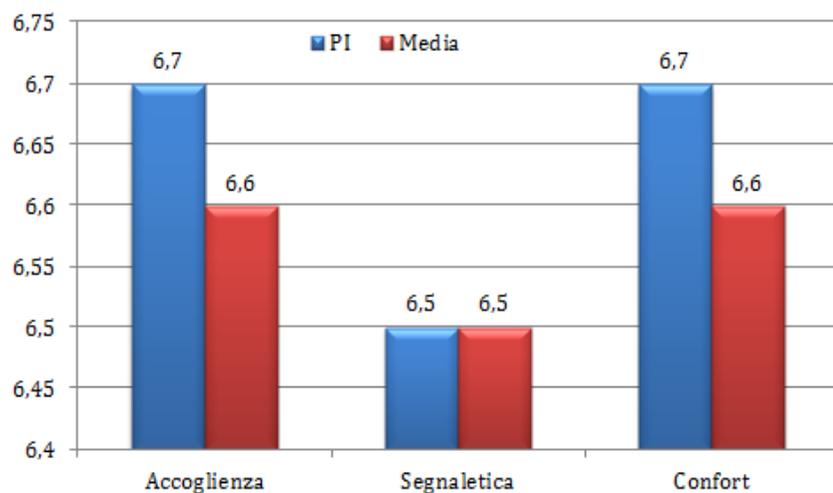
Oltre € 460.000 di risorse derivanti da progetti nazionali e regionali



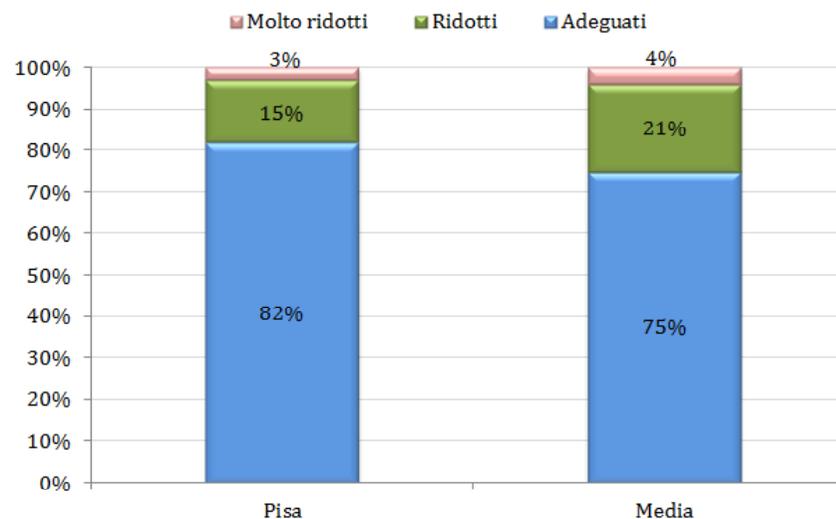
Camera di Commercio  
Pisa

# Il grado di soddisfazione dell'utenza

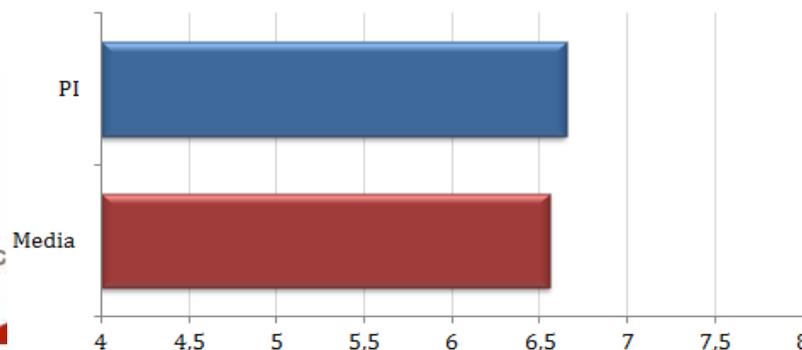
Il giudizio espresso su aspetti relativi ad accoglienza, segnaletica, confort (da 4 a 8)



Il giudizio espresso sull'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico (da 4 a 8)

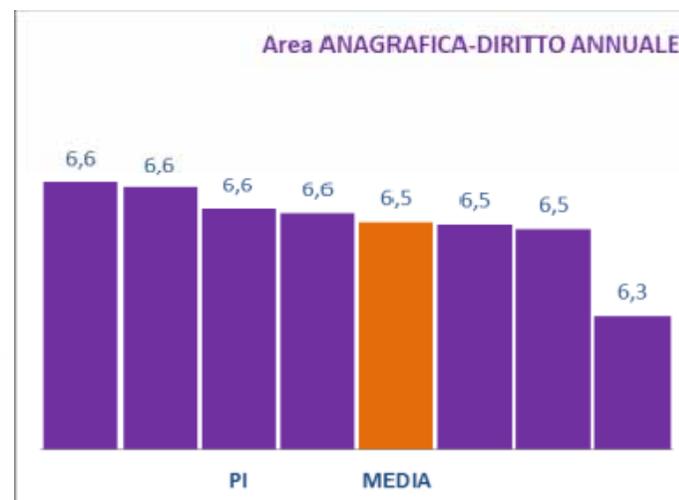
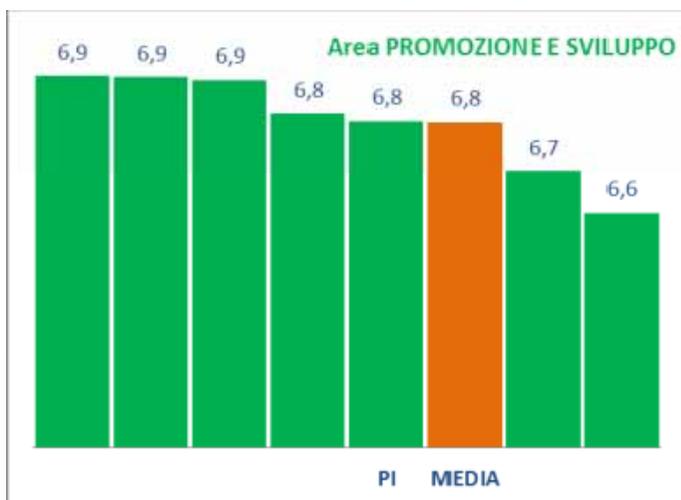
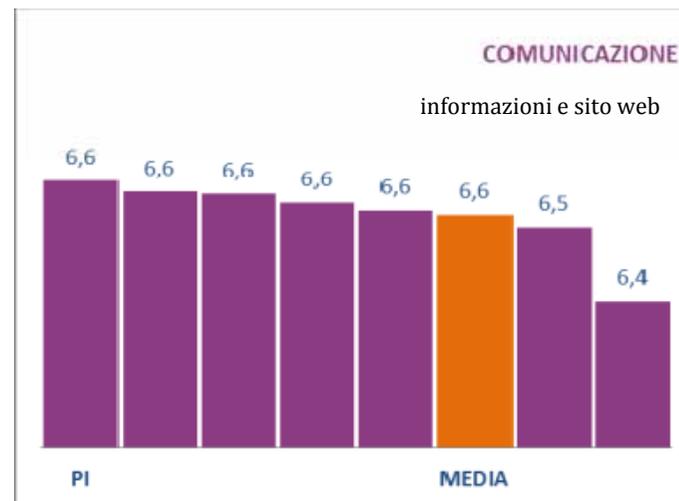
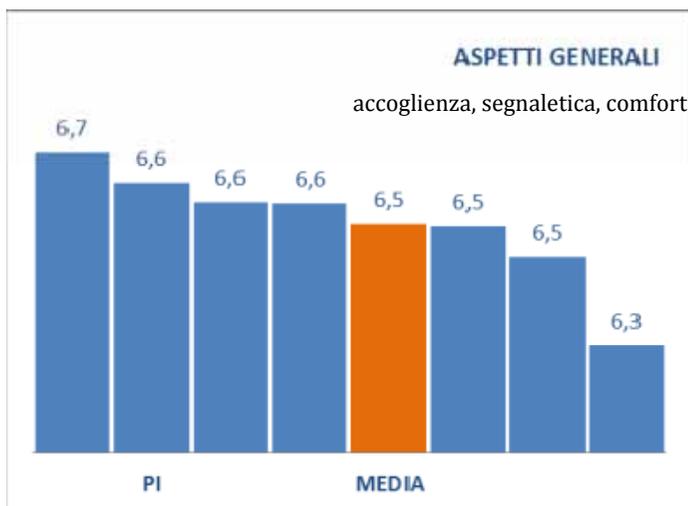


Valutazione complessiva sulla comunicazione delle CCIAA



Camera di Commercio  
Pisa

## Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti per provincia Votazioni medie (su una scala da 4 a 8)

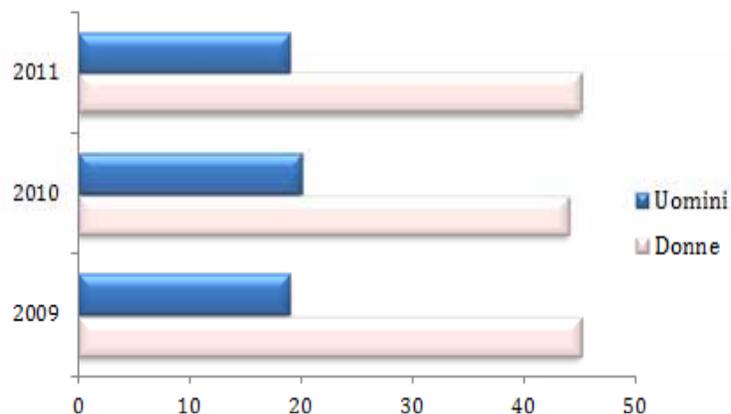


## 4. La dimensione di genere: pari opportunità

### INTERNO

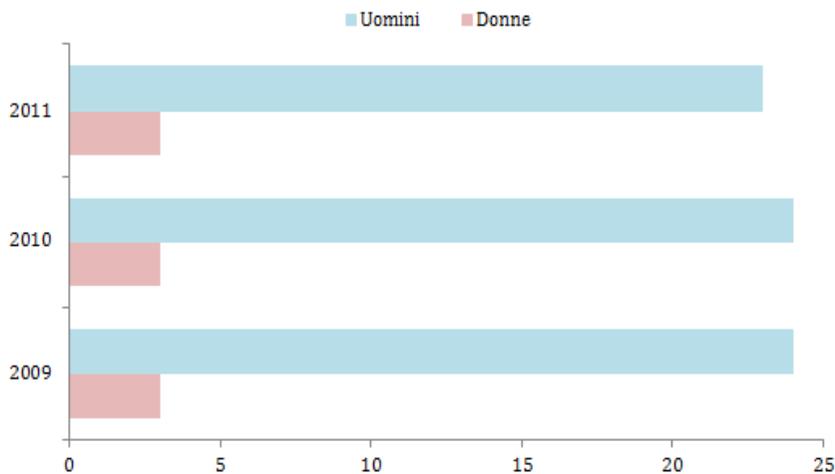
Composizione del Personale per Sesso					
2009		2010		2011	
Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
45	19	44	20	45	19
64		64		64	

Composizione personale per sesso



Composizione del Consiglio per Sesso					
2009		2010		2011	
Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
3	24	3	24	3	23
27		27		26*	

Composizione dei Consiglieri per Sesso



- Comitato per le pari opportunità
- Orari flessibili
- Banca ore
- Progetto Ludoteca



Camera di Commercio  
Pisa

# La dimensione di genere: le pari opportunità

**ESTERNA**

## Analisi del contesto esterno

- Imprese femminili 23,7%
- Il tasso di disoccupazione femminile (7,1 % nel 2011)
- Popolazione suddivisa per genere
- Conciliazione tra vita professionale e vita familiare
- Differenziale/divario retributivo fra i sessi

## Iniziative intraprese

- Comitato per l'imprenditoria femminile (studi, ricerche, seminari, pubblicazioni, ecc.)
- Servizi di supporto all'impresa, per orientamento creazione e sviluppo, destinati specificatamente alle donne e ai giovani
- **Maggiorazioni dei contributi destinati alla creazione di imprese femminili e per gli investimenti delle imprese femminili**
- Supporto alla presentazione di progetti di Conciliazione di tempi di vita e lavoro (L. 53/2000)
- **Partecipazione al progetto di mentoring Busy Ness Woman coordinato da Unioncamere Toscana e Regione Toscana rivolto alle nuove imprenditrici e a quelle già in carriera**
- Progetto per una Ludoteca dell'Ente



Camera di Commercio  
Pisa

# PUNTI CARDINE DEL D. LGS. 150/09 "DECRETO BRUNETTA"

Piano della Performance

Relazione sulla Performance

**Performance**

**Trasparenza**

**Premialità**

Piano triennale  
per la Trasparenza e l'Integrità

Sistema di Misurazione e Valutazione



Camera di Commercio  
Pisa

# IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E INTEGRITÀ

Una puntuale applicazione del criterio di pubblicità e trasparenza è demandata al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità realizzato in conformità al D. Lgs. 150/2009

La Camera di Commercio di Pisa ha adottato ad inizio anno il suo secondo Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità valido per il triennio 2012-2014

In tale documento la Camera di Commercio di Pisa si impegna ad:

Assicurare l'accessibilità ad una serie di dati, notizie ed informazioni concernenti l'Ente ed i suoi agenti;

Consentire forme diffuse di controllo sociale dell'operato dell'Ente, a tutela della legalità, della cultura dell'integrità ed etica pubblica e del buon andamento della gestione, secondo un'ottica di "miglioramento continuo"

La principale modalità di attuazione della trasparenza è la pubblicazione sui siti istituzionali di una serie di dati individuati da precisi obblighi normativi, tenendo altresì conto della generale necessità del perseguimento degli obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell'integrità ed etica pubblica, nonché di buona gestione delle risorse pubbliche.



Per consentire l'accesso da parte dell'utenza la Camera di Commercio di Pisa pubblica nel proprio sito internet – [www.pi.camcom.it](http://www.pi.camcom.it) – le informazioni concernenti:

i dati relativi alle risorse utilizzate nell'espletamento delle funzioni istituzionali;

i dati relativi all'organizzazione, alle performance ed ai procedimenti.



Camera di Commercio  
Pisa



Camera di Commercio  
Pisa



## LA CAMERA DI COMMERCIO

- Chi siamo
- Statuto e Regolamenti
- Programmazione e Bilancio
- Partecipazioni
- Assunzioni di personale
- Premi e Borse di Studio
- Bandi di gara - Profilo del committente
- Richiesta sale convegni
- Biblioteca/Archivio Storico
- Sedi e Contatti

## SERVIZI

[ + ] Registri, albi e ruoli

home » [Trasparenza Valutazione e Merito](#)

## Trasparenza Valutazione e Merito

L'Operazione Trasparenza fu avviata nel giugno del 2008 attraverso la pubblicazione dei dati dirigenziali e degli incarichi in atto presso il Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione.

L'obbligo è stato poi esteso a tutte le pubbliche amministrazioni del territorio nazionale. Per garantire omogeneità e chiarezza delle informazioni, ogni amministrazione è tenuta a comunicare e pubblicare on line: incarichi affidati a consulenti e collaboratori esterni; incarichi retribuiti ai dipendenti pubblici; consorzi e le società a totale o parziale partecipazione pubblica; distacchi, aspettative e permessi sindacali, nonché aspettative e permessi per funzioni pubbliche elettive; nominativi dei dirigenti (curriculum vitae, retribuzioni e recapiti istituzionali) e tassi di assenza e presenza del personale, aggregati per ciascun ufficio dirigenziale (art. 21 della legge 69 del 18 giugno 2009).

OPERAZIONE  
TRASPARENZA

## Trasparenza Valutazione e Merito

- [Dotazione organica e Programmazione del fabbisogno del personale](#)
- [Dati sui servizi erogati](#)
- [Incarichi di collaborazione o consulenza](#)
- [Contrattazioni decentrate e conti annuali](#)
- [Dirigenti](#)
- [Titolari di posizioni organizzative](#)



Camera di Commercio  
Pisa



#### LA CAMERA DI COMMERCIO

- Chi siamo
- Statuto e Regolamenti
- Programmazione e Bilancio
- Partecipazioni
- Assunzioni di personale
- Premi e Borse di Studio
- Bandi di gara - Profilo del committente
- Richiesta sale convegni
- Biblioteca/Archivio Storico
- Sedi e Contatti

#### SERVIZI

[+] Registri, albi e ruoli

home » Trasparenza Valutazione e Merito » Dati sui servizi erogati

#### Dati sui servizi erogati

Al fine di valutare la qualità erogata dei propri servizi, la Camera di Commercio di Pisa aderisce a progetti regionali di sistema che consentano la confrontabilità dei risultati con quelli di altre camere di commercio (benchmarking) oppure con dati medi nazionali.

Nei documenti allegati sono presentati:

- nel file "Qualità servizi benchmarking 2010" i principali risultati della Camera di Commercio di Pisa in tema di qualità dei servizi erogati per l'anno 2010 rilevati nel Progetto di benchmarking regionale e confrontati con i dati medi regionali.
- nel file "Tempi di lavorazione pratiche Registro Imprese 2011" un prospetto contenente i tempi medi di lavorazione pratiche del Registro Imprese nell'anno 2011 confrontati con i dati medi nazionali.

La Camera di Commercio di Pisa rileva anche il livello di qualità percepita misurando la soddisfazione degli utenti sui propri servizi tramite la realizzazione di indagini specifiche oppure la partecipazione a progetti nazionali.

Nel file "Customer satisfaction 2011" sono contenuti i risultati dell'indagine realizzata

#### Allegati

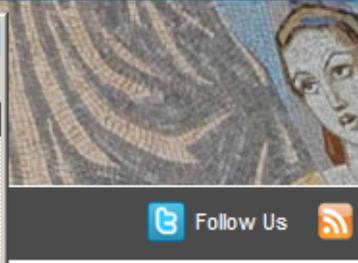
- Tempi di lavorazione pratiche Registro Imprese: Gennaio-Giugno 2012
- Tempi di lavorazione pratiche Registro Imprese 2011
- Customer satisfaction 2011
- Qualità servizi benchmarking 2010

#### Links esterni al sito

Ministero per la Pubblica

**DISTRIBUZIONE MENSILE DEI TEMPI DI LAVORAZIONE PRATICHE REGISTRO IMPRESE**  
**Gennaio/Giugno 2012**

Mese / anno		Camera di Commercio di Pisa				Medie nazionali			
		% pratiche evase	% 0-5 giorni	% 6-10 giorni	% > 11 giorni	% pratiche evase	% 0-5 giorni	% 6-10 giorni	% > 11 giorni
Gennaio	2012	95,9	97,8	1,2	1	95,9	47	17,2	35,8
Febbraio	2012	95,1	98,9	0,7	0,4	94,5	56,8	12,6	30,7
Marzo	2012	94,6	99,3	0,2	0,4	90,7	66,5	12	21,5
Aprile	2012	91,0	98,2	1,3	0,6	83,4	71,7	14,1	14,3
Maggio	2012	90,7	99,3	0,3	0,4	86,1	77,5	11,5	11
Giugno	2012	90,4	99,4	0,3	0,3	85,2	77,4	12,6	10



Follow Us

- Allegati
- [Tempi di lavorazione pratiche Registro Imprese: Gennaio-Giugno 2012](#)
  - [Tempi di lavorazione pratiche Registro Imprese 2011](#)
  - [Customer satisfaction 2011](#)
  - [Qualità servizi benchmarking 2010](#)

Links esterni al sito

Ministero per le Politiche Regionali





# mettiamoci

## Dati della rilevazione e giudizi

### CCIAA di Pisa

Città: Pisa

Indirizzo: P.za Vittorio Emanuele

Servizio sottoposto a giudizio degli utenti: Front office

Canale di erogazione: Sportello

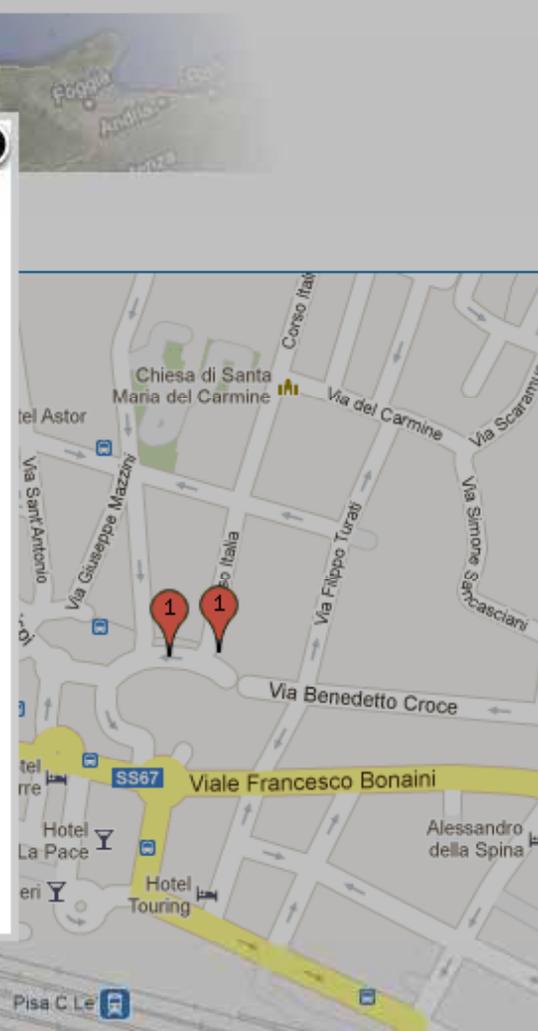
Data di avvio della rilevazione: 01/01/2010

Tasso di partecipazione *	12,13%		
Livello di soddisfazione **			
Ultimo mese (giugno)	96,03 %	3,97 %	0,00 %
Mese precedente (maggio)	89,63 %	7,93 %	2,44 %

### Legenda

\* Rapporto tra il numero di utenti che hanno espresso un giudizio e il numero di utenti che hanno usufruito del servizio, in valori percentuali

\*\* Distribuzione di frequenza dei giudizi espressi tra le tre faccine in valori percentuali



Dall'home page del sito camerale è inoltre possibile accedere alle seguenti informazioni

Elenco completo della modulistica

Informazioni aggiornate su i servizi camerali

Programma dei corsi e seminari di formazione

Avvisi dei bandi di gara e delle assunzioni del personale

Newsletters informative e Notiziario camerale

Atti on line



Camera di Commercio  
Pisa

Grazie per l'attenzione



Camera di Commercio  
Pisa