



LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2018

Camera di Commercio di Pisa

10 Giugno 2019

Approvato con Delibera di Giunta n. 49/2019



Presentazione

La presente Relazione sulla Performance è il documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance con riferimento all'annualità 2018.

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.

La Relazione sulla Performance 2018 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
Valter Tamburini

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 : i collegamenti con il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA) e con il Piano di Prevenzione della corruzione (PTPC)

1.5 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

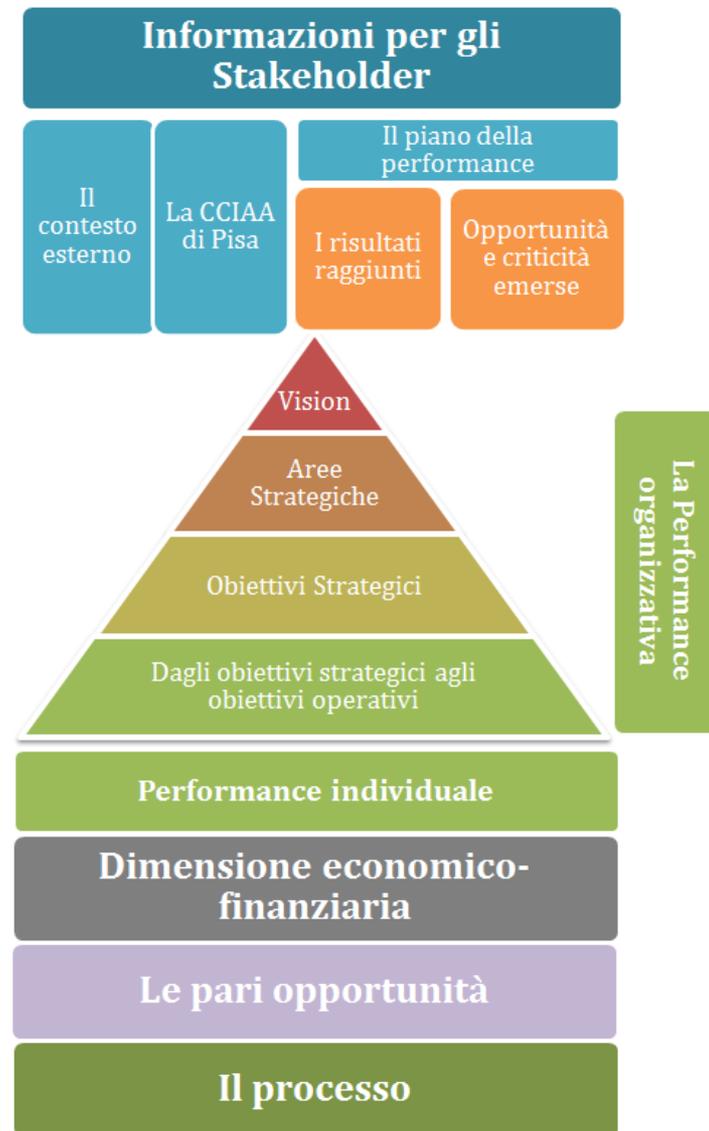
4. La dimensione di genere: pari opportunità e bilancio di genere

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



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 2018. 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 2018: https://www.pi.camcom.it/documenti/Piano_Performance_Pi_2018-2020_agg%20rev5.pdf





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 di riferimento che 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 2018, hanno inciso positivamente o negativamente sui risultati finali raggiunti. L'analisi del contesto esterno è stata rappresentata facendo stretto riferimento all'articolazione multidimensionale tipica della Metodologia Balanced Scorecard (BSC) adottata dalla Camera.

Contesto normativo

Imprese, Territorio e Consumatori

Processi Interni

Innovazione e Crescita

Economico- Finanziaria

- D.M. 16-2-2018 con il quale, si approva il piano di razionalizzazione proposto da Unioncamere, si rideterminano le circoscrizioni territoriali, si istituiscono le nuove Camere di Commercio, sopprimendo quelle interessate dal processo di accorpamento. Il Ministero dello Sviluppo Economico ha riproposto, negli stessi contenuti, il decreto 8 agosto 2017, dichiarato inesistente per mancata previsione dell'intesa, disponendone, contestualmente, la cessazione dell'efficacia.
- Il DM 16.2.2018 ha istituito la Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest, sopprimendo la CCIAA di PISA, Lucca e Massa-Carrara.
- Il 1.3.2018 il Commissario ad acta Cristina Martelli ha avviato le procedure per la costituzione del Consiglio della nuova Camera.
- Il Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, in vigore dal 24 maggio 2016, è divenuto operativo in Italia a decorrere dal 25 maggio 2018.
- C.C.N.L. 21-05-2018 relativo al personale del comparto funzioni locali per il triennio 2016-2018 Il C.C.N.L. è il nuovo riferimento per quanto riguarda la disciplina del rapporto di lavoro del personale dipendente dalle Camere di Commercio.



Elementi di rilievo per la CCAA di Pisa

Anche per il 2018 l'operatività della Camera è stata influenzata dal D.Lgs. 219/2016 che ha ridefinito le funzioni assegnate al sistema delle Camere di commercio, vietando ad esempio le iniziative dirette di promozione all'estero, oltretutto dalla operatività dei tagli progressivi sul diritto annuale.

Da segnalare che per il 2018 la Camera di Pisa ha potuto incrementare il gettito da diritto annuale, aderendo ai progetti nazionali per il finanziamento dei quali il Ministero ne ha autorizzato la maggiorazione sul tema della diffusione di industria 4.0 "Punto Impresa Digitale" e sui "Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni" oltre che sul turismo.

N°6 protocolli d'intesa attivi nel 2018 per l'organizzazione ed il sostegno di alcune delle principali manifestazioni sul territorio provinciale

N° 1 protocollo di intesa e convenzioni con Enti e altri soggetti in tema di legalità e di vigilanza e 2 convenzioni in tema di giustizia alternativa

La Camera di Commercio di Pisa è organismo di mediazione di carattere pubblico accreditato dal Ministero della Giustizia

Nel luglio 2016 si è concluso il procedimento di iscrizione dell'Organismo di Composizione della crisi della Camera di commercio di Pisa c/o l'Albo Nazionale tenuto dal Ministero della Giustizia

La Camera di commercio di Pisa nell'anno 2018 tramite la Fondazione ISI ha organizzato seminari di orientamento al lavoro e creazione di impresa che ha coinvolto studenti della provincia

- Oltre 550 partecipanti ad iniziative di internazionalizzazione e di sviluppo di impresa
- Circa 500 partecipanti ad iniziative di promozione turistica
- Costruzione del sito dedicato per il progetto di identità del territorio «Terre di Pisa» che ha visto alla fine dell'anno il popolamento con oltre 300 aderenti che avevano ottenuto concessione d'uso del marchio "Terre di Pisa"
- 83 imprese beneficiarie di agevolazioni finanziarie per l'internazionalizzazione tramite il bando Mostre e fiere
- 90 utenti (imprese, enti di ricerca, associazioni, professionisti del settore) hanno usufruito del servizio di assistenza brevettuale della Camera
- 274 domande di brevetti e marchi depositate presso la Camera
- 53 professionisti hanno partecipato a due corsi di aggiornamento per mediatori realizzati rispettivamente a Pisa e a Lucca. 92 le procedure di mediaconciliazione avviate nel 2018.
- 414 le start up e PMI innovative iscritte al Registro Imprese
- Organizzazione di un seminario di aggiornamento per Gestori delle crisi da sovraindebitamento. 28 le gestioni avviate presso l'O.C.C. nell'anno
- 243 ispezioni nell'anno 2018 (11 per vigilanza prodotti)
- 1.557 studenti della provincia coinvolti in attività di orientamento al lavoro e alternanza scuola-lavoro
- Oltre €25.000 gli introiti registrati nel 2018 e più di 16.000 persone ospitate agli eventi organizzati



1. 1 Il contesto esterno

Processi Interni

Elementi di rilievo per la CCIAA di Pisa

<p>Adozione della Carta dei servizi camerale dal 2014</p> <p>Certificazione di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 per i servizi amministrativi istituzionali all'utenza privata ottenuta nel 2017-Per l'anno 2018 obiettivo di mantenimento della conformità del SGQ alla normativa sulla qualità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 99,5% il rispetto della Carta dei servizi nel 2018 • -4,27 l'indicatore di tempestività dei pagamenti 2018 • Final assessment rilasciato da soggetto terzo a seguito di specifico audit che ha confermato la conformità del SGQ ai requisiti della ISO 9001 per 11 servizi amministrativi
---	---

Innovazione e Crescita

Elementi di rilievo per la CCIAA di Pisa

<p>Ripetizione indagine annuale sul benessere organizzativo dei dipendenti</p> <p>Prosecuzione attività di armonizzazione con altre Camere in vista dell'accorpamento con le Camere di Lucca e Massa Carrara per la costituzione della Camera della Toscana Nord Ovest</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ miglioramento nel clima organizzativo interno rispetto all'anno 2017 di + 0,67% ▪ Realizzazione anche nel 2018 di un progetto di armonizzazione che ha visto l'attivazione di gruppi di lavoro con le Camere consorelle
--	--

Economico- Finanziaria

Elementi di rilievo per la CCIAA di Pisa

Grazie al lavoro avviato da tempo sulla razionalizzazione dei processi e all'impegno nella valorizzazione degli asset patrimoniali, nonché alla maggiorazione del 20% del diritto annuale, la Camera ha potuto destinare agli interventi economici € 2.077.889 senza intaccare gli avanzi patrimonializzati (+25% rispetto al 2017).

Il risultato della gestione corrente al netto degli Interventi economici è positivo per oltre 1.350 mila euro con ciò dimostrando la capacità dell'Ente di coprire ampiamente gli oneri di gestione; la spesa discrezionale per Interventi economici risulta dunque per larga parte finanziata dal surplus corrente e, per la restante parte, dai proventi finanziari.

1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

Analogamente a quanto rappresentato nel Piano della Performance 2018, 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 di età				
Classi d'età	2015	2016	2017	2018
20-29	0	0	0	0
30-39	8	8	6	4
40-49	27	21	20	17
50-59	19	22	23	26
60 e oltre	10	9	8	8
Totale	64	60	57	55

Composizione del Personale per tipologia contrattuale							
2015		2016		2017		2018	
Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time
60	4	55	5	53	4	51	4
64		60		57		55	

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato per anzianità di servizio				
Anzianità di Servizio	2015	2016	2017	2018
0-5	6	6	2	2
6-10	9	9	9	8
11-15	8	8	8	6
16-20	14	13	7	6
21-25	8	8	11	12
26-30	12	11	10	11
31-35	3	3	6	7
36-40	4	2	3	2
41 e oltre	0	0	1	1
Totale	64	60	57	55

1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

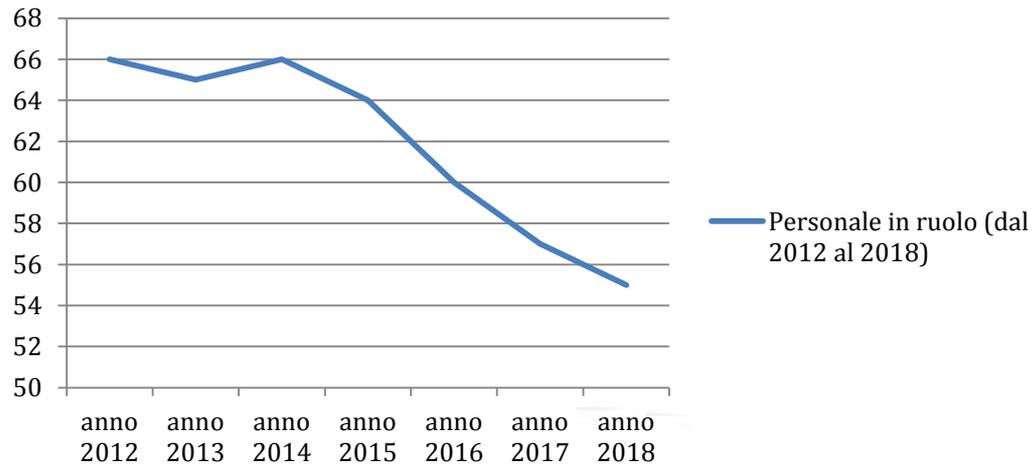
LE RISORSE UMANE

Composizione del Personale in Ruolo (31.12)						
Categoria contrattuale	2014	2015	2016	2017	2018	
					Donne	Uomini
Dirigenti	3	2	2	2	2	0
D	14	14	14	13	6	7
C	35	34	30	29	19	8
B	11	11	11	10	8	2
A	3	3	3	3	2	1
Totale	66	64	60	57	37	18

(* unità a tempo determinato)

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato per titolo di studio						
Titolo di studio	2014	2015	2016	2017	2018	
					donne	uomini
Scuola dell'obbligo	13	10	9	9	6	3
Diploma	24	26	23	22	17	4
Laurea	29	28	28	26	14	11
Totale	66	64	60	57	37	18

Personale in ruolo (dal 2012 al 2018)



1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

Il clima e il benessere organizzativo

La Camera di Commercio di Pisa dal 2013 conduce 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.

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

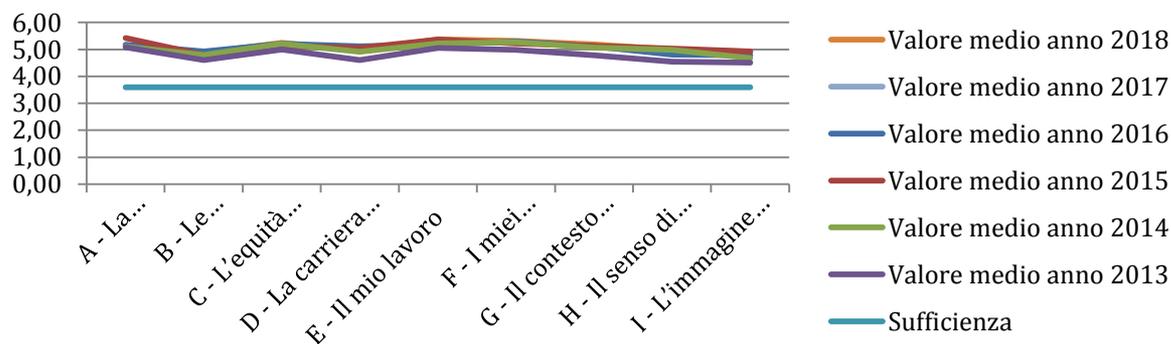
-Il benessere organizzativo

-Il grado di condivisione del sistema di valutazione

-La valutazione del superiore gerarchico

BENESSERE ORGANIZZATIVO

Importanza degli ambiti di indagine



Importanza degli ambiti di indagine	Valore medio anno 2018
A - La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro correlato	5,15
B - Le discriminazioni	4,88
C - L'equità nella mia amministrazione	5,25
D - La carriera e lo sviluppo professionale	4,96
E - Il mio lavoro	5,38
F - I miei colleghi	5,31
G - Il contesto del mio lavoro	5,19
H - Il senso di appartenenza	5,00
I - L'immagine della mia amministrazione	4,92

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

Benessere organizzativo

- Valutazione media 2013: 4,8
- Valutazione media 2014: 5,0
- Valutazione media 2015: 5,1
- Valutazione media 2016: 4,5
- Valutazione media 2017: 4,5
- Valutazione media 2018: 4,5

Grado di condivisione del sistema di valutazione

- Valutazione media 2013: 3,2
- Valutazione media 2014: 3,9
- Valutazione media 2015: 3,9
- Valutazione media 2016: 3,9
- Valutazione media 2017: 4,3
- Valutazione media 2018: 4,2

Valutazione del superiore gerarchico

- Valutazione media 2013: 3,6
- Valutazione media 2014: 4,1
- Valutazione media 2015: 4,3
- Valutazione media 2016: 4,4
- Valutazione media 2017: 4,5
- Valutazione media 2018: 4,5



1. 2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

Le risorse finanziarie assegnate

	BUDGET ASSESTATO	CONSUNTIVO	DIFFERENZE
PROVENTI CORRENTI	7.755.774	7.677.112	-78.662
Diritto Annuale	5.187.464	5.114.254	-73.210
Diritti di Segreteria	1.963.860	2.019.127	+55.267
Contributi trasferimenti e altre entrate	348.248	337.614	-10.634
Proventi da gestione di beni e servizi	256.202	217.100	-39.102
Variazione delle rimanenze	0	-10.983	-10.983
ONERI CORRENTI	8.490.737	8.402.815	-87.922
Personale	2.652.109	2.670.984	+18.875
Funzionamento	1.760.940	1.679.994	-80.946
Interventi economici	2.048.603	2.077.889	+29.286
Ammortamenti e accantonamenti	2.029.085	1.973.948	-55.137
GESTIONE CORRENTE	-734.963	-725.703	+9.260
GESTIONE FINANZIARIA	461.209	475.570	+14.361
GESTIONE STRAORDINARIA	-	369.834	+369.834
RETTIFICHE DI VALORE ATT. FINANZIARIE	-7.288	-291	+6.997
RISULTATO ECONOMICO	-281.042	119.410	+400.452



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 e commercio estero, Ufficio protesti	Imprese locali e cittadinanza	3 unità





1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

LE STRUTTURE TERRITORIALI: Fondazione di partecipazione per l'innovazione e lo sviluppo imprenditoriale (ISI)

La Camera di Commercio di Pisa nell'esercizio delle proprie funzioni si è avvalsa fino a tutto il 2016 del braccio operativo di una Azienda Speciale, A.S.S.E.F.I. con competenze in campo di servizi finanziari, finanza innovativa, ambiente ed innovazione.

Dal 1.2. 2017 l'azienda speciale A.S.S.E.F.I è stata conferita nella Fondazione di partecipazione per l'innovazione e lo sviluppo imprenditoriale per il sostegno della competitività delle imprese nei processi di innovazione, di crescita imprenditoriale e del capitale umano costituita dalla Camera di commercio di Pisa, in qualità di Ente promotore.

In linea con il proprio Statuto, la Fondazione persegue i seguenti fini in ambito regionale:

Sostegno a
competitività

- ha lo scopo di perseguire finalità di pubblica utilità per il sostegno della competitività delle imprese nei processi di innovazione, di crescita imprenditoriale e del capitale umano, anche ricercando sinergie con le Università, i centri di ricerca, i poli tecnologici e i laboratori di innovazione

Innovazione

- promuove processi di innovazione formali e informali, la creazione e lo sviluppo di imprese innovative, sostiene lo sviluppo di progetti fortemente innovativi nelle imprese esistenti.

Finanza
innovativa

- promuove e gestisce strumenti di finanza innovativa a sostegno dei processi di innovazione e dello start up di micro, piccole e medie imprese (MPMI) ad alto potenziale di crescita.



1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

LE STRUTTURE TERRITORIALI: Fondazione di partecipazione per l'innovazione e lo sviluppo imprenditoriale (ISI)

Attività realizzate nel 2018

- 1 percorso formativo di 40 ore per aspiranti imprenditori ultra neet
- Attività alternanza scuola lavoro, anche mediante linee progettuali come «L'alternanza è servita» o L'impresa in azione cui hanno partecipato oltre 1.500 studenti della provincia
- 2 incontri B2Big-organizzati per le imprese aderenti al «Club Imprese Innovative» con imprenditori e grandi imprese cui hanno partecipato 29 imprese del club
- Organizzazione Investor Day nell'ambito del Festival della robotica
- Gestione Progetto Punto Impresa Digitale (PID)
- Gestione Premio Innovazione
- Supporto alle imprese per il reperimento di risorse finanziarie agevolate. L'attività di consulenza alle imprese nella redazione di business plan e/o richieste di agevolazioni ha coinvolto circa 21 imprese. (14 nuove domande). Le richieste di contributi ed agevolazioni hanno interessato misure regionali (Bandi Microinnovazione e Agevolazioni in c/garanzia e c/interessi) e nazionali (INAIL ed Interventi del MISE: voucher Digitalizzazione).
- Istruttorie di bandi e voucher per agevolazioni finanziarie in tema di Digitale, alternanza, Ultraneet, e certificazioni EMAS, OHSAS e per qualità (338 imprese beneficiarie)
- Supporto alle imprese su tematiche ambientali di risparmio energetico, energie alternative o gestione rifiuti (Sportello ambiente). Su questi temi la Fondazione, oltre allo Sportello informativo, ha progettato e coordinato 2 eventi sull'economia circolare
- La Fondazione ha svolto attività di orientamento e assistenza alla creazione d'impresa mediante lo sportello informativo per un volume complessivo di 526 utenti a cui si aggiungono i 205 utenti assistiti dalla Fondazione per i servizi svolti su incarico della Camera di Commercio di Pisa per il punto impresa digitale e lo sportello rifiuti.



1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

DOPO LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015

Dopo aver conseguito nel 2017 il **riconoscimento della Certificazione di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015** nelle sue due sedi di Pisa e di Santa Croce, nel 2018 la Camera, in attesa del previsto accorpamento per la costituzione della nuova Camera di commercio della Toscana Nord Ovest, ha mantenuto la conformità del proprio sistema alla norma ISO, senza però procedere alla sottoscrizione del nuovo contratto triennale con l'Ente di certificazione.

Questa decisione non ha avuto nessun impatto dal punto di vista organizzativo e sul sistema di qualità già interiorizzato dalla struttura camerale; quindi è stato osservato il rispetto delle procedure e sono stati mantenuti gli step consueti che riguardano principalmente l'esecuzione di un audit interno su tutta la struttura, l'aggiornamento della documentazione di sistema (qualora necessario), il riesame della direzione e l'effettuazione da parte del Consorzio Quinn di un audit di fine anno denominato Final assessment del SGQ.

Come riportato nel rapporto di audit del Consorzio Quinn, l'esito dell'audit interno condotto presso le sedi della CCIAA (Pisa e Santa Croce) "ha confermato la conformità del SGQ ai requisiti stabiliti dalla CCIAA di Pisa nella propria documentazione di sistema e ai requisiti della ISO 9001" .

1. 2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PISA

Compliance anno 2018
99,5%

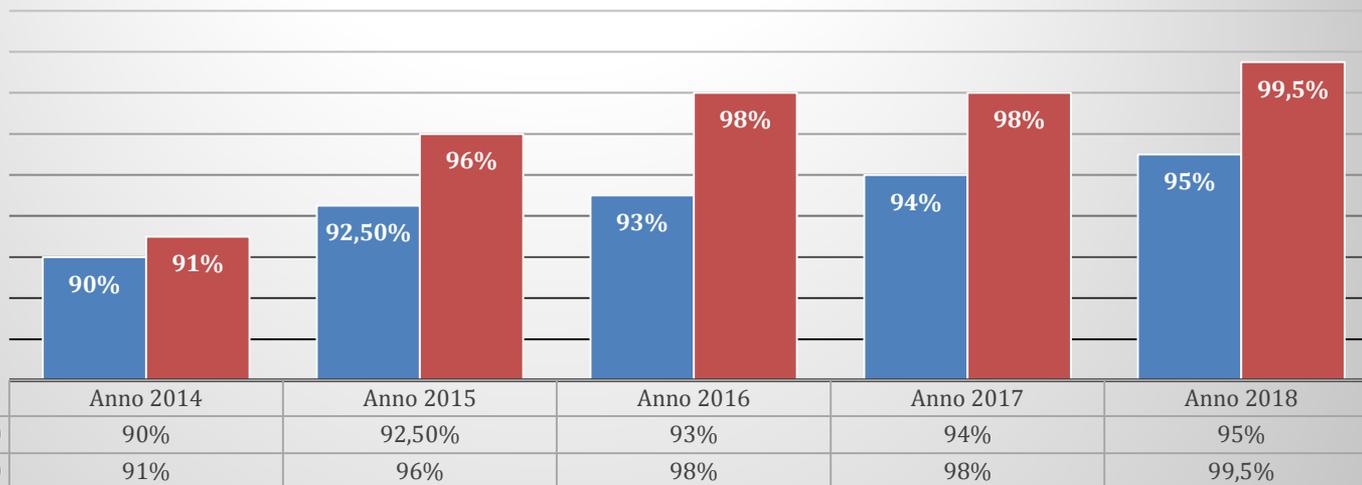
Nella “**Carta dei Servizi**” sono contenuti i tempi per erogare i servizi all’utenza, sfidando le tempistiche, qualora esistenti, stabilite dalla legge.

Per circa 40 servizi anagrafico certificativi, amministrativi, promozionali o attinenti alla regolazione del mercato, inseriti nella Carta dei Servizi, la Camera ha fissato degli specifici standard di erogazione del servizio.

Sul sito camerale <http://www.pi.camcom.it/camera/2306/Carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit-.html> è presente la versione aggiornata della Carta dei Servizi per l’anno 2019 nonché i prospetti consuntivi sui risultati raggiunti negli anni.

Nel 2018 il rispetto della Carta dei Servizi è stato del 99,5%.

Rispetto carta dei servizi / target assegnati



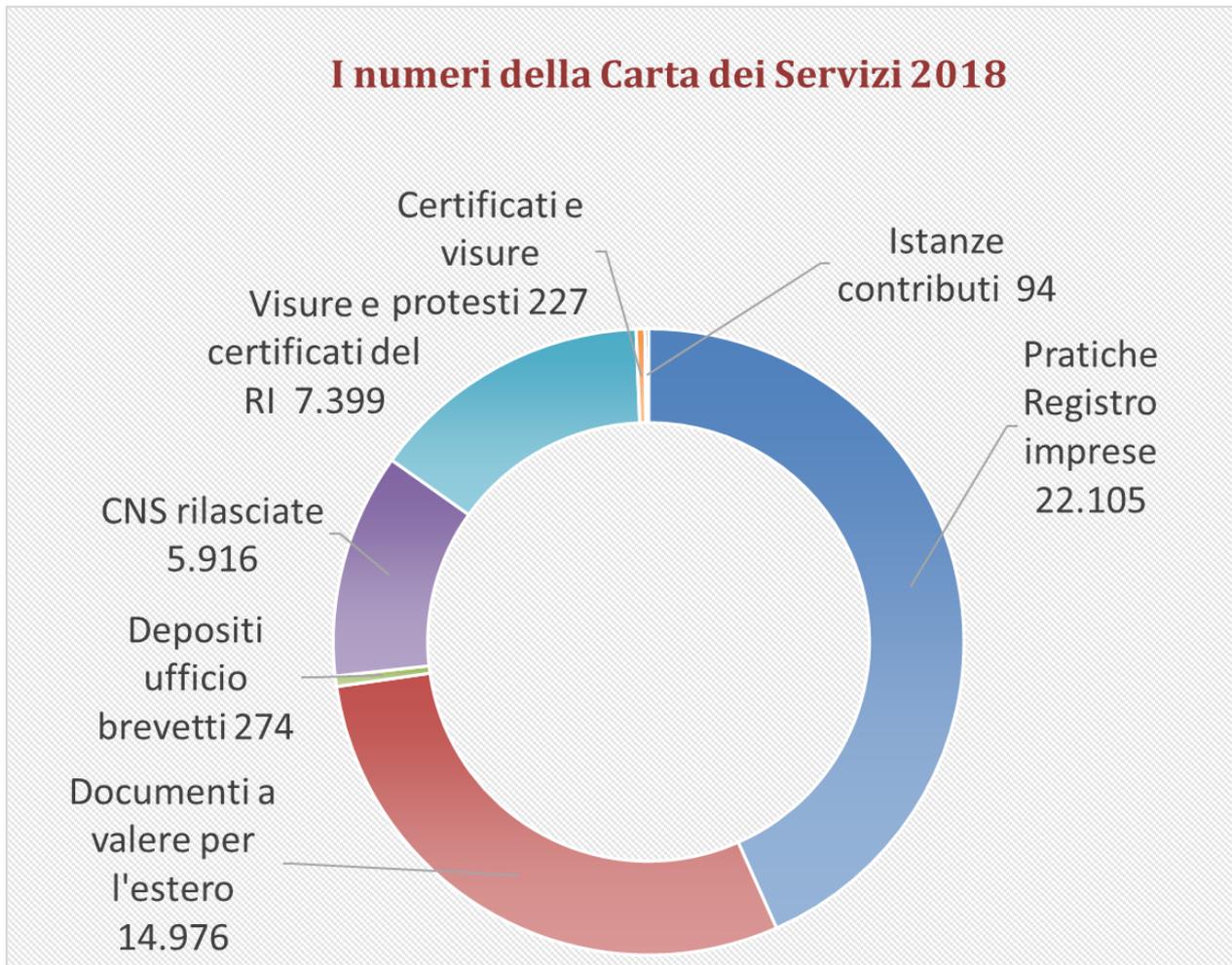
■ % TARGET ASSEGNATO
■ % TARGET RAGGIUNTO

■ % TARGET ASSEGNATO ■ % TARGET RAGGIUNTO



1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

I numeri della Carta dei Servizi 2018



Compliance





1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

ALCUNE COLLABORAZIONI 2018





1. 2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

IL PORTAFOGLIO DEI SERVIZI RESI

La presente sezione è dedicata alla descrizione dei servizi erogati da parte della CCIAA di Pisa nell'esercizio del suo ruolo istituzionale. La rappresentazione si basa sulla nuova Mappatura dei processi realizzata da Unioncamere Nazionale per il sistema camerale denominata Pareto, utilizzata per la misurazione e corrispondenza a standard di qualità, efficacia, efficienza, e livello di aspettative dell'utenza. e definita con decreto MISE del 7 marzo 2019

Mappa dei processi

Funzione istituzionale	Macro Processo	Processo
Governo Camerale	A1 Pianificazione, monitoraggio e controllo dell'ente	A1.1 Performance camerale
		A1.2 Compliance normativa
		A1.3 Organizzazione camerale
	A2 Organi camerali, rapporti istituzionali e relazioni con il sistema allargato	A2.1 Gestione e supporto organi
		A2.2 Promozione e sviluppo dei servizi camerali
		A2.3 Gestione documentale
		A2.4 Rilevazioni statistiche
	A3 Comunicazione	A3.1 Comunicazione
	Processi di supporto	B1 Risorse umane
B2 Acquisti, patrimonio e servizi di sede		B2.1 Acquisti
		B2.2 Patrimonio e servizi di sede
B3 Bilancio e finanza		B3.1 Diritto annuale
		B3.2 Contabilità e finanza
Trasparenza, semplificazione e tutela		C1 Semplificazione e trasparenza
	C1.2 Gestione suap e fascicolo elettronico di impresa	
	C2 Tutela e legalità	C2.1 Tutela della legalità
		C2.2 Tutela della fede pubblica e del consumatore e regolazione del mercato
		C2.3 Informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità prodotti
		C2.4 Sanzioni amministrative
		C2.5 Metrologia legale
		C2.6 Registro nazionale dei protesti
		C2.7 Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi
		C2.8 Rilevazione prezzi/tariffe e borse merci
		C2.9 Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo
		C2.10 Tutela della proprietà industriale



1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

IL PORTAFOGLIO DEI SERVIZI RESI

Mappa dei processi

Funzione istituzionale	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)
Sviluppo della competitività	D1 Internazionalizzazione	D1.1 Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export D1.2 Servizi certificativi per l'export
	D2 Digitalizzazione	D2.1 Gestione punti impresa digitale (servizi di assistenza alla digitalizzazione delle imprese) D2.2 Servizi connessi all'agenda digitale
	D3 Turismo e cultura	D3.1 Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura
	D4 Orientamento al lavoro ed alle professioni	D4.1 Orientamento D4.2 Alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro D4.3 Supporto incontro d/o di lavoro D4.4 Certificazione competenze
	D5 Ambiente e sviluppo sostenibile	D5.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile D5.2 Tenuta albo gestori ambientali D5.3 Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale
	D6 Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti	D6.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa D6.2 Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni D6.3 Osservatori economici
Maggiorazione Diritto annuale	E1 Progetti a valere su maggiorazione 20% diritto annuale	E1.1 Gestione progetti a valere su maggiorazione 20% diritto annua
Altri servizi camerali	F1 Altri servizi ad imprese e territorio	F1.1 Valorizzazione patrimonio camerale F2.1 Altri servizi di assistenza e supporto alle imprese in regime di libero mercato
Fuori perimetro	Z1 Extra	Z1.1 Attività fuori perimetro
Gestione generale dell'ente		Attività di governo complessivo dell'ente (competenza del solo segretario generale)



1. 2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

GLI UTENTI

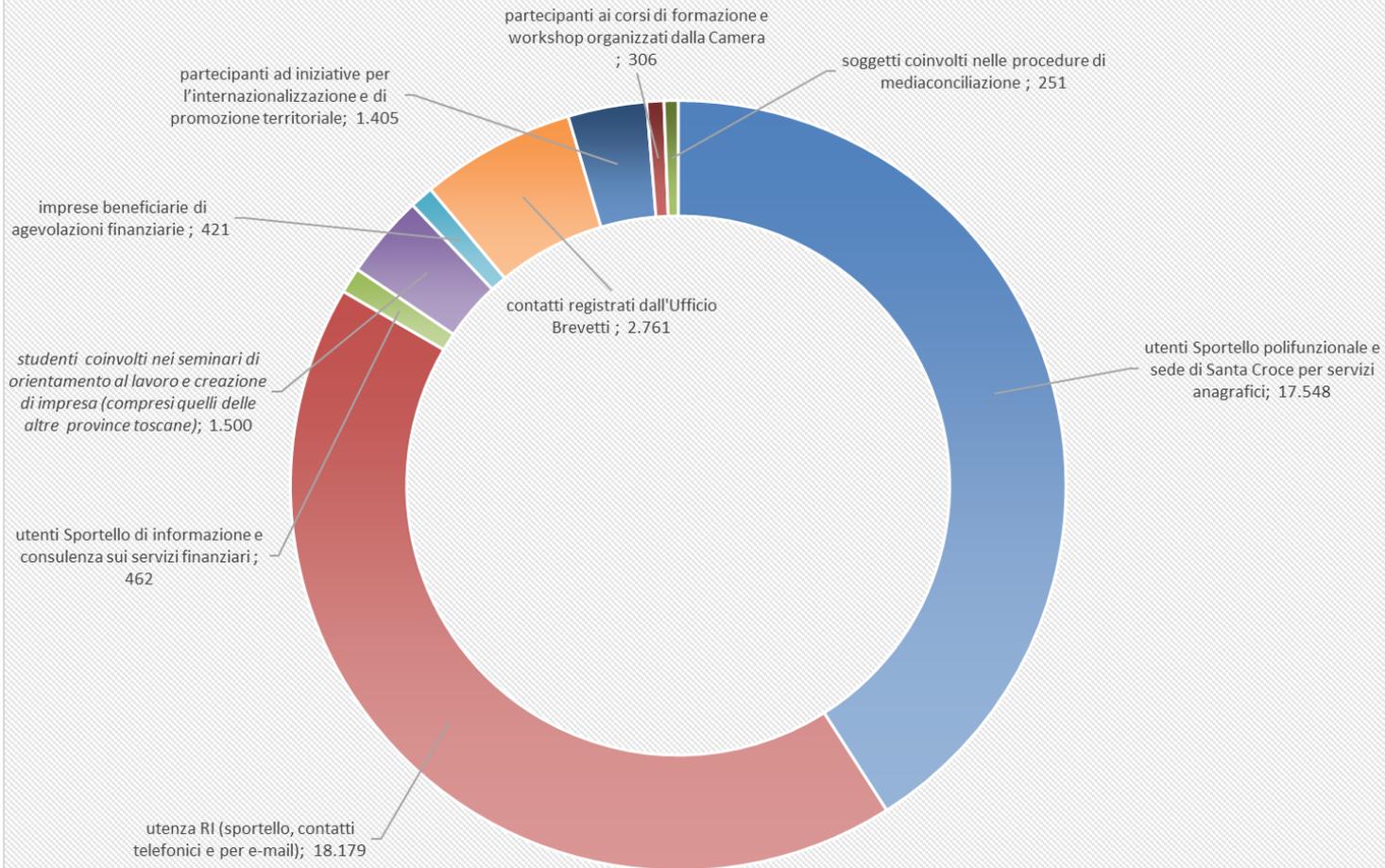
La CCIAA di Pisa offre agli utenti la possibilità di sviluppare il territorio in cui risiedono ed il tessuto economico in cui operano ed offrono servizi volti alla tutela dei diritti soggettivi.

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 - Certificati	Regolazioni	Vigilanza, ispettivi e controllo	Giustizia alternativa	Monitoraggio dell'economia e del mercato	Formazione professionale e manageriale	Promozione del territorio e delle imprese
Imprese registrate	43.949	V	V	V	V	V	V	V
Associazioni di categoria	18	V			V	V	V	V
Consumatore /Cittadini	420.752 (Ultimo dato disponibile al 01/01/2018)	V	V	V	V	V	V	V

1.2 La CCIAA di Pisa: l'amministrazione

Gli utenti della Camera di commercio nel 2018





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%
 = pieno 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 2018, mediante la declinazione della Vision dell'Ente in Aree Strategiche e relativi Obiettivi Strategici.

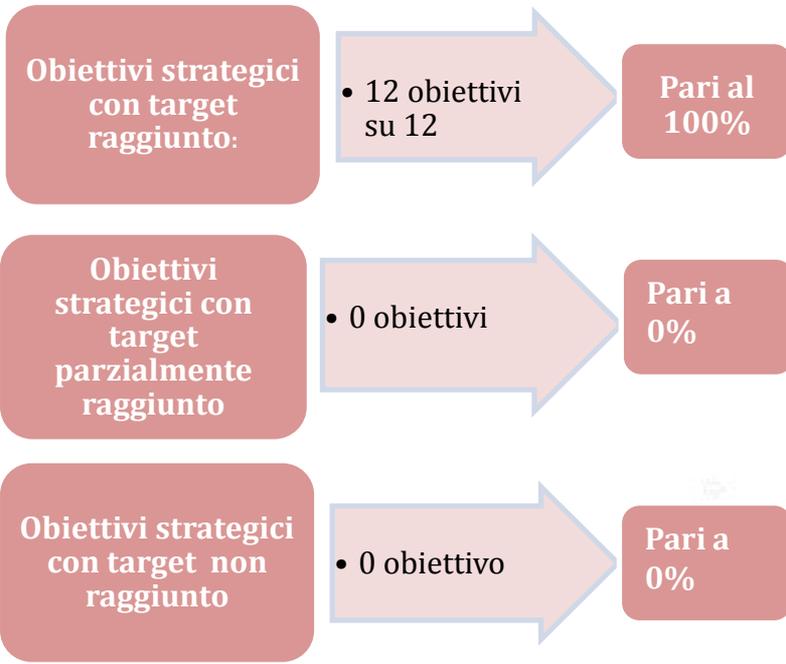
La redazione della Mappa Strategica è frutto di una declinazione temporale degli impegni di mandato che, per la CCIAA di Pisa, ha avuto avvio nell'anno 2014, pertanto assume carattere di sistematizzazione dei contenuti definiti dapprima nel Programma Pluriennale e, in seguito, nella Relazione Previsionale e Programmatica.

Livello di realizzazione sintetico: Strategia di Ente = 99%

IMPRESSE E TERRITORIO - Realizzazione 98,4%	1. Promuovere l'innovazione, la competitività e lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale - Realizzazione 99%	2. Favorire la crescita responsabile delle imprese e del territorio promuovendo strumenti di tutela del mercato a garanzia della concorrenza, trasparenza e fede pubblica - Realizzazione 98%
	<p>Rafforzare la presenza sul mercato internazionale delle imprese del territorio e la promozione del Made in Italy - Realizzazione 97%</p> <p>Promuovere la cultura d'impresa e l'orientamento al lavoro, il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative e la crescita del capitale umano - Realizzazione 100%</p> <p>Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio - Realizzazione 100%</p> <p>Promuovere lo sviluppo sostenibile delle imprese - Realizzazione 100%</p>	<p>Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa e di tutela dei consumatori - Realizzazione 96%</p> <p>Garantire la trasparenza e la legalità del sistema economico tramite gli strumenti di vigilanza e controllo del mercato e di tutela della proprietà industriale - Realizzazione 100%</p>
PROCESSI INTERNI - livello di realizzazione 100%		<p>3. Affermare e diffondere il ruolo della Camera di Pisa quale PA trasparente ed efficiente in grado di erogare servizi a valore aggiunto - Realizzazione 99%</p> <p>Garantire il rispetto della Carta dei Servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza - Realizzazione 100%</p>
CRESCITA E APPRENDIMENTO - Realizzazione 99%		<p>Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane - Realizzazione 100%</p> <p>Migliorare la trasparenza della camera la comunicazione e la diffusione dell'informazione economico - statistica - Realizzazione 97%</p>
ECONOMICO-FINANZIARIA - Realizzazione 99,7%	<p>Razionalizzare il sistema delle partecipazioni mantenendo l'impegno per lo sviluppo delle infrastrutture - Realizzazione 100%</p>	<p>Valorizzazione economica del patrimonio camerale - Realizzazione 100%</p> <p>Continuare a creare valore aggiunto - Realizzazione 99%</p>

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

					AZIONE	Valenza indicatore	Indicatore	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
					Prospettiva		IMPRESE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
A1							Rafforzare la presenza sul mercato internazionale delle imprese del territorio e la promozione del Made in Italy	25%			97%
A3							Promuovere la cultura d'impresa e l'orientamento al lavoro, il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative e la crescita del capitale umano	15%			100%
A4							Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio	25%			100%
A5							Promuovere lo sviluppo sostenibile delle imprese	5%			100%
A6							Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa e di tutela dei consumatori	20%			96%
A7							Garantire la trasparenza e la legalità del sistema economico tramite gli strumenti di vigilanza e controllo del mercato e di tutela della proprietà industriale	10%			100%
					Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
B1							Garantire il rispetto della Carta dei Servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza	100%			100%
					Prospettiva		CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
C1							Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane	50%			100%
C2							Migliorare la trasparenza della camera la comunicazione e la diffusione dell'informazione economico - statistica	50%			97%
					Prospettiva		ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
D1							Razionalizzare il sistema delle partecipazioni mantenendo l'impegno per lo sviluppo delle infrastrutture	10%			100%
D2							Valorizzazione economica del patrimonio camerale	30%			100%
D3							Continuare a creare valore aggiunto	60%			99%





1. 4 Il Piano della Performance in sintesi – Collegamenti con Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio (PIRA) e con il Piano di Prevenzione della corruzione (PTPCT)

A partire dal triennio 2015-2017 i documenti di programmazione dell'Ente si sono arricchiti della redazione del «**Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio su base triennale**», allegato al Bilancio di Previsione. Secondo quanto previsto lo stesso deve essere redatto in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. del 18 settembre 2012. Il Piano PIRA, con valenza programmatica triennale, presenta gli obiettivi che l'amministrazione intende perseguire nel triennio di riferimento coerentemente con gli stessi programmi di Bilancio.

Altro collegamento che si rende necessario attuare con il ciclo della performance riguarda l'integrazione degli strumenti e delle misure contenute nei **Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità e nel Piano Triennale di Prevenzione alla Corruzione**.

Nel documento sono programmati una serie di interventi che rendono l'operato dell'amministrazione coerente con le richieste normative in tema di trasparenza e legalità dell'azione amministrativa. All'interno della prospettiva "Processi interni" sono riepilogate le azioni di attuazione del Programma triennale della trasparenza e l'integrità, in modo che sia assicurato un sufficiente collegamento tra il Programma e la mappa strategica dell'ente da cui prende avvio il ciclo della performance.

Ai sensi del D.M. Mef del 27 marzo 2013, in fase di redazione del bilancio d'esercizio 2018 la Camera di commercio di Pisa ha predisposto una Relazione sulla gestione e sui risultati ed un Rapporto sui risultati, contenente il valore a consuntivo degli indicatori definiti nel Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA).

Mantenendo la stessa impostazione seguita per il Piano della Performance 2018-2020, anche nella Relazione sulla performance saranno evidenziati in **colore azzurro** gli indicatori che sono stati selezionati per essere inclusi nel **PIRA**, ed in **colore rosso** quegli indicatori che attengono al **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza**.



PIRA

Aabb

PTPCT

1. 5 Il Piano della Performance in sintesi - le criticità e le opportunità



	Criticità	Opportunità	Azioni correttive
Imprese, consumatori e territorio	<p>Non sono emerse particolari criticità nel raggiungimento degli obiettivi a livello strategico come testimoniato dal grado di raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente che è stato pari al 99%.</p> <p>Si segnala unicamente l'incertezza sull'accorpamento dovuta anche al ricorso proposto dalla Camera di commercio di Massa Carrara al Consiglio di Stato per ottenere la sospensiva dopo che il TAR Lazio ha ravvisato elementi di incostituzionalità. Tale sospensiva ha determinato inevitabili riflessi sull'operatività di tutte le procedure connesse alla costituzione della nuova Camera; si segnala al riguardo che dal 03/12/2018, data di pubblicazione dell'ordinanza n. 05818/2018 del Consiglio di Stato, il procedimento per la costituzione della Camera di commercio della Toscana nord ovest è sospeso. Per tale motivo il previsto progetto trasversale per la costituzione della nuova Camera non è stato attuabile e l'OIV, in fase di valutazione dei risultati ha concordato con la</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 pari al 90% -rispetto della Carta dei servizi al 99,5% -grado di soddisfazione del sito pari al 75% (in leggero calo rispetto al 2017 quando era pari a 77,8%) - mantenimento della conformità del SGQ alla ISO 9001:2015 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: monitoraggio del rispetto della Carta dei servizi dell'Ente nel corso dell'anno e pubblicazione</p>	<p>Il monitoraggio in itinere dei risultati ha consentito all'Ente di adeguare le scelte operative definite per gli anni 2018-2020 valutando le azioni più idonee da mettere in campo ai fini del perseguimento della strategia alla luce del mutevole scenario che interessa il sistema camerale in questi ultimi anni.</p> <p>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> <p>Di particolare significatività, anche in chiave di opportunità, il futuro accorpamento che porterà alla nascita della</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



Mission

"Essere il partner di riferimento del sistema imprenditoriale nel promuovere lo sviluppo finanziario ed economico della provincia di Pisa"

Vision

- *Aumentare la competitività dei sistemi produttivi locali promuovendo lo sviluppo di processi e beni/servizi innovativi valorizzando l'eccellenza e le produzioni di qualità.*
- *Favorire la crescita sostenibile e responsabile delle imprese e del territorio attraverso il sostegno agli investimenti, alla formazione e all'accesso ai mercati.*
- *Generare e diffondere la fiducia e la legalità sui mercati, nelle relazioni fra imprese e fra imprese e consumatori.*
- *Organizzare e gestire la Camera di Commercio in modo da erogare servizi a valore aggiunto ottimizzando l'impiego delle risorse umane e finanziarie.*



2.1.1 Le Aree strategiche definite dalla Relazione Previsionale e Programmatica 2018



1. Promuovere la competitività e lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale

budget € 1.920.903

2. Favorire la crescita responsabile delle imprese e del territorio promuovendo strumenti di tutela del mercato a garanzia della concorrenza, trasparenza e fede pubblica

budget € 77.700,00

3. Affermare e diffondere il ruolo della Camera di Pisa quale PA trasparente ed efficiente in grado di erogare servizi a valore aggiunto

budget € 50.000,00

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 la competitività e lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale	Peso	Valore ottenuto 2018
Grado di realizzazione degli obiettivi presenti nella Linea Strategica 1		99%
Linea Strategica 2: Favorire la crescita responsabile delle imprese e del territorio promuovendo strumenti di tutela del mercato a garanzia della concorrenza, trasparenza e fede pubblica	Peso	Valore ottenuto 2018
Grado di realizzazione degli obiettivi presenti nella Linea Strategica 2		98%
Linea Strategica 3: Affermare e diffondere il ruolo della Camera di Pisa quale PA trasparente ed efficiente in grado di erogare servizi a valore aggiunto	Peso	Valore ottenuto 2018
Grado di realizzazione degli obiettivi presenti nella Linea Strategica 3		99%

2.2 Gli Obiettivi strategici 1/9

PIRA
Aabb
PTPCT

Cruscotto 2018 integrato con riferimenti a programma promozionale per risorse e personale destinati

PROGETTI / RISORSE / PERSONALE ASSEGNATO	Prospettiva	IMPRESE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazi one 2018	
	A1	Rafforzare la presenza sul mercato internazionale delle imprese del territorio e la promozione del Made in Italy	25%			97%	
PROGRAMMA 101 - RISORSE: € 446.300,00 - SERVIZIO PER LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI	A1	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di promozione dell'internazionalizzazione	N° imprese coinvolte nelle iniziative (di partecipazione collettiva a fiere nazionali e ad incoming di operatori esteri + partecipazione a fiere in Italia e all'estero con il sostegno economico), nell'anno X *1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	35%	4,73	2,90	100%
	A1	Livello di diffusione delle attività di formazione per la competitività delle imprese e dei territori in termini di ore realizzate e livello di affluenza	$\Sigma(\text{Ore erogate nell'anno X} * \text{partecipanti ai corsi formativi-informativi anno X}) / \Sigma(\text{Ore erogate nell'anno X} * \text{partecipanti ai corsi formativi-informativi anno X}) - 1$	35%	0,91	100%	91%
	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 "n"	30%	30%	25%	100%
	A1	Grado di apertura all'internazionalizzazione del sistema imprenditoriale della provincia di Pisa	Valore delle esportazioni anno X/Valore delle esportazioni anno X-1		1,02	monitoraggio	



2.2 Gli Obiettivi strategici 2/9



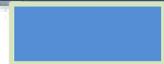
PIRA



PTPCT

PROGETTI / RISORSE / PERSONALE ASSEGNATO	Prospettiva	IMPRESE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenu to 2018	Risultat o Atteso 2018	% Realizza zione 2018	% Realizzazio ne 2018	
	A3	Promuovere la cultura d'impresa e l'orientamento al lavoro, il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative e la crescita del capitale umano	15%				100%	
PROGRAMMA 103 - RISORSE: € 481.000,00 - SERVIZIO AFFARI GENERALI E RELAZIONI ESTERNE E FONDAZIONE ISI	A3	Livello di diffusione dell'attività realizzata in tema di orientamento, alternanza	$\Sigma(\text{Ore erogate in attività orientam e alternanza nell'anno X} * \text{studenti coinvolti nell' anno X}) / \Sigma(\text{Ore erogate in attività orientam e alternanza nell'anno X} * \text{studenti coinvolti nell' anno X}) - 1$	30%		141%	140%	100%
	A3	Livello di diffusione delle informazioni per orientamento al lavoro e professioni	N° di rapporti pubblicati per il borsino delle professioni	20%		12	6	100%
	A3	Livello di implementazione del registro per l'alternanza scuola lavoro	Numero di imprese iscritte al RASL al 31/12/ anno X / Numero di imprese iscritte al RASL al 31/12/ anno X-1	30%		385%	240%	100%
	A3	Grado di promozione impresa 4.0	Progetto P.I.D.: Iniziative realizzate / iniziative previste	20%		1,00	100%	100%
	A3	Grado di difficoltà nel reperimento delle professionalità richieste da parte delle imprese della provincia di Pisa	Valore dell'Indicatore su quota % difficoltà di reperimento figura cercata rilevato nell'indagine Excelsior anno X / Valore dell'Indicatore su quota % difficoltà di reperimento figura cercata rilevato nell'indagine Excelsior anno X-1	0%		1,16	monitoraggio	

2.2 Gli Obiettivi strategici 3/9



PIRA



PTPCT

PROGETTI / RISORSE / PERSONAL E ASSEGNATO	A4	Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio		25%			100%
	A4	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di promozione locale	N° imprese partecipanti alle iniziative della CCIAA di promozione del turismo e dei beni culturali (Programma 1.4)*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	30%	12,83	11,50	100%
PROGRAMMA 104 - RISORSE: € 6.51.580,00 - SERVIZIO PER LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI	A4	Partecipazione a grandi eventi di promozione del territorio provinciale	Realizzazione progetto triennale di promozione identità di territorio "Terre di Pisa" (coinvolgimento Enti ed altri soggetti, presenza sulla stampa e gradimento sui social): rispetto fasi e tempi programmati nell'anno	40%	100%	100%	100%
	A4	Livello di coinvolgimento di altri soggetti ed Enti per la promozione turistica e dei beni culturali	N° di protocolli d'intesa in essere per la promozione turistica e dei beni culturali	25%	6,00	3,00	100%
	A4	Livello di contribuzione alla diffusione della conoscenza in campo oleico	(n° totale partecipanti ad ogni seduta assaggio olio anno N /n° sedute assaggio olio anno N)/(n° totale partecipanti ad ogni seduta assaggio olio anno N-1 /n° sedute assaggio olio anno N-1)	5%	1,27	1	100%
	A4	Livello dei flussi turistici che hanno interessato la provincia di Pisa	Presenze turistiche nella provincia di Pisa anno X/Presenze turistiche nella provincia di Pisa anno X-1	0%	1,18	monitoraggio	
	A5	Promuovere lo sviluppo sostenibile delle imprese		5%			100%
PROGRAMMA 105 - RISORSE: € 342.017,00 - FONDAZ. ISI	A5	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di sviluppo sostenibile, risparmio energetico ed economia circolare	n° imprese richiedenti servizi informativi e di assistenza in termini di formazione, informazione e contributi nell'anno X (Programma 1.5)/n° imprese richiedenti servizi informativi e di assistenza in termini di formazione, informazione e contributi nell'anno X (Programma 1.5)-1	100%	1,04	100%	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici 4/9

PIRA

Aabb PTPCT

PROGETTI / RISORSE / PERSONALE ASSEGNATO	A6	Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa e di tutela dei consumatori		20%			96%
PROGRAMMA 201 - RISORSE: € 77.700,00 - INVESTIMENTI € 6.000,00 - UFFICIO SANZIONI ARBITRATI E AFFARI LEGALI / UFFICIO ORGANISMO DI MEDIAZIONE E COMPOSIZIONE CRISI E REGOLAZ. DEL MERCATO	A6	Grado di diffusione del servizio di conciliazione nel tessuto economico locale (indicatore di bench)	N° conciliazioni avviate nell'anno X*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	25%	2,49	3,00	83%
	A6	Livello di qualità delle conciliazioni gestite	N° conciliazioni conclusa nell'anno corrente con accordo positivo (successive al primo incontro)/N° conciliazioni (successive al primo incontro) concluse nell'anno corrente	0%	21%	43%	49%
	A6	Grado di implementazione dell'Organismo di composizione delle crisi	N° di gestioni avviate presso l'Organismo di composizione delle crisi anno X/N° di gestioni avviate presso l'Organismo di composizione delle crisi anno X-1	25%	187%	150%	100%
	A6	Grado di coinvolgimento degli attori locali in tema di giustizia alternativa	N° di accordi in essere in tema di giustizia alternativa al 31/12	20%	2,00	2,00	100%
	A6	Livello di contenimento del gap temporale tra emissione verbali ed ordinanze	N° provvedimenti emessi per omissione o tardivo pagamento su verbali di accertamento emessi e trasmessi dal Registro Imprese per anno 2015/N° provvedimenti da emettere per omissione o tardivo pagamento su verbali di accertamento emessi e trasmessi dal Registro Imprese per anno 2015	30%	100%	95%	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici 6/9

Aabb

PIRA

PTPCT

PROGETTI / RISORSE / PERSONALE ASSEGNATO	Prospettiva	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
B1	Garantire il rispetto della Carta dei Servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza		100%			100%	
PROGRAMMA 309 - ONERI DI FUNZIONAMENTO € 5.000,00 - SERVIZI TRASVERSALI	B1	Grado di rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi	Σ (risultato annuo di rispetto dello standard previsto per ciascun indicatore contenuto nella Carta dei servizi)/N° degli indicatori contenuti nella Carta dei servizi	25%	99,5%	95%	100%
	B1	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 anno X / N° questionari realizzati e compilati anno X)/Percentuale di soddisfazione rilevata nell'anno X - 1	5%	102%	100%	100%
	B1	Grado di soddisfazione sui servizi anagrafico certificativi (registro imprese e sportello polifunzionale) rilevato tramite totem	n°contatti con esito di soddisfazione positivo (faccina verde)/n° contatti che hanno risposto (sportello)	5%	92%	90%	100%
	B1	Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine (almeno buono)	(Feed Back positivi ricevuti nell'anno X sull'esito delle iniziative realizzate nell'anno precedente / Feed Back ricevuti nell'anno X)/Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine rilevati nell'anno X-1	5%	2,78%	1%	100%
	B1	Grado di implementazione del sistema qualità	Mantenimento SGQ conforme ISO 9001:2015 per anno 2018: iniziative realizzate/ iniziative previste nell'anno	20%	99%	100%	99%
	B1	Livello di tempestività dei pagamenti	Indicatore sulla tempestività dei pagamenti anno X	15%	-4,27	0,00	100%
	B1	Livello di diffusione servizi qualificati per start up e PMI innovative	N° di start up e PMI innovative iscritte nel Registro Imprese (dato di stock)	0%	414,00	monitoraggio	
	B1	Grado di utilizzo da parte delle imprese dei servizi anagrafico certificativi erogati telematicamente	N° di documenti (certificati d'origine, visure e certificati RI, smart card)rilasciati o richiesti on line nell'anno X/N° di documenti (certificati d'origine, visure e certificati RI, smart card) rilasciati nell'anno X	10%	74%	70%	100%
	B1	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche	Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione)anno X (Pec incluse)	15%	4,50	6,00	100%

PROGETTI / RISORSE / PERSONALE ASSEGNATO		CRESCITA E APPRENDIMENTO		Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
	C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane		50%			100%
PROGRAMMA 305 - ONERI DI FUNZIONAMENTO € 40.000,00 - SERVIZI TRASVERSALI	C1	Livello di adeguamento delle competenze del personale alle nuove funzioni camerali	Partecipazione alle linee formative individuate dall'Ente (ore di formazione effettivamente fruite / ore di formazione previste)	50%	89%	80%	100%
	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	50%	1,01	1,00	100%
	C1	Grado di attuazione attività di efficientamento ed armonizzazione collegate all'accorpamento	Realizzazione progetto per costituzione nuova Camera: attività realizzate / attività previste	20%	ND	100%	
	C2	Migliorare la trasparenza della camera la comunicazione e la diffusione dell'informazione economico - statistica		50%			97%
PROGRAMMA 308 - ONERI DI FUNZIONAMENTO € 50.000,00 - SERVIZI TRASVERSALI E SERVIZIO AFFARI GENERALI E RELAZIONI ESTERNE	C2	Grado di compliance su trasparenza amministrativa	Amministrazione trasparente: N° adempimenti realizzati/Amministrazione trasparente: N° adempimenti verificati risultanti da attestazione OIV nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione	25%	100%	100%	100%
	C2	Livello di qualificazione della banca dati Crm	N° di imprese qualificate nella banca dati Crm/Imprese Attive (escluse le unità locali)	25%	21%	22,5%	92%
	C2	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza e molto) nell'anno X/Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza e molto) nell'anno X-1	20%	0,96	1,00	96%
	C2	Livello di visibilità delle iniziative camerali sui media	n° di presenze sui media (stampa e on line) di comunicati prodotti dall'ente (promozione di iniziative camerali e dati economico-statistici) nell'anno X/n° di presenze sui media (stampa e on line) di comunicati prodotti dall'ente (promozione di iniziative camerali e dati economico-	30%	1,11	1,00	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici 8/9



PIRA



PTPCT

PROGETTI / RISORSE / PERSONALE ASSEGNATO		ECONOMICO FINANZIARIO		Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
	D1	Razionalizzare il sistema delle partecipazioni mantenendo l'impegno per lo sviluppo delle infrastrutture		10%			100%
PROGRAMMA 106 - ONERI DI FUNZIONI € 332.581,00 - DIRIG AREA GESTIONE PATRIMONIO E RDM	D1	Grado di attuazione del piano straordinario di razionalizzazione delle partecipazioni ai sensi D.Lgs. 175/2016	Attuazione piano straordinario di razionalizzazione (attività realizzate anno 2018 / attività previste anno 2018)	100%	1,00	90%	100%
	D2	Valorizzazione economica del patrimonio camerale		30%			100%
PROGRAMMA 301 - INVESTIMENTI € 294.405,00 - SERVIZIO PROVVEDITORATO / SERVIZIO PER LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI	D2	Esito azioni di messa a reddito dei locali del palazzo degli Affari	Proventi da locazione sale anno X/Costi per locazione sale anno X	33%	1,98	1,00	100%
	D2	Grado di incremento del livello di occupazione delle sale MACC tramite indice di saturazione capacità MICE (meetings, incentives, conferencing exhibition)	Σ N° di posti occupati sulla base della capienza delle sale effettivamente locate nell'anno X/ Σ N° di posti occupati sulla base della capienza delle sale effettivamente locate nell'anno X-1	33%	2,10	110%	100%
	D2	Esito azioni di potenziamento degli strumenti di comunicazione del MACC	Attuazione del progetto di comunicazione del "MACC "(sito, insegna e cataloghi): iniziative realizzate/iniziativa previste	34%	95%	95%	100%



Aabb

PTPCT

PROGRAMMA 307 - ONERI DI FUNZIONAMENTO € 10.000,00 - INVESTIMENTI € 5.000,00 - SERVIZI TRASVERSALI	D3	Continuare a creare valore aggiunto					99%
	D3	Ottimizzazione dei costi di funzionamento dell'Ente	Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X /Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X -1	10%	1,05	1,00	95%
	D3	Aumento del livello di produttività delle risorse umane	Costi personale anno X/Costi personale anno X-1	10%	1,00	1,00	100%
	D3	Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi economici	Interventi economici erogati nell'anno X/Imprese attive anno x (escluse le unità locali)/(Interventi economici erogati nell'anno X/Imprese attive anno x (escluse le unità locali))-1	15%	178%	100%	100%
	D3	Grado di sinergia con soggetti terzi per attività promozionale	Risorse ottenute a cofinanziamento su iniziative all'estero Programma 1.1 e 1.4 (contabile e extracontabile)	10%	123007,14	100.000,00	100%
	D3	Margine di contribuzione dell'attività commerciale	Ricavi da attività commerciale/Costi diretti da attività commerciale	20%	1,84	1,10	100%
	D3	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 X-1 (=F24 + altre forme, anno di cassa X-1) + Importo riscossioni spontanee del diritto Annuale anno X-1 (per anno di cassa X)/Importo totale dovuto Diritto Annuale anno X-1	10%	75,03%	75,00%	100%
	D3	Misura la percentuale di proventi introitati dall'Ente che sono destinati alle iniziative promozionali	Interventi economici/Proventi della gestione corrente	15%	27%	20%	100%
	D3	Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione (indicatore Pareto)	Interventi economici + Totale costi F.I.D/Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.	0%	0,78	> media cluster regionale 2017 43,55	100%
	D3	Grado di incremento della restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione (indicatore Pareto)	(Interventi economici + Totale costi F.I.D / Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.)/(Interventi economici + Totale costi F.I.D / Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.)-1	10%	1,50	1%	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.1: Rafforzare la presenza sul mercato internazionale delle imprese del territorio e la promozione del made in Italy

Risultati attesi

- Individuazione di nuovi canali di sbocco e/o nuovi mercati
- Consolidamento del numero delle imprese coinvolte nelle iniziative della Camera e coinvolgimento di nuove imprese esportatrici nelle iniziative camerale
- Maggiore attenzione alla ricerca di fonti di finanziamento esterne (Toscana Promozione, leggi nazionali, accordi di programma)
- Incremento della diffusione territoriale dei servizi di informazione, formazione ed accompagnamento

Risorse a budget: €
446.306,00

Oneri per interventi
economici: €
402.493,26

Realizzazione
spesa: 90,18%

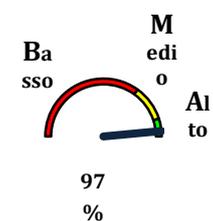
					Prospettiva	IMPRESE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
A1	Rafforzare la presenza sul mercato internazionale delle imprese del territorio e la promozione del Made in Italy						25%			97%
A1	1	687	/	2	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di promozione dell'internazionalizzazione	N° imprese coinvolte nelle iniziative (di partecipazione collettiva a fiere nazionali e ad incoming di operatori esteri + partecipazione a fiere in Italia e all'estero con il sostegno economico), nell'anno X *1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	35%	4,73	2,90	100%
A1	2	585	/	585	Livello di diffusione delle attività di formazione per la competitività delle imprese e dei territori in termini di ore realizzate e livello di affluenza	$\Sigma(\text{Ore erogate nell'anno X} * \text{partecipanti ai corsi formativi-informativi anno X}) / \Sigma(\text{Ore erogate nell'anno X} * \text{partecipanti ai corsi formativi-informativi anno X}) - 1$	35%	0,91	100%	91%
A1	3	3	/	4	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 "n"	30%	30%	25%	100%
A1	4	689	/	689	Grado di apertura all'internazionalizzazione del sistema imprenditoriale della provincia di Pisa	Valore delle esportazioni anno X/Valore delle esportazioni anno X-1		1,02	monitoraggio	



Impatto dell'attività realizzata nel 2018

Servizi coinvolti

Promozione e Sviluppo delle Imprese



Gli indicatori che misurano il grado di raggiungimento dei benefici di cui al Programma 1.1 risultano essere raggiunti al 97%.

Nel dettaglio si tratta di indici elementari che si riferiscono al grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di internazionalizzazione (fiere in Italia di livello internazionale, incoming di giornalisti stranieri, erogazione di finanziamenti per la partecipazione in modo autonomo a fiere e mostre internazionali), nonché al livello di diffusione delle attività di formazione per la preparazione ai mercati esteri.

In tema di internazionalizzazione si rileva una forte discontinuità rispetto al passato sia per il progressivo contenimento degli interventi economici, nonché per quanto disposto dal d. lgs. 219/2016 che di fatto vieta al sistema camerale di partecipare ad iniziative all'estero.

Il gradimento per gli strumenti di supporto indiretto all'internazionalizzazione è stato confermato anche nel 2018: il bando Mostre e fiere ha registrato 94 richieste di contributo, di cui 83 accolte.

Si rileva quindi che le imprese aderenti alle iniziative Camerali sono state 175 (pari al 4,73 per mille delle imprese attive provinciali), mentre la percentuale di imprese che ha partecipato alle iniziative di internazionalizzazione per la prima volta rappresenta il 30% del totale a fronte di un target previsto del 25%.

La programmazione delle iniziative ha privilegiato il consolidamento della presenza nelle più importanti fiere internazionali in Italia.

Nel 2018, per il settore agroalimentare, è stata organizzata la partecipazione alle principali fiere internazionali in Italia dei comparti food e wine, in particolare Vinitaly di Verona, Agrifood Verona, Cibus di Parma e Olio Capitale di Trieste.

Per il settore turistico si è scelto di avvalersi, attraverso l'aeroporto Galilei, della collaborazione delle compagnie aeree Jet2 e Volotea, per il coinvolgimento di giornalisti di testate giornalistiche inglesi e francesi in attività di educational sul territorio legate alla promozione del brand "Terre di Pisa". E' stata inoltre confermata la presenza alla fiera toscana dedicata all'agriturismo, con l'organizzazione di una collettiva nell'ambito dell'Agri&tour di Arezzo. Inoltre, al termine di Agri&Tour è stato organizzato un educational di buyer stranieri che hanno visitato la fiera per la promozione del brand "Terre di Pisa".

Per quanto riguarda l'attività di formazione, il Servizio per la competitività delle imprese e dei territori ha organizzato 27 seminari per un totale di 655 partecipanti, di cui 289 per seminari e corsi formativi specifici su materie legate all'internazionalizzazione ed i restanti su temi attinenti l'etichettatura e la sicurezza dei prodotti agroalimentari e la conoscenza del territorio; 45 sono stati i quesiti gestiti dal Servizio sulle diverse tematiche legate all'internazionalizzazione d'impresa.



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.3: Promuovere la cultura d'impresa e l'orientamento al lavoro, il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative e la crescita del capitale umano

Risultati attesi

- Superamento del gap formazione lavoro anche mediante promozione delle forme di alternanza
- Maggiore coinvolgimento dei giovani in esperienze finalizzate all'accrescimento della propensione all'auto-imprenditoria o al lavoro autonomo
- Evoluzione del tessuto economico provinciale anche mediante avvio e sviluppo start up innovative
- Sviluppo e attuazione agenda digitale
- Nascita di accordi tra le imprese del territorio e tra loro e grandi aziende o alti operatori, nonché con il mondo della ricerca al fine aumentare la reciproca conoscenza, la visibilità rispetto a grandi imprese e i rapporti con il mondo della ricerca.
- Far emergere il potenziale di "imprese innovative" presenti nel sistema della ricerca pubblica e stimolarne la valorizzazione sul mercato, anche attraverso la creazione di start up innovative.
- Crescita delle reti d'impresa o di altre forme di aggregazione e di cooperazione.

Risorse a budget: €
481.000,00

Oneri per interventi
economici: €
777.187,72

Realizzazione spesa:
161,58%

					Prospettiva	IMPRES E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
A3					Promuovere la cultura d'impresa e l'orientamento al lavoro, il trasferimento di conoscenze, l'innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative e la crescita del capitale umano		15%			100%	
A3	1	690	/	690		Livello di diffusione dell'attività realizzata in tema di orientamento, alternanza	Σ(Ore erogate in attività orientam e alternanza nell'anno X * studenti coinvolti nell' anno X)/Σ(Ore erogate in attività orientam e alternanza nell'anno X * studenti coinvolti nell' anno X)-1	30%	141%	140%	100%
A3	2	688				Livello di diffusione delle informazioni per orientamento al lavoro e professioni	N° di rapporti pubblicati per il borsino delle professioni	20%	12	6	100%
A3	3	691	/	691		Livello di implementazione del registro per l'alternanza scuola lavoro	Numero di imprese iscritte al RASL al 31/12/ anno X/Numero di imprese iscritte al RASL al 31/12/ anno X-1	30%	385%	240%	100%
A3	4	692				Grado di promozione impresa 4.0	Progetto P.I.D.: Iniziative realizzate /iniziative previste	20%	1,00	100%	100%
A3	5	693	/	693		Grado di difficoltà nel reperimento delle professionalità richieste da parte delle imprese della provincia di Pisa	Valore dell'Indicatore su quota % difficoltà di reperimento figura cercata rilevato nell'indagine Excelsior anno X/Valore dell'Indicatore su quota % difficoltà di reperimento figura cercata rilevato nell'indagine Excelsior anno X-1	0%	1,16	monitoraggio	

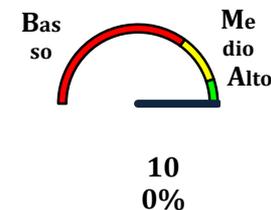


Impatto dell'attività realizzata nel 2018

Gli indicatori che misurano il grado di raggiungimento dei benefici di cui al Programma 1.3 risultano essere raggiunti al 100%. In tema di formazione alle imprese, l'attenzione della Camera di Commercio di Pisa si è concentrata sulla pianificazione di percorsi specifici per start up d'azienda e sulle tematiche del sistema di gestione ambientale. In tema di start up, si è realizzato nel 2018, un corso per aspiranti imprenditori ultra neet, ovvero not (engaged) in education, employment or training, persone non impegnate nello studio, né nel lavoro né nella formazione con più di 29 anni, i quali hanno potuto usufruire di una formazione specifica e di un contributo per le spese di avvio all'attività di impresa., al quale hanno partecipato 9 persone. Particolarmente intensa è stata l'attività svolta con la collaborazione delle istituzioni scolastiche ed universitarie in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni. Tali attività hanno fatto parte di un progetto approvato dal Ministero dello Sviluppo Economico, finanziato dall'incremento dell'8% del diritto annuale. La Camera di Commercio di Pisa, ha operato affiancando ai tradizionali servizi di supporto per l'avvio dei percorsi di alternanza e seminari di orientamento al lavoro e alla creazione d'impresa, un collaudato modello didattico innovativo, volto a stimolare l'autoimprenditorialità nei giovani attraverso una competizione di imprese di studenti. Quest'ultima attività, divenuta una Best Practice a livello regionale, coinvolge ormai oltre all'Ufficio scolastico Regionale e alla Regione molte delle Camere di Commercio Toscana e Unioncamere Nazionale. Sempre nell'ambito dell'alternanza scuola lavoro, la Camera di Commercio ha inoltre realizzato linee progettuali come "L'alternanza è servita", progetto che prevede attività di orientamento formazione e stage declinato su tre settori specifici, agroalimentare, turismo e pubblica amministrazione; Project Work, un percorso che permette agli studenti di dar vita a un vero e proprio progetto d'impresa attraverso la realizzazione di lavori commissionati da aziende sulla base di una specifica co-progettazione tra azienda e scuola; il Boot camp for students, seminari di orientamento al lavoro e creazione di impresa. L'insieme di queste iniziative ha visto coinvolti più di 1.500 studenti della provincia di Pisa. La collaborazione con le Università pisane è anch'essa una pratica consolidata per la Camera di Commercio di Pisa che, attraverso la partecipazione nella Fondazione ISI, offre servizi volti a stimolare la nascita di imprese innovative e la collaborazione tra mondo delle imprese e mondo della ricerca. La nascita e la crescita di imprese innovative, supportata dalla Camera anche attraverso l'offerta di seed capital, è ulteriormente promossa con iniziative volte a favorire il trasferimento tecnologico, promuovere le collaborazioni tra imprese e tra queste e il mondo della ricerca, migliorare la preparazione degli imprenditori in tema di gestione manageriale delle imprese e stimolare l'aggregazione. Su questo fronte, l'esperienza del Club delle Imprese Innovative, nato con l'avvio del Fondo Rotativo, ha consentito di focalizzare l'attenzione sulla necessità di svolgere un ruolo più incisivo nel favorire gli incontri tra imprese, considerate innovative, del territorio provinciale e nel promuoverle rispetto ad una platea di grandi aziende allo scopo di aumentare le occasioni di business.

Servizi coinvolti

FONDAZIONE ISI - Servizio Relazioni esterne ed Affari Generali





Per il 2018 sono proseguite le attività inerenti la realizzazione di B2B e di eventi di knowledge sharing oltre che il rafforzamento dell'offerta formativa in materia di gestione manageriale di imprese innovative. Il supporto alla nascita di collaborazioni tra il mondo della ricerca e mondo delle imprese, per favorire il trasferimento tecnologico, è stato rafforzato da iniziative volte a sostenere gli investimenti delle imprese nella ricerca anche attraverso l'erogazione di contributi o finanziamenti. Al fine di individuare al meglio il target per l'erogazione dei servizi, in particolare formativi, sono state avviate attività di scouting presso i laboratori di ricerca delle Università pisane. Nel dettaglio, nel corso del 2018 sono stati realizzati incontri del Club delle Imprese Innovative, nell'ambito del Festival internazionale della Robotica e dell'Internet Festival.

In proposito insieme alla Fondazione ISI si è collaborato all'organizzazione dell'Investor Day, 3 ottobre 2018, nell'ambito del Festival Internazionale della Robotica al quale hanno preso parte, tra gli altri, alcune imprese del Club delle imprese innovative di Pisa

Nell'ambito dell'Internet Festival, insieme alla Fondazione ISI si è realizzato l'ormai consueto format B2Big: il Club delle imprese innovative incontra Tiscali Italia Spa- Pisa, 11 Ottobre 2019 al quale hanno partecipato 14 imprese innovative pisane che hanno presentato le proprie innovazioni a Tiscali Italia Spa.

Se da un lato il tema del trasferimento tecnologico e dell'innovazione tecnologica rappresentano aspetti a elevato potenziale per promuovere la competitività delle imprese del territorio, non sono gli unici elementi da stimolare. Il tema dell'innovazione può essere infatti osservato anche dal punto di vista dell'organizzazione, in particolare con riferimento ai nuovi strumenti di aggregazione, quali le reti d'impresa, che possono rappresentare una leva fondamentale per raggiungere obiettivi fuori portata per le imprese di piccole dimensioni.

Premi Fascetti e Bernardini

Con l'intento di promuovere le attività di formazione tecnico-professionali e l'artigianato artistico per stimolare la preparazione di figure che si trovano al vertice dei fabbisogni occupazionali delle imprese, la Camera di Commercio di Pisa ha proposto anche nel 2018 il concorso per l'assegnazione dei Premi Giuseppe Fascetti e Giulio Bernardini, destinati ai migliori diplomati degli Istituti Tecnici, Professionali e d'Arte della provincia di Pisa.

I Premi, di 700 euro ciascuno, sono stati assegnati a 18 studenti che hanno riportato la migliore votazione negli esami di diploma sostenuti nell'anno scolastico 2017/2018.

Promozione PID

A partire da marzo 2018, la Camera di Commercio di Pisa, di concerto con le Camere toscane e con la Regione Toscana (con la quale è stato firmato un apposito protocollo di intesa), ha avviato le attività per la creazione e lo sviluppo del Punto Impresa Digitale (PID) nell'ambito del progetto nazionale - approvato dal MISE - finanziato dall'incremento dell'8% del diritto annuale.

Nell'ambito del progetto, che si inserisce all'interno del Piano nazionale Industria 4.0, è stato realizzato un Punto informativo e di assistenza alle imprese sui processi di digitalizzazione al fine di diffondere la consapevolezza sul digitale presso le imprese, in particolare le più piccole, prevedendo attività di informazione, ma anche di partecipazione diretta e di assistenza, anche nel reperimento di risorse agevolate per gli investimenti.



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)

Risultati attesi

- Sviluppo attrattività turistica dei prodotti tradizionali e innovativi
- Affermazione di una nuova destinazione turistica terre di Pisa
- Sviluppo del Centro espositivo-congressuale anche mediante iniziative proprie di valorizzazione del connubio Arte-Innovazione-Impresa
- Maggiore selettività delle iniziative di promozione del territorio e delle produzioni tipiche, in termini di soggetti partecipanti e di risultati ottenuti
- Caratterizzazione dell'offerta commerciale e della ristorazione pisana sulle tipicità del territorio
- Miglioramento della qualità dell'offerta commerciale e ricettiva
- Progressivo aumento della cultura dell'olio tramite l'operatività del Panel di assaggio

Risorse a budget: €
651.580,00

Oneri per interventi
economici: € 486.575,02

Realizzazione spesa:
74,68%

Prospettiva					IMPRESSE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
A4	Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio					25%			100%	
A4	1	694	/	2	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di promozione locale	N° imprese partecipanti alle iniziative della CCIAA di promozione del turismo e dei beni culturali (Programma 1.4)*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	30%	12,83	11,50	100%
A4	2	695			Partecipazione a grandi eventi di promozione del territorio provinciale	Realizzazione progetto triennale di promozione identità di territorio "Terre di Pisa" (coinvolgimento Enti ed altri soggetti, presenza sulla stampa e gradimento sui social); rispetto fasi e tempi programmati nell'anno	40%	100%	100%	100%
A4	3	696			Livello di coinvolgimento di altri soggetti ed Enti per la promozione turistica e dei beni culturali	N° di protocolli d'intesa in essere per la promozione turistica e dei beni culturali	25%	6,00	3,00	100%
A4	4	806	/	809	Livello di contribuzione alla diffusione della conoscenza in campo oleico	(n° totale partecipanti ad ogni seduta assaggio olio anno N / n° sedute assaggio olio anno N)/(n° totale partecipanti ad ogni seduta assaggio olio anno N-1 / n° sedute assaggio olio anno N-1)	5%	1,27	1	100%
A4	5	697	/	697	Livello dei flussi turistici che hanno interessato la provincia di Pisa	Presenze turistiche nella provincia di Pisa anno X/Presenze turistiche nella provincia di Pisa anno X-1	0%	1,18	monitoraggio	



Obiettivo strategico A4

Impatto dell'attività realizzata nel 2018	Servizi coinvolti
<p>Gli indicatori del programma "Promuovere la filiera del turismo" risultano essere stati raggiunti per una percentuale del 100%.</p> <p>Nel corso del 2018 è stato dato ulteriore slancio al progetto di marketing turistico per la valorizzazione e la promozione del territorio provinciale "Terre di Pisa" avviato nel 2016, attraverso la costruzione del sito dedicato, e l'organizzazione di eventi di formazione, informazione e networking dei members e partners del progetto, con l'obiettivo di favorire l'utilizzo del logo e degli strumenti messi a disposizione dalla intranet presente all'interno del sito web, la conoscenza reciproca e la nascita di collaborazioni d'affari, nonché di far conoscere le risorse turistiche delle "Terre di Pisa". Si rileva che per il 2018 alla realizzazione di tale progetto di promozione territoriale è stata riconosciuta una maggiorazione del diritto annuale 2018 del 4%.</p> <p>E' stata quindi affidata alla società del sistema camerale ISNART la continuazione dell'attività di controllo sugli aderenti al disciplinare (circa 100 imprese controllate).</p> <p>Altra attività di rilievo è stata l'organizzazione della sesta edizione di " Terre di Pisa Food&Wine Festival ", manifestazione enogastronomica organizzata dalla Camera presso la Stazione Leopolda il 19-21 ottobre, che ha registrato un numero di presenze in linea con quello dell'edizione precedente (8.000 presenze stimate). Il valore dell'indicatore utilizzato relativo alla vendita di tagliandi è risultato dell'86% rispetto ad un risultato atteso del 110%. Il calo si giustifica con il fatto che nell'edizione 2018 è stata eliminata la vendita di tagliandi per la degustazione ai banchi dei produttori: il pagamento delle degustazioni veniva fatto direttamente ai produttori.</p> <p>Sono stati 6 i protocolli d'intesa in essere che vedono il coinvolgimento della Camera di commercio di Pisa nell'organizzazione e sostegno di alcune delle principali manifestazione realizzatesi nel nostro territorio: Marenia, Comune di Santa Maria a Monte, convenzione con Mondo Mostre (Palazzo Blu) e Mura di Pisa, Internet festival, Festival della Robotica.</p> <p>Per quel che riguarda l'attività del comitato di assaggio interprofessionale, l'indicatore utilizzato si riferisce alla partecipazione alle 20 sedute necessarie per l'iscrizione, da parte di coloro che hanno seguito apposito corso di formazione riconosciuto dal Ministero ed autorizzato dalla Regione, all'elenco ufficiale di assaggiatori di olio. Nel 2018 il numero degli iscritti al corso si è incrementato del 20% rispetto all'anno precedente; il relativo indicatore si è incrementato di circa il 27%.</p> <p>Di particolare interesse per quanto riguarda l'impatto delle iniziative intraprese dalla Camera nell'ambito del progetto di Terre di Pisa si può rilevare dall'indicatore di monitoraggio sulle presenze turistiche nell'area "Terre di Pisa". I risultati provvisori dell'indagine Sistan della Regione Toscana indicano infatti un incremento del 18% nel confronto fra 2017 e 2018.</p>	<p>Servizio Promozione e Sviluppo delle imprese</p> <div data-bbox="1593 528 1883 642"> </div> <p>100 %</p>



2.2 Gli Obiettivi strategici

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

Risultati attesi

- Sostegno allo sviluppo sostenibile, economia circolare e smart economy
- Maggiore diffusione di sistemi di gestione certificati nelle PMI del territorio

Risorse a budget:
€342.017,00

Oneri per interventi
economici:
€327.043,15

Realizzazione spesa:
95,62%

					Prospettiva	IMPRES E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2017	Risultato Atteso 2017	% Realizzazione 2017
A5	Promuovere lo sviluppo sostenibile delle imprese						5%			100%
A5	1	590	/	2	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di risparmio energetico e green building	n° imprese assistite negli adempimenti ambientali e/o beneficiarie di servizi informativi in tema di sviluppo sostenibile e risparmio energetico*1000 anno "n"/Imprese Attive (escluse le unità locali)	100%	3,45	2,50	100%



Obiettivo strategico A5

Impatto dell'attività realizzata nel 2018	Servizi coinvolti
<p>L'indicatore del programma "Promuovere lo sviluppo sostenibile delle imprese e del territorio" riguardante il numero di imprese che hanno complessivamente beneficiato di assistenza negli adempimenti ambientali e di servizi informativi in tema di sviluppo sostenibile e risparmio energetico risulta essere stato pienamente raggiunto rispetto al target assegnato.</p> <p>L'attività in tema di sviluppo sostenibile, si è realizzata un'attività informativa relativa agli adempimenti burocratico amministrativi per la gestione dei rifiuti (MUD , SISTRI, RAEE), sistemi di gestione certificati, risparmio energetico, energie alternative, oltre che la gestione di bandi per la concessione di contributi specifici per supportare le imprese che intendono adottare sistemi di gestione ambientale, di qualità dei processi, dei prodotti e di responsabilità sociale.</p> <p>L'informazione e la sensibilizzazione su detti temi è stata realizzata implementando e promuovendo l'attività dello sportello informativo presente oramai da anni, nell'ambito del quale è stata prestata assistenza a 205 imprese, e attraverso seminari informativi specifici sull'economia circolare.</p> <p>Si segnala che annualmente la Camera destina risorse rinnovando un bando specifico per l'erogazione di contributi per chi acquisisce certificazioni EMAS, OHSAS, per qualità. Nell'anno 2018 sono state 87 le imprese beneficiarie di contributi relativi a questo bando per una concessione complessiva di contributi pari a € 257.911,68.</p>	<p>FONDAZIONE ISI</p> <p>100 %</p>



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 1.6: Razionalizzare il sistema delle partecipazioni mantenendo l'impegno per lo sviluppo delle infrastrutture

Risultati attesi

- Sviluppo ed efficientamento del sistema delle partecipazioni strategiche

Risorse a budget (oneri di funzionamento):
€332.581,00

Oneri 2018 per oneri di funzionamento:
€348.339,00

Realizzazione spesa:
102%

				Prospettiva	ECONOMICO FINANZIARIO		Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
D1	Razionalizzare il sistema delle partecipazioni mantenendo l'impegno per lo sviluppo delle infrastrutture						10%			100%
D1	1	715			Grado di attuazione del piano straordinario di razionalizzazione delle partecipazioni ai sensi D.Lgs. 175/2016	Attuazione piano straordinario di razionalizzazione (attività realizzate anno 2018 / attività previste anno 2018)	100%	1,00	90%	100%

Obiettivo strategico D1

Impatto dell'attività realizzata nel 2018

Il grado di raggiungimento dei benefici attesi dal Consiglio con questo programma, così come misurato dall'indicatore sul costo delle partecipazioni inserito nel cruscotto degli obiettivi strategici di Ente, può considerarsi pienamente raggiunto.

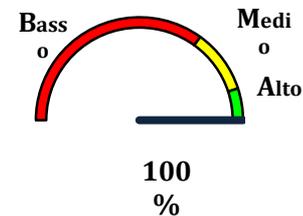
La Camera di Commercio di Pisa ha svolto la propria funzione di sostegno alla crescita dell'economia locale non solo attraverso iniziative e progetti specifici di intervento diretto, ma anche mediante la promozione, gestione e partecipazione in strutture ed infrastrutture (locali, regionali e nazionali) di interesse economico generale, in settori ritenuti di rilevanza strategica per lo sviluppo del territorio: dalla tutela e valorizzazione delle produzioni locali alla diffusione dell'innovazione tecnologica e alla formazione imprenditoriale, fino alle infrastrutture di trasporto e mobilità – la cui disponibilità, qualità e funzionalità costituiscono un fattore decisivo per la modernizzazione e lo sviluppo della provincia.

Il susseguirsi di interventi legislativi in materia di razionalizzazione delle partecipazioni detenute dalla Pubblica Amministrazione (Legge n. 244/2007, art. 3 commi 27, 28 e 29 e 147/2013, art. 1 comma 569, L. 190/2014, art. 1 comma 612 ed, in ultimo il D.Lgs. 175/2016 e s.m.i.) hanno richiesto un'attenta ricognizione delle partecipazioni detenute al fine di snellire il novero delle società partecipate direttamente ed indirettamente, che hanno portato a deliberare la messa in liquidazione o la vendita di alcune di esse.

Nella sezione Amministrazione trasparente del sito camerale è possibile consultare al link <https://www.pi.camcom.it/guide-manuali/2131/Enti-controllati.html> il dettaglio degli enti controllati e delle società partecipate dalla Camera

Servizi coinvolti

Dirigente Area Gestione Patrimonio e regolazione del mercato





2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 2.1: Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa e di tutela dei consumatori

Risultati attesi

- Mantenimento della certificazione di qualità del processo di media conciliazione
- Ottimizzazione dei processi degli Organismi di Composizione della crisi, di Mediazione e Arbitrato
- Sviluppo dei servizi resi anche mediante la stipula di convenzioni con altri soggetti pubblici o privati
- Potenziamento erogazione servizi in modalità telematica
- Organizzazione Evento formativo per i Gestori
- Revisione del Regolamento sulla Composizione della Crisi
- Qualificazione degli arbitri

Risorse a budget: €
77.700,00

Oneri 2018 per
interventi economici: €
38.529,02

Realizzazione spesa:
49,59%

Prospettiva					IMPRESSE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
A6 Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa e di tutela dei consumatori						20%			96%	
A6	1	399	/	2	Grado di diffusione del servizio di conciliazione nel tessuto economico locale (indicatore di bench)	N° conciliazioni avviate nell'anno X*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali)	25%	2,49	3,00	83%
A6	2	490	/	491	Livello di qualità delle conciliazioni gestite	N° conciliazioni conclusa nell'anno corrente con accordo positivo (successive al primo incontro)/N° conciliazioni (successive al primo incontro) concluse nell'anno corrente	0%	21%	43%	49%
A6	3	699	/	699	Grado di implementazione dell'Organismo di composizione delle crisi	N° di gestioni avviate presso l'Organismo di composizione delle crisi anno X/N° di gestioni avviate presso l'Organismo di composizione delle crisi anno X-1	25%	187%	150%	100%
A6	4	700			Grado di coinvolgimento degli attori locali in tema di giustizia alternativa	N° di accordi in essere in tema di giustizia alternativa al 31/12	20%	2,00	2,00	100%
A6	5	701	/	702	Livello di contenimento del gap temporale tra emissione verbali ed ordinanze	N° provvedimenti emessi per omissione o tardivo pagamento su verbali di accertamento emessi e trasmessi dal Registro Imprese per anno 2015/N° provvedimenti da emettere per omissione o tardivo pagamento su verbali di accertamento emessi e trasmessi dal Registro Imprese per anno 2015	30%	100%	95%	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Obiettivo strategico A6



Impatto dell'attività realizzata nel 2018

Servizi coinvolti

Nel complesso il programma risulta realizzato al 96% sulla base del grado di raggiungimento degli indicatori strategici presenti.

Con riferimento ai risultati attesi inseriti nella Relazione Previsionale e programmatica si rileva che: Relativamente al Mantenimento della conformità del processo di media conciliazione alla ISO 9001:2015, si conferma anche per l'anno 2018 il superamento positivo del Final Assessment realizzatosi a fine anno.

Con riferimento agli altri risultati attesi, si rileva, in particolare, un forte incremento dell'operatività dell'Organismo di Composizione della crisi, collegato ad un aumento dell'86% del numero di procedure iscritte nell'anno 2018 rispetto all'anno precedente. Proprio al fine di gestire il trend di crescita, è stato realizzato un progetto di messa a regime dell'Organismo e di ottimizzazione dei processi, sia attraverso la revisione della modulistica dell'Organismo, sia interna che esterna, sia attraverso la messa a punto di una Convenzione con la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura e l'organizzazione, anche in collaborazione con quest'ultima, di un evento informativo/formativo sul tema del sovraindebitamento, rivolto anche i professionisti.

Inoltre, sempre al fine di rendere più efficace ed efficiente l'attività dell'Organismo, tutti i gestori iscritti sono stati coinvolti anche in un incontro svoltosi in data 18/06/2018, finalizzato alla condivisione delle problematiche emerse nelle procedure avviate e delle eventuali soluzioni sia adottate che emerse dal confronto con il Giudice delegato. Complessivamente il progetto risulta realizzato per il 90%.

Ai fini del potenziamento dei servizi dell'Organismo di Mediazione sono invece stati realizzati nell'anno due corsi di aggiornamento per i mediatori organizzati come Organismo di Formazione andando, con l'attività formativa compiuta, anche oltre i target assegnati.

Servizio Regolazione del Mercato e Tutela del consumatore





2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 2.2: Garantire la trasparenza e la legalità del sistema economico provinciale tramite gli strumenti di vigilanza e controllo del mercato e di tutela della proprietà industriale

Risultati attesi

- Formalizzazione di accordi e/o convenzioni con soggetti pubblici o privati per lo sviluppo delle attività in tema di tutela della IP o promozione della legalità
- Incrementare l'attività e controlli su particolari tipologie merceologiche o categoria di operatori ritenute maggiormente significative ai fini della tutela dei consumatori e della fede pubblica
- Mantenimento dell'accreditamento alla rete Europea dell'European Patent Office in qualità di PIP
- Organizzazione di un evento formativo in tema di proprietà industriale

Risorse a budget:
€19.380,00 (oneri di
funzionamento)

Oneri 2018 per oneri
di funzionamento:
€11.773,56

Realizzazione spesa:
60,75%

					Prospettiva	IMPRESSE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
A7						Garantire la trasparenza e la legalità del sistema economico tramite gli strumenti di vigilanza e controllo del mercato e di tutela della proprietà industriale		10%			100%
A7	1	34	/	35		Grado di diffusione dell'attività ispettiva per impresa attiva (N° di sopralluoghi effettuati nell'anno "n" + interventi ispettivi) *1000/Imprese Attive (incluse le unità locali)	40%	8,00	8,00	100%	
A7	2	402	/	35		Grado di diffusione dell'attività di verifica metrica a livello provinciale (N° di strumenti verificati nell'anno * 1000/Imprese Attive (incluse le unità locali)	40%	34,18	31,00	100%	
A7	3	768				Grado di coinvolgimento nelle iniziative locali in tema di legalità (Numero di accordi in essere con Enti e altri soggetti in tema di legalità e di vigilanza alla data del 31/12/2018)	20%	2,00	2,00	100%	



Impatto dell'attività realizzata nel 2018	Servizi coinvolti
<p>L'obiettivo è stato pienamente raggiunto. Gli indicatori strategici inseriti nel cruscotto di Ente afferiscono essenzialmente all'attività condotta in campo ispettivo e di verifiche metriche.</p> <p>Nello specifico, per quanto riguarda l'attività ispettiva, che ha totalizzato circa 370 interventi da parte degli ispettori, si osserva una progressiva diminuzione numerica degli interventi di verifica su richiesta dell'utenza, a fronte di un corrispondente incremento dell'attività ispettiva, coerentemente con gli sviluppi in corso sul piano normativo e procedurale per le attività in argomento.</p> <p>L'ufficio metrico è stato inoltre impegnato, nel corso dell'anno, nella realizzazione di interventi ispettivi in ambito sicurezza - conformità prodotti previsti da apposita Convenzione con Unioncamere in materia di attività di Vigilanza del Mercato.</p> <p>L'ultimo indicatore in questione, sul grado di coinvolgimento nelle iniziative locali in tema di legalità, si riferisce infatti, oltre a tale convenzione con Unioncamere, anche al protocollo di intesa per SPORTELLO LEGALITA' relativo al Servizio Telemaco Per Le Pubbliche Amministrazioni - Annualità 2018.</p> <p>Quanto al ricorso agli strumenti di tutela industriale da parte dei soggetti della provincia di Pisa si segnala la prosecuzione del Servizio di Orientamento gratuito, operante per l'intero anno solare, che ha registrato, rispetto all'anno precedente, un incremento del numero d'incontri, tra imprese, professionisti e consumatori e consulenti industriali su tematiche della proprietà industriale.</p> <p>Con riferimento al Mantenimento dell'accreditamento alla rete Europea dell'European patent Office in qualità di PIP, si segnala che l'ufficio ha svolto tutte le attività richieste per tale finalità.</p> <p>Si segnala che, in data 23/02/2018, è stato realizzato un importante evento formativo in tema di proprietà industriale, rivolto in particolare alle piccole e medie imprese locali, finalizzato a rafforzarne le strategie di tutela e ad innalzare il livello di percezione della proprietà industriale come asset strategico per il loro sviluppo e la loro competitività.</p> <p>In ordine all'incremento dell'operatività dello sportello legalità, si segnala la ripresa nel mese di marzo 2018, delle attività dello Sportello Consumatori, gestito a rotazione dalle associazioni aderenti al Comitato Provinciale Consumatori Utenti, e la realizzazione di un evento informativo e divulgativo tenutosi presso questo Ente in data 10/04/2018 sul tema della rottamazione delle cartelle esattoriali/diritti e doveri del cittadino nel contenzioso con AER (ex Equitalia).</p>	<p>Servizio Regolazione del mercato</p> <p>100 %</p>



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.1: Valorizzazione economica del patrimonio camerale

Risultati attesi

- Significativo contributo all'offerta congressuale ed alla realizzazione di eventi espositivi/iniziative promozionali in sede camerale
- Messa a reddito locali MACC
- Dismissione proprietà camerali Volterra

Risorse a budget
(investimenti): €
294.405,00

Oneri 2018 per
investimenti: €
132.885,39

Realizzazione spesa:
45,14%

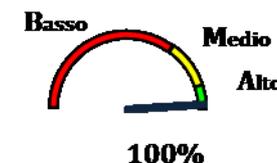
Prospettiva						ECONOMICO FINANZIARIO		Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
D2	Valorizzazione economica del patrimonio camerale							30%			100%
D2	1	718	/	719	Esito azioni di messa a reddito dei locali del palazzo degli Affari	Proventi da locazione sale anno X/Costi per locazione sale anno X	33%	1,98	1,00	100%	
D2	2	720	/	720	Grado di incremento del livello di occupazione delle sale MACC tramite indice di saturazione capacità MICE (meetings, incentives, conferencing exhibition)	Σ N° di posti occupati sulla base della capienza delle sale effettivamente locate nell'anno X/ Σ N° di posti occupati sulla base della capienza delle sale effettivamente locate nell'anno X-1	33%	2,10	110%	100%	
D2	3	721			Esito azioni di potenziamento degli strumenti di comunicazione del MACC	Attuazione del progetto di comunicazione del "MACC "(sito, insegna e cataloghi): iniziative realizzate/iniziative previste	34%	95%	95%	100%	

Impatto dell'attività realizzata nel 2018

L'obiettivo collegato a tale programma riguarda principalmente l'esito di azioni di messa a reddito dei locali del palazzo degli Affari e precisamente del MACC e risulta realizzato al 100%, come risultato di tre diversi indicatori riguardanti rispettivamente, la copertura dei costi per locazione sale con i relativi proventi, il grado di incremento del livello di occupazione delle sale su base annua ed il grado di realizzazione dello specifico progetto di comunicazione del MACC con riferimento a sito, insegna e cataloghi .

Servizi coinvolti

Servizio Provveditorato, Dirigente Area Gestione patrimonio e rdm





2.2 Gli Obiettivi strategici

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

Risultati attesi

- Professionalità maggiormente allineate alle esigenze delle imprese;
- Maggior senso di appartenenza del personale all'organizzazione camerale
- Miglioramento di un buon grado di soddisfazione del personale rilevato tramite indagini di clima, nonostante le tensioni dovute alle prospettive di cambiamento;
- Corretta assegnazione degli obiettivi quantitativi e qualitativi, professionali, comportamentali;
- Maggior livello di condivisione delle informazioni e maggiore comunicazione interna

Risorse a budget per
oneri di
funzionamento:
€40.000,00

Oneri 2018 per oneri
di funzionamento:
€9.490,00

Realizzazione spesa:
23,72%

Prospettiva					CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane					50%			100%
C1	1	709			Livello di agedramento delle competenze del personale alle nuove funzioni camerali	50%	89%	80%	100%
C1	2	73	/	73	Grado di realizzazione del progetto sulla realizzazione dell'indagine di People	50%	1,01	1,00	100%
					Partecipazione alle linee formative individuate dall'Ente (ore di formazione effettivamente fruite / ore di formazione previste)				
					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				



Impatto dell'attività realizzata nel 2018

Servizi coinvolti

Trasversale

Nel complesso l'obiettivo risulta essere stato raggiunto al 100%.

Nella definizione del piano annuale della formazione Camerale, finalizzato ad aggiornare le professionalità per un miglioramento nell'erogazione dei servizi all'utenza, si è dovuto tener conto del D.L. 31/5/10 n.78, secondo cui, a decorrere dall'anno 2011, la spesa annua sostenuta dalle P.A. per le attività esclusivamente di formazione del personale dipendente non debba essere superiore al 50% della spesa sostenuta nell'anno 2009.

Pertanto per l'anno 2018 la CCIAA:

- ha partecipato alle Linee Formative organizzate da Unioncamere nazionale "Cambiare per crescere" – piano formativo sviluppo e potenziamento professionalità camerale, organizzate appositamente dall'Unione in vista degli accorpamenti in atto: queste linee formative sono state fruite a costo zero (escluse le spese di missione per raggiungere la sede del corso). Nel complesso le linee formative che sono state realizzate nel 2018 sono state 9, di cui 3 del 2017 e 6 del 2018, e complessivamente hanno coinvolto 22 dipendenti (alcuni di loro sono stati interessati da più linee).

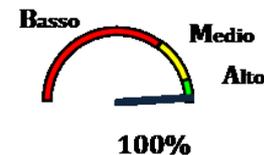
- ha aderito ad un percorso Formativo promosso da Unioncamere e InfoCamere: questa iniziativa di sistema, avente l'obiettivo di sviluppare le capacità relazionali del personale che interloquisce con le imprese allo scopo di promuovere i servizi e la cultura digitale, non ha avuto oneri a carico dell'Ente (escluse le spese di missione per raggiungere la sede del corso);

- ha organizzato la partecipazione di alcuni dipendenti alla formazione specifica tramite pillole formative organizzate dall'Istituto Tagliacarne e fruite in modalità web;

- ha previsto la partecipazione di alcuni dipendenti ad formazione mirata mediante partecipazione a corsi organizzati da società specializzate in formazione rivolta a P.A.;

- ha organizzato corsi in house rivolti a tutto il personale su tematiche specifiche quali "Transizione Digitale" e "Privacy," tenuti da dipendenti camerale (DPO interno e Referente Informatico camerale): anche tali attività formative non hanno pertanto avuto costo diretto per l'Ente.

In considerazione della rilevanza di tale impegno è stato previsto un indicatore specifico che misura l'effettivo grado di partecipazione del personale alle linee formative individuate dall'Ente.



	CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Livello di agguadamento delle competenze del personale alle nuove funzioni camerale	Partecipazione alle linee formative individuate dall'Ente (ore di formazione effettivamente fruite / ore di formazione previste)	40%	89%	80%	100%

L'indagine sul benessere Organizzativo, realizzata annualmente dalla Camera a costo zero, a partire dal 2013 si basa sul sistema di rilevazione ai sensi dell'art.14 comma 5 del Decreto legislativo n.150 del 2009 predisposto dalla Commissione CIVIT proprio per la realizzazione di indagini sul personale, volto a rilevare tre diversi ambiti: livello di benessere organizzativo, grado di condivisione del sistema "azienda" nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico.

Tutto ciò ha permesso di realizzare un documento "Indagine sul benessere organizzativo 2018 - Relazione finale".

Il mantenimento della stessa metodologia di rilevazione consente di confrontare i risultati delle varie annualità delle indagini come meglio descritto nella slide 10 del presente documento; in particolare, il rapporto dei risultati delle annualità 2017 e 2018 è stato inserito quale specifico indicatore dell'obiettivo strategico Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane, che ha dato come risultato 1,01 evidenziando un ulteriore miglioramento nel clima organizzativo interno.

Altra attività contenuta tra gli obiettivi strategici di questo programma ha riguardato la realizzazione di un programma trasversale in vista del futuro accorpamento della Camera di commercio di Pisa con le Camere di Lucca e Massa Carrara, cui ha partecipato una parte di servizi ed uffici tramite contatti, riunioni e scambi informativi con i referenti degli stessi servizi delle altre Camere che però in fase di valutazione dei risultati è stato deciso di non prendere in considerazione come meglio specificato nella slide 26.

La Intranet camerale è una sorta di scrivania telematica ad uso del personale della Camera di Commercio. Lo strumento consente a ciascun dipendente di inserire messaggi di carattere generale o di carattere più specifico, destinati ad un'area prescelta della struttura organizzativa, ivi compresa la possibilità di



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.7: Continuare a creare valore aggiunto

Risultati attesi

- Razionalizzazione dei costi di struttura
- Ottimizzazione gestione incassi da diritto annuale
- Ricerca nuove risorse a supporto delle iniziative di promozione
- Capacità di attuazione delle strategie e dei programmi dell'Ente

Risorse a budget:
€10.000,00 (oneri di
funzionamento)

Oneri 2018 per oneri di
funzionamento: €
13.012,40

Realizzazione spesa:
130,12%

Prospettiva						ECONOMICO FINANZIARIO		Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
D3	Continuare a creare valore aggiunto							60%			99%
D3	1	506	/	506	Ottimizzazione dei costi di funzionamento dell'Ente	Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X /Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X-1	10%	1,05	1,00	95%	
D3	2	90	/	90	Aumento del livello di produttività delle risorse umane	Costi personale anno X/Costi personale anno X-1	10%	1,00	1,00	100%	
D3	3	725	/	725	Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi economici	(Interventi economici erogati nell'anno X/Imprese attive anno x (escluse le unità locali))/(Interventi economici erogati nell'anno X/Imprese attive anno x (escluse le unità locali))-1	15%	178%	100%	100%	
D3	4	103			Grado di sinergia con soggetti terzi per attività promozionale	Risorse ottenute a cofinanziamento su iniziative all'estero Programma 1.1 e 1.4 (contabile e extracontabile)	10%	123007,14	100.000,00	100%	
D3	5	601	/	602	Margine di contribuzione dell'attività commerciale	Ricavi da attività commerciale/Costi diretti da attività commerciale	20%	1,84	1,10	100%	
D3	6	94	/	95	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 X-1 (=F24 + altre forme, anno di cassa X-1) + Importo riscossioni spontanee del diritto Annuale anno X-1 (per anno di cassa X)/Importo totale dovuto Diritto Annuale anno X-1	10%	75,03%	75,00%	100%	
D3	7	607	/	89	Misura la percentuale di proventi introitati dall'Ente che sono destinati alle iniziative promozionali	Interventi economici/Proventi della gestione corrente	15%	27%	20%	100%	
D3	8	728	/	727	Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione (indicatore Pareto)	Interventi economici + Totale costi F.I.D./Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.	0%	0,78	> media cluster regionale 2017 43,55	100%	
D3	9	729	/	729	Grado di incremento della restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione (indicatore Pareto)	(Interventi economici + Totale costi F.I.D / Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.)/(Interventi economici + Totale costi F.I.D / Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.)-1	10%	1,50	1%	100%	

a Perfo



Obiettivo strategico D3

Impatto dell'attività realizzata nel 2018

Servizi coinvolti

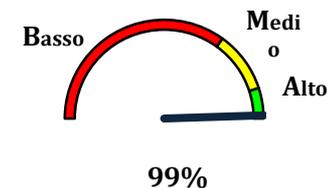
Questo programma, di particolare rilievo alla luce dei tagli del diritto annuale, attiene principalmente a valutazioni di carattere economico finanziario, legati a tre diversi aspetti:

Trasversale

- la redditività dell'Ente e la sua capacità di incrementare le riscossioni da diritto annuale
- la riduzione di costi di struttura al fine di liberare risorse da destinare ad attività a maggior valore aggiunto.
- la capacità dell'Ente di creare valore aggiunto che viene messo a disposizione del sistema delle imprese

Nel complesso l'obiettivo risulta realizzato al 99%.

Alla prima tipologia, riguardante l'incremento della redditività dell'Ente, appartengono diversi indicatori, alcuni dei quali attengono alla capacità di reperire finanziamenti esterni, altri invece riguardano la capacità di recupero delle riscossioni del diritto annuale.



In particolare, l'indicatore strategico sul grado di efficacia dell'azione di sollecito sulla riscossione del pagamento del diritto annuale dell'anno precedente va a misurare i risultati dell'attività di sollecito posta in essere dall'ufficio Diritto annuale. Per la competenza 2017, infatti, l'attività di sollecito posta in essere dall'ufficio nell'anno 2018, ha avuto come risultato il pagamento di un importo di oltre € 96.000, pari al 3% del dovuto totale.

Si segnala che a questo proposito il Servizio Gestione Risorse Economiche e Finanziarie si è occupato di migliorare la riscossione del diritto annuale per l'anno 2018, intervenendo anche nei casi di pagamenti incompleti nell'anno 2016. Questa attività ha consentito di riscuotere il 47% del diritto incompleto.

Si segnala infine l'indicatore strategico riguardante il margine di contribuzione dell'attività commerciale posta in essere dalla Camera ed impostato come confronto tra i ricavi da attività commerciale ed i costi diretti da attività commerciale svolta in regime di mercato e quindi riconducibile alla lettera f) della nuova legge di riforma del sistema camerale.

	ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Margine di contribuzione dell'attività commerciale	Ricavi da attività commerciale/Costi diretti da attività commerciale	20%	1,84	1,10	100%
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 X-1 (=F24 + altre forme, anno di cassa X-1) + Importo riscossioni spontanee del diritto Annuale anno X-1 (per anno di cassa X)/Importo totale dovuto Diritto Annuale anno X-1	10%	75,03%	75,00%	100%
Grado di sinergia con soggetti terzi per attività promozionale	Risorse ottenute a cofinanziamento su iniziative all'estero Programma 1.1 e 1.4 (contabile e extracontabile)	10%	123007,14	100.000,00	100%

Gli indicatori che si riferiscono alla razionalizzazione dei costi di struttura sono invece i seguenti:

	ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Ottimizzazione dei costi di funzionamento dell'Ente	Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X /Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X -1	10%	1,05	1,00	95%
Aumento del livello di produttività delle risorse umane	Costi personale anno X/ Costi personale anno X-1	10%	1,00	1,00	100%

Di seguito si riportano quelli che misurano specificatamente la capacità di creare valore aggiunto, e che rappresentano indicatori del sistema camerale Pareto, che risultano particolarmente positivi sia su base annua, che nel confronto con il dato medio di cluster regionale.

	ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi economici	(Interventi economici erogati nell'anno X/Imprese attive anno x (escluse le unità locali))/(Interventi economici erogati nell'anno X/Imprese attive anno x (escluse le unità locali))-1	15%	178%	100%	100%
Misura la percentuale di proventi introitati dall'Ente che sono destinati alle iniziative promozionali	Interventi economici/Proventi della gestione corrente	15%	27%	20%	100%
Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione (indicatore Pareto)	Interventi economici + Totale costi F.I.D./Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.	0%	0,78	> media cluster regionale 2017 43,55	100%
Grado di incremento della restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione (indicatore Pareto)	(Interventi economici + Totale costi F.I.D. / Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.)/(Interventi economici + Totale costi F.I.D. / Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.)-1	10%	1,50	1%	100%

2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.8: Migliorare la trasparenza della Camera, la comunicazione e la diffusione dell'informazione economico statistica

Risultati attesi

- Aumento del gradimento sull'accessibilità e sui contenuti del sito
- Incremento della comunicazione tramite lo strumento del CRM
- Maggior livello di accountability e trasparenza dell'azione camerale
- Ottimizzazione delle risorse destinate all'attività di comunicazione in termini di efficacia dell'azione
- Affermazione del ruolo della Camera di commercio come detentore dei dati economico-statistici della provincia.

Risorse a budget: €
50.000,00

Oneri 2018 per
interventi economici: €
46.061,25

Realizzazione spesa:
92,12%

Prospettiva					CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
C2	Migliorare la trasparenza della camera la comunicazione e la diffusione dell'informazione economico - statistica					50%			97%
C2	1	713	/	714	Grado di compliance su trasparenza amministrativa	25%	100%	100%	100%
C2	2	62	/	2	Livello di qualificazione della banca dati Crm	25%	21%	22,5%	92%
C2	3	61	/	61	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	20%	0,96	1,00	96%
C2	4	500	/	500	Livello di visibilità delle iniziative camerali sui media	30%	1,11	1,00	100%

Impatto dell'attività realizzata nel 2018

Servizi coinvolti

Nel complesso l'obiettivo risulta raggiunto al 97%.

Trasparenza:

Nel corso dell'anno la Camera ha costantemente monitorato e aggiornato la sezione Amministrazione Trasparente del sito web istituzionale, nel rispetto del D.Lgs. 33/2013 s.m.i., tanto per i contenuti quanto per la correttezza dell'alberatura.

Nel Cruscotto di Ente è presente un indicatore specifico in cui si da conto dell'esito del monitoraggio effettuato sulla sezione Amministrazione Trasparente, sulla base dell'attestazione annualmente resa dall'OIV sulla base della griglia predisposta da ANAC.

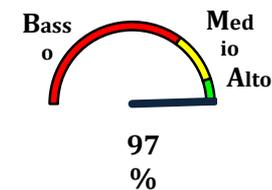
Comunicazione

Le attività di comunicazione della Camera di Commercio si sono esplicitate, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso iniziative promozionali, l'organizzazione di eventi e la partecipazione a rassegne specialistiche.

Sito Internet istituzionale (utenti esterni)

Rispetto all'anno precedente, il sito Internet istituzionale ha visto una crescita del +7,5% degli utenti e del 8,2% dei nuovi utenti; le sessioni hanno segnato +6,8% e le pagine visualizzate +5,2%. La frequenza di rimbalzo si è assestata al 49,00%, mentre le sessioni da motori di ricerca hanno registrato un 73,8%. Le sessioni da attività di comunicazione sono state il 9,7%, delle quali il 4,2% derivante da azioni mailing, mentre oltre 12mila, +50% in un anno, sono state le ricerche dal motore di ricerca di Google interno del sito.

Di seguito l'indicatore specifico contenuto nel cruscotto degli obiettivi strategici relativo alla soddisfazione del sito camerale che nel 2018 è stata pari al 75% rispetto ad un valore registrato nel 2017 che era stato pari a 77,85%:



	CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza e molto) nell'anno X/Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza e molto) nell'anno X-1	20%	0,96	1,00	96%

- Azioni di mailing

Nel 2018 sono state avviate 74 azioni di mailing per un totale di oltre 200mila e-mail inviate; il tasso di apertura medio delle mail, pari a 38,9%, appare lievemente in calo rispetto al 2017 (40%). Il Tasso di clic medio sui link inseriti nelle email è stato del 3,1% contro il 3% del 2017, mentre il tasso medio di clic sulle mail aperte si è ridotto, passando dal 10% del 2017 al 7,8%.

Prosegue il servizio di newsletter "Il Registro Imprese Informa", diretta ai professionisti (in media 500 indirizzi e-mail) che hanno rapporti con il Registro delle Imprese allo scopo di informarli sulle novità, le tempistiche e le procedure in capo al servizio.

	CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Livello di qualificazione della banca dati Crm	N° di imprese qualificate nella banca dati Crm/Imprese Attive (escluse le unità locali)	25%	21%	22,5%	92%

Rapporti con i media

Nel 2018 sono stati effettuati 53 lanci stampa (43 nel 2017) per un totale di 582 (525 nel 2017) uscite delle quali 124 su carta stampata (86 nel 2017), 9 sono state le trasmissioni TV alle quali hanno partecipato gli amministratori, 32 gli interventi istituzionali.

Social Network

Le piattaforme social della Camera hanno registrato i seguenti risultati: Facebook (1.549 mi piace, 973 nel 2017), Twitter (1.127, 1.030 nel 2017), You Tube (40 iscritti, 23 nel 2017), Slideshare (24 followers, 19 nel 2017) ISSUU (2 followers). Pagina Facebook Pisa Food and Wine Festival (2.399, 2.106 mi piace nel 2017) e Facebook Terre di Pisa (725 mi piace).

Informazione economico-statistica

Nel corso del 2018 sono state pubblicate 10 note stampa relative alla diffusione di dati economico-statistici sulla provincia di Pisa: dinamica d'impresa, export, domanda di lavoro, credito, protesti.

	CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Livello di visibilità delle iniziative camerali sui media	n° di presenze sui media (stampa e on line) di comunicati prodotti dall'ente (promozione di iniziative camerali e dati economico-statistici) nell'anno X/n° di presenze sui media (stampa e on line) di comunicati prodotti dall'ente (promozione di iniziative camerali e dati economico-statistici) nell'anno X-1	30%	1,11	1,00	100%



2.2 Gli Obiettivi strategici

Programma 3.9: Garantire il rispetto della Carta dei servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza

Risultati attesi

- Semplificazione e trasparenza a favore delle imprese e degli intermediari nell'ottica di una progressiva contrazione dei costi sopportati dalle imprese
- Mantenimento degli standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati all'utenza
- Mantenimento dell'elevato grado di soddisfazione dell'utenza
- Utilizzo della posta elettronica certificata nella notificazione delle sanzioni
- Integrazione in ambiente Com.Unica delle procedure telematiche presidiate dal SUAP
- Maggior consumo di documenti certificativi in modalità telematica e calibrati sulle esigenze dell'utenza
- Ottimizzazione dell'orario di apertura per l'accesso del pubblico agli uffici del R.I

Risorse a budget
(oneri di
funzionamento):
€ 5.000,00

Oneri 2018 per
oneri di
funzionamento:
€ 8.158,03

Realizzazione
spesa: 163,16%



Obiettivo strategico B1

				Prospettiva	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
B1	Garantire il rispetto della Carta dei Servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza					100%			100%	
B1	1	36			Grado di rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi	Σ (risultato annuo di rispetto dello standard previsto per ciascun indicatore contenuto nella Carta dei servizi)/N° degli indicatori contenuti nella Carta dei servizi	25%	99,5%	95%	100%
B1	2	703	/	704	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 anno X / N° questionari realizzati e compilati anno X)/Percentuale di soddisfazione rilevata nell'anno X - 1	5%	102%	100%	100%
B1	3	159	/	160	Grado di soddisfazione sui servizi anagrafico certificativi (registro imprese e sportello polifunzionale) rilevato tramite totem	n°contatti con esito di soddisfazione positivo (faccina verde)/n° contatti che hanno risposto (sportello)	5%	92%	90%	100%
B1	4	705	/	706	Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine (almeno buono)	(Feed Back positivi ricevuti nell'anno X sull'esito delle iniziative realizzate nell'anno precedente / Feed Back ricevuti nell'anno X)/Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine rilevati nell'anno X-1	5%	2,78%	1%	100%
B1	5	48			Grado di implementazione del sistema qualità	Mantenimento SGQ conforme ISO 9001:2015 per anno 2018: iniziative realizzate/ iniziative previste nell'anno	20%	99%	100%	99%
B1	6	707			Livello di tempestività dei pagamenti	Indicatore sulla tempestività dei pagamenti anno X	15%	-4,27	0,00	100%
B1	7	708			Livello di diffusione servizi qualificati per start up e PMI innovative	N° di start up e PMI innovative iscritte nel Registro Imprese (dato di stock)	0%	414,00	monitoraggio	
B1	8	592	/	593	Grado di utilizzo da parte delle imprese dei servizi anagrafico certificativi erogati telematicamente	N° di documenti (certificati d'origine, visure e certificati RI, smart card)rilasciati o richiesti on line nell'anno X/N° di documenti (certificati d'origine, visure e certificati RI, smart card) rilasciati nell'anno X	10%	74%	70%	100%
B1	9	69			Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche	Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione)anno X (Pec incluse)	15%	4,50	6,00	100%

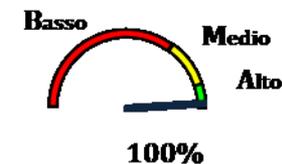
Obiettivo strategico B1

Impatto dell'attività realizzata nel 2018

Servizi coinvolti

Il grado di raggiungimento dell'obiettivo strategico di sintesi collegato a questo programma è stato pari al 100%. In esso confluiscono diverse azioni tra cui alcune specifiche del Servizio Registro Imprese: nel corso del 2018 è stato consolidato il flusso telematico intercorrente con il Tribunale di Pisa per la trasmissione delle informazioni relative alle procedure concorsuali (fallimenti e concordati preventivi in primis), riducendo al minimo la trasmissione di tali adempimenti a mezzo PEC; questi pervengono all'Ufficio del Registro delle Imprese mediante lo stesso sistema informatico utilizzato per la predisposizione, l'istruttoria e l'evasione delle pratiche ComUnica in numero sempre maggiore e l'integrazione con i sistemi già in uso dall'Ufficio consente di effettuare la pubblicità degli atti giudiziari in tempi rapidissimi; le restanti informazioni di interesse generale sono invece trasmesse dal Tribunale - di Pisa e di altre province, quando coinvolti - mediante posta elettronica certificata. E' stato inoltre avviato l'iter che potrà portare nel corso del 2019 alla trasmissione delle istanze dal Registro Imprese al Tribunale mediante un sistema analogo, gestito dal Ministero dell'Interno e facente parte del Processo Civile Telematico, che consentirà la stessa rapidità anche per procedimenti diversi da quelli delle procedure concorsuali sopra richiamati, ma ugualmente attinenti alle competenze dell'Ufficio; si parla infatti dei procedimenti di iscrizione/cancellazione d'ufficio (artt. 2190 e 2191 cc, DPR 247/2004, ecc.). Proseguito anche l'utilizzo della PEC per la trasmissione dei verbali di accertamento delle violazioni Registro Imprese, REA e Artigiane. L'attività diretta a rimuovere gli indirizzi di posta elettronica certificata iscritti nel Registro, ma non regolari, ha consentito una notevole pulizia degli archivi, a vantaggio della certezza del dato fornito. Con riferimento all'integrazione in ambiente ComUnica delle procedure telematiche indirizzate al SUAP, va specificato che tale procedimento, non ancora conseguito nel corso del 2018, è necessariamente correlato all'attività di InfoCamere e della Regione Toscana con la realizzazione di un progetto autonomo che consentisse ai Comuni della Toscana di far confluire i dati SUAP in ComUnica tramite piattaforme telematiche create ad hoc. Un progetto ambizioso e di ampio respiro che però continua a non essere ancora attuato, anche per le problematiche sorte in fase di applicazione e gestione del software regionale e della sua sperimentazione.

Trasversale



Già da alcuni anni la Camera persegue l'obiettivo di garantire livelli sempre migliori di qualità e di soddisfazione dell'utenza, avvalendosi di strumenti di misurazione delle performance dell'Ente, oltre che di strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (quali indagini di customer satisfaction, rilevazioni sul gradimento dei servizi anagrafico certificativi rilevati tramite totem, rilevazioni puntuali della soddisfazione dell'utenza su iniziative di carattere promozionale e di formazione manageriale, rilevazioni di outcome); vengono quindi in questo modo parallelamente perseguiti e monitorati gli obiettivi riguardanti la qualità erogata e quella percepita. Tutto ciò, unitamente al rispetto della Carta dei Servizi dell'Ente e con il mantenimento della conformità al sistema di qualità ISO 9001:2015, consente all'Ufficio del Registro delle Imprese di mantenere e migliorare gli standards qualitativi e di incrementare continuamente le sue performances ottimizzando i procedimenti interni.

Si rileva l'indicatore sui tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche, nettamente inferiore al target prefissato:

Prospettiva	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche	Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione)anno X (Pec incluse)	15%	4,50	6,00	100%

Correlato al miglioramento dell'offerta di servizi vi è anche il potenziamento di una vera e propria consulenza che viene fornita a imprese e professionisti su vari canali; dalle informazioni telefoniche a quelle fornite in via telematica (mail, PEC, ecc.), senza tralasciare l'importanza di uno sportello fisico a disposizione per approfondimenti su tematiche particolari e complesse. In questo senso si registra un sensibile aumento delle richieste di consulenza nel settore delle Start Up innovative, istituto giuridico che dal 2012 ha visto crescere esponenzialmente il suo utilizzo, complici le continue modifiche legislative intercorse in questi anni che lo hanno reso da un lato più complesso, necessitando quindi il supporto di unità di personale molto qualificato, e dall'altro più appetibile, stimolando le imprese ad avvalersene con maggior frequenza. Tale circostanza risulta confermata da uno specifico indicatore che monitora il numero di start up ed imprese innovative iscritte nel Registro Imprese, che a fine 2018 ammontano a 414.

Con riferimento al sistema di gestione della qualità, si rileva che nel 2018, dopo aver conseguito la transizione della propria certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 nelle due sedi di Pisa e di Santa Croce al nuovo standard 2015, l'Ente in vista del futuro accorpamento che era stato previsto già nei primi mesi del 2019, ha ritenuto di non procedere al rinnovo della propria certificazione di qualità scaduta a fine anno, mantenendo però attivo il controllo sul proprio sistema di qualità. In tal senso, l'audit di fine anno condotto dall'organismo di certificazione è stato sostituito da un *final assessment*, realizzato da un soggetto esterno esperto in sistemi di gestione della qualità, che ha attestato la conformità di tutto il sistema.

Prospettiva	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Grado di implementazione del sistema qualità	Mantenimento SGQ conforme ISO 9001:2015 per anno 2018: iniziative realizzate/ iniziative previste nell'anno	20%	99%	100%	99%

A tale esperienza è collegata l'adozione della Carta dei Servizi camerali, in cui sono previsti degli standard specifici per i principali servizi erogati dall'Ente, il cui rispetto è oggetto di monitoraggio e viene annualmente pubblicato sul sito camerale. Nel 2018 anche mediante l'adozione di specifici indicatori sia nel cruscotto di Ente che negli obiettivi assegnati ai servizi ed agli uffici si può rilevare un grado di compliance a quanto previsto nella Carta dei Servizi del 99,5%, superiore rispetto ad un target prefissato del 95%.

Prospettiva	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018		
Garantire il rispetto della Carta dei Servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza		100%			100%		
1	36	Grado di rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi	Σ (risultato annuo di rispetto dello standard previsto per ciascun indicatore contenuto nella Carta dei servizi)/N° degli indicatori contenuti nella Carta dei servizi	25%	100%	95%	100%

A questo proposito si rilevano altri indicatori quale l'indicatore di tempestività dei pagamenti calcolato secondo le indicazioni ministeriali (che nel 2018 si conferma negativo e quindi, secondo le modalità di costruzione dell'indicatore stesso, più performante rispetto ad un target atteso pari a 0).

Prospettiva	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
	Livello di tempestività dei pagamenti	Indicatore sulla tempestività dei pagamenti anno X	15%	-4,27	0,00	100%

La qualità percepita è stata invece rilevata tramite indicatori specifici destinati a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza tramite diverse rilevazioni: somministrazione di questionari a conclusione delle iniziative di carattere promozionale e/o formative (oltre 500 questionari compilati sia in forma cartacea che on line tramite applicativi specifici) e indagini mirate a rilevare la soddisfazione di lungo periodo (indagini di outcome), piuttosto che l'utilizzo di un totem finalizzati a rilevare la soddisfazione dell'utenza dei servizi anagrafici tramite emoticons collocato all'ingresso degli uffici (Registro imprese e Sportello Polifunzionale).

Gli indicatori presentano tutti valori positivi.

Prospettiva	PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCLAA)	(N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative anno X / N° questionari realizzati e compilati anno X)/Percentuale di soddisfazione rilevata nell'anno X - 1	5%	102%	100%	100%
Grado di soddisfazione sui servizi anagrafico certificativi (registro imprese e sportello polifunzionale) rilevato tramite totem	n°contatti con esito di soddisfazione positivo (faccina verde)/n° contatti che hanno risposto (sportello)	5%	92%	90%	100%
Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine (almeno buono)	(Feed Back positivi ricevuti nell'anno X sull'esito delle iniziative realizzate nell'anno precedente / Feed Back ricevuti nell'anno X)/Grado di soddisfazione sui risultati a lungo termine rilevati nell'anno X-1	5%	2,78%	1%	100%

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

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 il Piano Triennale di prevenzione della corruzione per il triennio 2018-2020 con delibera di Presidenziale n.3 del 31/01/2018, ratificata con delibera di Giunta n.10/2018.

Come già specificato nella sezione 1.3, il ciclo della performance è stato integrato con gli strumenti e le misure contenute nel **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza** che, appositamente contraddistinti in una colorazione diversa, consentono di verificare l’effettivo raggiungimento dei target previsti.

In questo modo risulta essere assicurato un adeguato collegamento tra il Programma e la mappa strategica dell’ente da cui prende avvio il ciclo della performance.

Al seguente link al sito camerale è possibile consultare sia il Piano di prevenzione della corruzione 2018-2020 che la Relazione del responsabile della prevenzione della corruzione redatta secondo il prospetto appositamente predisposto da ANAC:

<https://www.pi.camcom.it/dettagli/2568/Prevenzione-della-corruzione.html>

Indicatori ulteriori in tema di anticorruzione previsti dal Piano Triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza (PTPCT) 2018-2020



Indicatori a carico della Dirigenza

CRESCITA E APPRENDIMENTO			Target 2018
C2	5	Livello di efficacia misure poste in essere per prevenzione corruzione	Numero di eventi corruttivi verificatisi nell'anno 0,00
C2	6	Livello di monitoraggio dei contratti stipulati e delle sovvenzioni erogate	Rapporti aventi valore economico > € 20.000 conclusi nell'anno 2018 e controllati/Rapporti aventi valore economico > € 20.000 conclusi nell'anno 2018 100%

A questo proposito si rileva che non si sono verificati eventi corruttivi nell'anno e che i Dirigenti hanno effettuato i controlli così come previsto dall'indicatore in oggetto. I rapporti controllati sono stati complessivamente 11 per un valore complessivo di oltre 370.000 Euro. Per tutti i controlli non sono state riscontrate criticità.

Indicatore a carico dell'Ufficio Comunicazione

PROCESSI INTERNI		Target 2018
Livello di aggiornamento del Piano annuale di Comunicazione	Data di pubblicazione del Piano di Comunicazione 2017	16/03/2018

Il Piano di comunicazione 2018 redatto dall'Ufficio Affari generali, Comunicazione e Informazione economica è stato pubblicato nei tempi previsti sul sito camerale dove è consultabile https://www.pi.camcom.it/documenti/2018_03_8_18_32_02.pdf

Indicatore a carico del Servizio Programmazione controllo ed Organizzazione

Livello di adeguamento alla normativa a tutela del whistleblower	Implementazione nuova procedura di tutela del whistleblower secondo linee guida ANAC	entro 90 gg dalla pubblicazione delle linee guida ANAC
--	--	--

Nel febbraio 2019 la Camera ha attivato un nuovo canale informatico di Whistleblowing, creato nell'ambito del progetto WhistleblowingPA promosso da Transparency International Italia e dal Centro Hermes per la trasparenza e i diritti umani e digitali. <https://www.pi.camcom.it/camera/3738/Segnalazioni-di-condotte-illecite-Whistleblowing.html>

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 camerale tramite benchmarking

Esempi di indicatori di qualità erogata

Tempi di pagamenti delle fatture passive (indicatore di tempestività dei pagamenti)

Rispetto della Carta dei servizi camerale

Tempi di lavorazione delle pratiche del Registro Imprese

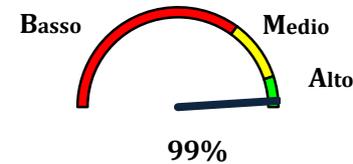
Mantenimento della certificazione di qualità

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)

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi anagrafico certificativi

Esempi di indicatori di qualità percepita



2.4 Gli obiettivi individuali: SEGRETARIO GENERALE

SEGRETARIO GENERALE

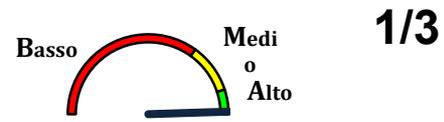
99%

Prospettiva					IMPRES E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
Priorità 1: Promuovere la competitività e lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale						35%			99%
A1				Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 1	Rafforzare la presenza sul mercato internazionale delle imprese del territorio e la promozione del Made in Italy	30%	97%	100,0%	97%
A3			Promuovere la cultura d'impresa e l'orientamento al lavoro, il trasferimento di conoscenze, innovazione tecnologica ed organizzativa, lo sviluppo di imprese innovative e la crescita del capitale umano		25%	100%	100,0%	100%	
A4			Promuovere la filiera del turismo e valorizzazione integrata del territorio		25%	100%	100,0%	100%	
A5			Promuovere lo sviluppo sostenibile delle imprese		10%	100%	100,0%	100%	
Prospettiva					ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
D1				Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 1	Razionalizzare il sistema delle partecipazioni mantenendo l'impegno per lo sviluppo delle infrastrutture	10%	100%	100%	100%
Priorità 2: Favorire la crescita responsabile delle imprese e del territorio promuovendo strumenti di tutela del mercato a garanzia della concorrenza, trasparenza e fede pubblica						15%			98%
Prospettiva					IMPRES E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
A6				Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 2	Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa e di tutela dei consumatori	50%	96%	100%	96%
A7			Garantire la trasparenza e la legalità del sistema economico tramite gli strumenti di vigilanza e controllo del mercato e di tutela della proprietà industriale		50%	100%	100%	100%	

2.4 Gli obiettivi individuali: SEGRETARIO GENERALE

Priorità 3: Affermare e diffondere il ruolo della Camera di Pisa quale PA trasparente ed efficiente in grado di erogare servizi a valore aggiunto						50%			100%	
				Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
B1				Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 3		Garantire il rispetto della Carta dei Servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza	25%	100%	100%	100%
				Prospettiva		CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
C1				Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 3		Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane	10%	100%	100%	100%
C1	4	730			Livello di formazione erogata al personale mirata a fronteggiare le nuove competenze digitali	Data di predisposizione piano di formazione complementare a quello nazionale su nuove competenze digitali	5%	28/03/2018	31/03/2018	100%
C2				Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 3		Migliorare la trasparenza della camera la comunicazione e la diffusione dell'informazione economico - statistica	10%	97%	100%	97%
C2	5	731			Livello di efficacia misure poste in essere per prevenzione corruzione	Numero di eventi corruttivi verificatisi nell' anno	5%	0,00	0,00	100%
C2	6	476	/	477	Livello di Monitoraggio dei contratti stipulati e delle sovvenzioni erogate	Rapporti aventi Valore economico > € 20.000 conclusi nell'anno X e controllati/Rapporti aventi Valore economico > € 20.000 conclusi nell'anno X	5%	100%	100%	100%
				Prospettiva		ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
D2				Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 3		Valorizzazione economica del patrimonio camerale	15%	100%	100%	100%
D3						Continuare a creare valore aggiunto	15%	99%	100%	99%
D3	10	608	/	609	Ridefinizione nuova operatività a seguito entrata in vigore della legge di riforma	Interventi economici realizzati nell'anno/Interventi economici previsti nell'anno	10%	101%	100%	100%

2.4 Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Gestione Patrimonio e Regolazione del Mercato


1/3

DIRIGENTE AREA GESTIONE PATRIMONIO E REGOLAZIONE DEL MERCATO	100%
---	-------------

						IMPRESSE E TERRITORIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
A	Favorire la crescita responsabile delle imprese e del territorio promuovendo strumenti di tutela del mercato a garanzia della concorrenza, trasparenza e fede pubblica						40%			100%
A6					Grado di realizzazione degli obiettivi previsti all'interno della priorità 2	Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa e di tutela dei consumatori	45%	96%	90%	100%
A7						Garantire la trasparenza e la legalità del sistema economico tramite gli strumenti di vigilanza e controllo del mercato e di tutela della proprietà industriale	45%	100%	90%	100%
A6	4	700				N° di accordi in essere in tema di giustizia alternativa al 31/12	10%	2,00	2,00	100%
						PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
B1	Garantire il rispetto della Carta dei Servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza						15%			100%
B1	1	222			Grado di rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi	Σ (risultato annuo di rispetto dello standard previsto per ciascun indicatore contenuto nella Carta dei servizi)/N° degli indicatori contenuti nella Carta dei servizi (Area Gest. Patr. E Rdm.)	25%	97%	95%	100%
B1	2	732	/	733	Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) (su tutte le iniziative della CCIAA)	Area gest.patr. Fin. E Rdm: (N° questionari riportanti un grado di soddisfazione almeno pari o superiore alle aspettative anno X / N° questionari realizzati e compilati anno X)/Percentuale di soddisfazione rilevata nell'anno X - 1	15%	1,02	1	100%
B1	5	613			Grado di rispetto dello standard di 30 gg per il pagamento delle fatture	Mantenimento SGQ conforme Iso 9001:2015 per anno 2018: iniziative realizzate/ iniziative previste nell'anno (Area gestione patrimonio e Rdm)	25%	1,00	100%	100%
B1	6	707			Livello di tempestività dei pagamenti	Indicatore sulla tempestività dei pagamenti anno X	35%	-4	0	100%

2.4 Gli obiettivi individuali:

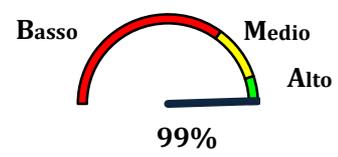
Dirigente Area Gestione Patrimonio e Regolazione del Mercato

						CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
C1	Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane						5%			100%
C1	1	709			Livello di adeguamento delle competenze del personale alle nuove funzioni camerale - per Area di competenza	Partecipazione alle linee formative individuate dall'Ente (ore di formazione effettivamente fruite / ore di formazione previste)	100%	89%	80%	100%
C2	Migliorare la trasparenza della Camera, la comunicazione e la diffusione dell'informazione economico- statistica						10%			100%
C2	1	713	/	714	Grado di compliance su trasparenza amministrativa	Amministrazione trasparente: N° adempimenti realizzati/Amministrazione trasparente: N° adempimenti verificati risultanti da attestazione OIV nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione	30%	1,00	100%	100%
C2	3	61	/	61	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito (molto)	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza e molto) nell'anno X/Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza e molto) nell'anno X-1	10%	0,96	1,00	96%
C2	6	478	/	479	Livello di Monitoraggio dei contratti stipulati e delle sovvenzioni erogate	Rapporti aventi Valore economico > € 20.000 conclusi nell'anno X e controllati/Rapporti aventi Valore economico > € 20.000 conclusi nell'anno X	30%	1,00	100%	100%
C2	5	731			Livello di efficacia misure poste in essere per prevenzione corruzione	Numero di eventi corruttivi verificatisi nell' anno	30%	0,00	0%	100%

2.4 Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Gestione Patrimonio e Regolazione del Mercato

3/3

					ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
D1	Razionalizzare il sistema delle partecipazioni mantenendo l'impegno per lo sviluppo delle infrastrutture					5%			100%	
D1	1	715			Grado di attuazione del piano straordinario di razionalizzazione delle partecipazioni ai sensi D.Lgs. 175/2016	Attuazione piano straordinario di razionalizzazione (attività realizzate anno 2018 / attività previste anno 2018)	100%	100%	90%	100%
D3	Incrementare il valore aggiunto creato					25%			99%	
D3	1	506	/	506	Ottimizzazione dei costi di funzionamento dell'Ente	Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X /Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X -1	20%	1,05	1,00	95%
D3	5	601	/	602	Aumento del livello di produttività delle risorse umane	Ricavi da attività commerciale/Costi diretti da attività commerciale	20%	1,84	1,00	100%
D3	6	94	/	95	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 X-1 (=F24 + altre forme, anno di cassa X-1) + Importo riscossioni spontanee del diritto Annuale anno X-1 (per anno di cassa X)/Importo totale dovuto Diritto Annuale anno X-1	30%	75,03%	75%	100%
D3	10	8	/	9	Grado di gestione dei crediti anni precedenti	Valore dei crediti per attività commerciale al 31.12.X riferiti ad anni precedenti /Valore dei crediti per attività commerciale da consuntivo anno X-1	20%	22%	25%	100%
D3	11	802			Grado di attuazione del piano triennale degli investimenti	Attuazione del piano degli investimenti 2018-2020: Proposta delle modalità di vendita alla Giunta della proprietà in saline di Volterra	10%	24/09/2018	30/09/2018	100%



2.4 Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Semplificazione e pubblicità legale

1/2

DIRIGENTE AREA SEMPLIFICAZIONE E PUBBLICITA' LEGALE	99%
--	------------

					AZIONE	Valenza indicatore	Indicatore	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
					Prospettiva		PROCESSI INTERNI	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018
B1	Garantire il rispetto della Carta dei Servizi per migliorare la qualità e la soddisfazione dell'utenza							75%			100%
B1	1	224				Grado di rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi	Σ (risultato annuo di rispetto dello standard previsto per ciascun indicatore contenuto nella Carta dei servizi)/N° degli indicatori contenuti nella Carta dei servizi (Area Anagrafico certificativa)	25%	99,52%	95%	100%
B1	3	159	/	160		Grado di soddisfazione sui servizi anagrafico certificativi (registro imprese e sportello polifunzionale) rilevato tramite totem	n° contatti con esito di soddisfazione positivo (faccia verde)/n° contatti che hanno risposto (sportello)	10%	92%	90%	100%
B1	5	614				Grado di implementazione del sistema qualità	Mantenimento SGQ conforme Iso 9001:2015 per anno 2018: iniziative realizzate/ iniziative previste nell'anno (Area Anag. Cert.)	20%	100%	100%	100%
B1	8	592	/	593		Grado di utilizzo da parte delle imprese dei servizi anagrafico certificativi erogati telematicamente	N° di documenti (certificati d'origine, visure e certificati RI, smart card)rilasciati o richiesti on line nell'anno X/N° di documenti (certificati d'origine, visure e certificati RI, smart card) rilasciati nell'anno X	10%	74%	70%	100%
B1	9	69				Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche	Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (comprensivi dei tempi di sospensione)anno X (Pec incluse)	25%	4,50	6,00	100%
B1	10	66	/	67		Tasso di sospensione delle pratiche Ri	n° pratiche sospese/ n° pratiche pervenute (indicatore di bench calcolato includendo le PEC)	10%	23%	25%	100%

2.4 Gli obiettivi individuali: Dirigente Area Anagrafico Certificativa

2/2

Prospettiva					CRESCITA E APPRENDIMENTO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
C1 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane						5%			100%	
C1	1	709			Livello di adeguamento delle competenze del personale alle nuove funzioni camerali	Partecipazione alle linee formative individuate dall'Ente (ore di formazione effettivamente fruite / ore di formazione previste)	100%	89%	80%	100%
C2 Migliorare la trasparenza della Camera, la comunicazione e la diffusione dell'informazione economico- statistica						10%			99%	
C2	1	713	/	714	Grado di compliance su trasparenza amministrativa	Amministrazione trasparente: N° adempimenti realizzati/Amministrazione trasparente: N° adempimenti verificati risultanti da attestazione OIV nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione	20%	100%	100%	100%
C2	3	61	/	61	Grado di soddisfazione sull'utilità del sito	Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza e molto) nell'anno X/Grado di soddisfazione sull'utilità media del sito (abbastanza e molto) nell'anno X-1	20%	0,96	1,00	96%
C2	5	731			Livello di efficacia misure poste in essere per prevenzione corruzione	Numero di eventi corruttivi verificatisi nell' anno	10%	0,00	0,00	100%
C2	6	480	/	481	Livello di monitoraggio dei contratti stipulati e delle sovvenzioni erogate	Rapporti aventi Valore economico > € 20.000 conclusi nell'anno X e controllati/Rapporti aventi Valore economico > € 20.000 conclusi nell'anno X	50%	1,00	100%	100%
Prospettiva					ECONOMICO FINANZIARIO	Peso	Valore ottenuto 2018	Risultato Atteso 2018	% Realizzazione 2018	
D3 Continuare a creare valore aggiunto						10%			95%	
D3	1	506	/	506	Ottimizzazione dei costi di funzionamento dell'Ente	Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X /Oneri di funzionamento (al netto oneri da riversare allo Stato) anno X -1	100%	1,05	1,00	95%

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

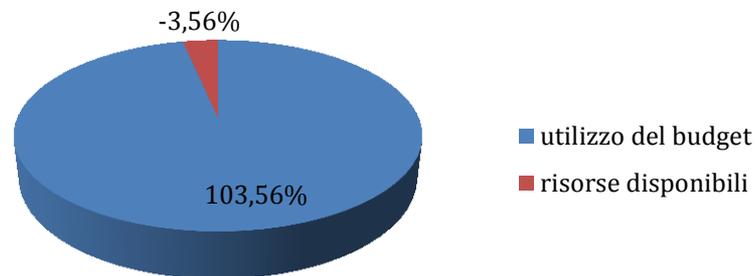
LE RISORSE FINANZIARIE

Interventi economici per priorità



Priorità 1: Promuovere la competitività e lo sviluppo sostenibile del sistema economico locale

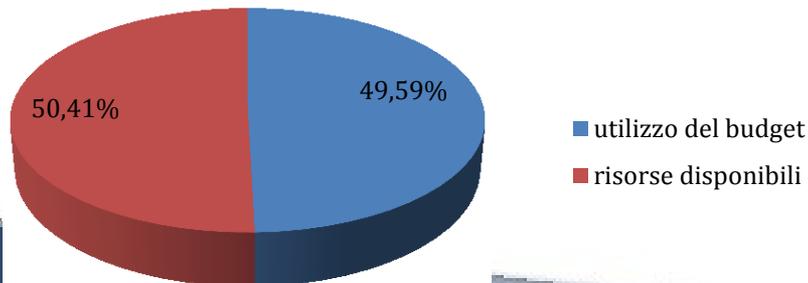
Priorità 1



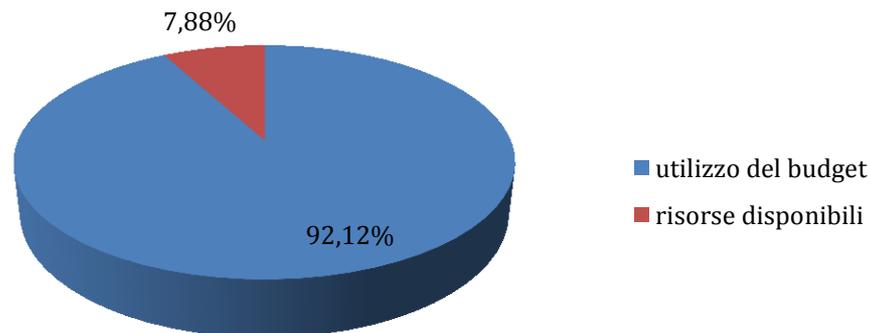
Priorità 2: Favorire la crescita responsabile delle imprese e del territorio promuovendo strumenti di tutela del mercato a garanzia della concorrenza, trasparenza e fede pubblica

Priorità 3: Affermare e diffondere il ruolo della Camera di Pisa quale PA trasparente ed efficiente in grado di erogare servizi a valore aggiunto

Priorità 2



Priorità 3



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

La gestione corrente: i proventi

	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
PROVENTI CORRENTI	13.269.627	13.037.639	9.208.698	8.994.222	6.752.961	7.677.112
DIRITTO ANNUALE	10.158.204	10.085.072	6.628.053	6.066.909	4.241.012	5.114.254
DIRITTI DI SEGRETERIA	2.027.667	1.977.019	1.935.543	1.977.249	1.983.938	2.019.127
CONTRIBUTI TRASFERIMENTI ED ALTRE ENTRATE	786.156	633.662	319.346	609.325	366.313	337.614
PROVENTI GESTIONE DI BENI E SERVIZI	302.779	332.237	335.897	356.757	163.487	217.100
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	-5.179	9.649	-10.141	-16.019	-1.789	-10.983

Anno 2015 Taglio del diritto annuale (-35%)



Anno 2016 Taglio del diritto annuale (-40%)



Anno 2017 Taglio del diritto annuale 50%



Anno 2018 Taglio del diritto annuale 50% + maggiorazione 20%

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

La gestione corrente: gli oneri

	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
ONERI CORRENTI	14.724.649	13.810.721	10.185.677	9.732.174,87	7.070.586	8.402.815
PERSONALE	2.934.579	2.934.511	2.849.555	2.765.881,92	2.659.817	2.670.984
FUNZIONAMENTO	2.710.408	2.662.771	2.048.263	1.911.791,62	1.611.422	1.679.993
INTERVENTI ECONOMICI	5.814.747	4.956.842	3.020.813	2.807.825,01	1.168.884	2.077.889
AMMORTI E ACCANT. TI	3.264.914	3.256.598	2.267.046	2.246.676,32	1.630.463	1.973.948
ARROTONDAMENTI	-1					-1

	Anno 2013	Anno 2018
ONERI CORRENTI (al netto Interventi economici)	8.909.801	6.324.926



**Nel periodo 2013 - 2018
gli oneri correnti (al netto
degli Interventi economici)
si sono
ridotti del 29%**

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.



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

IL CONTESTO INTERNO

Composizione del Personale in Ruolo (31.12)

Categoria contrattuale	2014	2015	2016	2017	2018	
					Donne	Uomini
					Dirigenti	3
D	14	14	14	13	6	7
C	35	34	30	29	19	8
B	11	11	11	10	8	2
A	3	3	3	3	2	1
Totale	66	64	60	57	37	18

(* unità a tempo determinato)

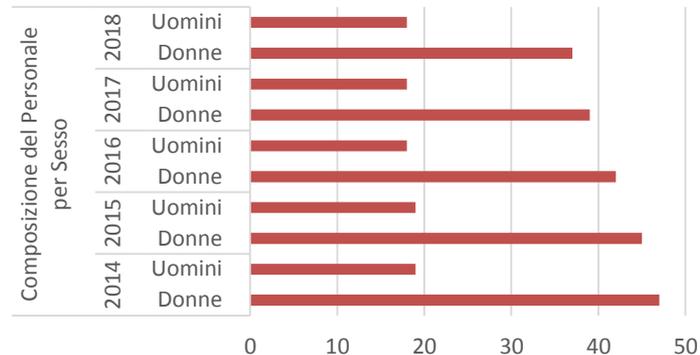
Composizione del Personale a Tempo Indeterminato per titolo di studio

Titolo di studio	2014	2015	2016	2017	2018	
					donne	uomini
					Scuola dell'obbligo	13
Diploma	24	26	23	22	17	4
Laurea	29	28	28	26	14	11
Totale	66	64	60	57	37	18

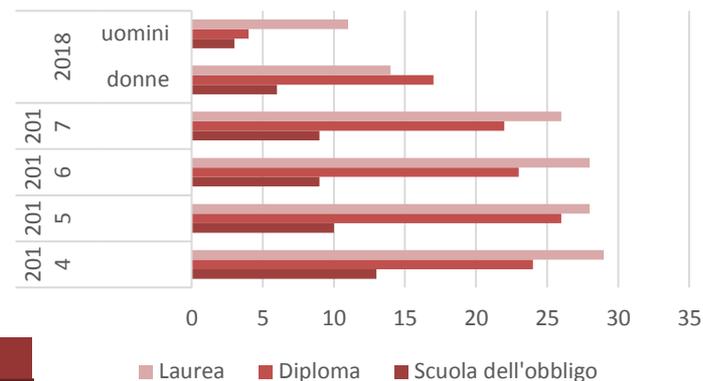
Composizione del consiglio per Sesso

2014		2015		2016		2017		2018	
Donne	Uomini								
6	22	6	22	7	21	7	21	7	21
28		28		28		28		28	

Composizione personale per sesso (31.12)



Composizione personale per titolo di studio





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

IL CONTESTO ESTERNO

Andamento Tasso di disoccupazione nella Provincia

2014		2015		2016		2017		2018	
Donne	Uomini								
9,6	7,2	9,1	8	9,1	5,7	7,9	6,3	7	5,5

Analisi del contesto esterno

Iniziativa intraprese
(anche tramite la definizione di obiettivi strategici)

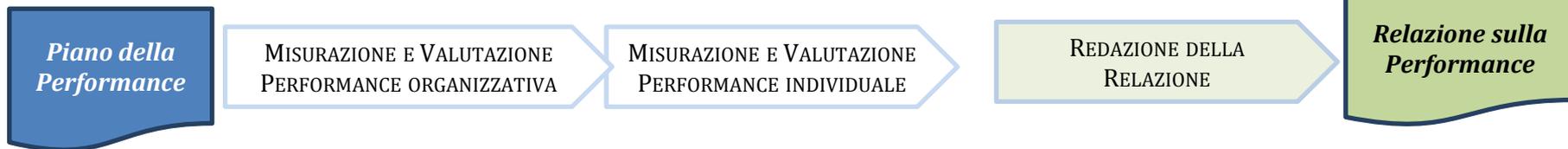
- Imprese femminili 22,2% delle imprese provinciali registrate
- Il tasso di disoccupazione femminile 7%
- Popolazione suddivisa per genere
- Conciliazione tra vita professionale e vita familiare
- Differenziale/divario retributivo fra i sessi

- Comitato per l'imprenditoria femminile e, in genere, tutte le attività espressamente destinate alla promozione dell'impresa al femminile
- 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 camerati
- Istituzione con Determinazione del SG n. 514 del 28 aprile 2011 di un "Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" che sostituisce, unificando le competenze in un solo organismo, i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing, costituiti in applicazione della contrattazione collettiva, dei quali assume tutte le funzioni previste dalla legge, dai contratti collettivi relativi al personale delle amministrazioni pubbliche o da altre disposizioni" (Legge 183/2010)
- Adozione di misure organizzative volte alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, autorizzando richieste di flessibilità oraria sia in ingresso che in uscita, che concedendo su richiesta trasformazione dell'orario di lavoro da full - time a part - time.



5. Il processo di redazione della Relazione sulla Performance

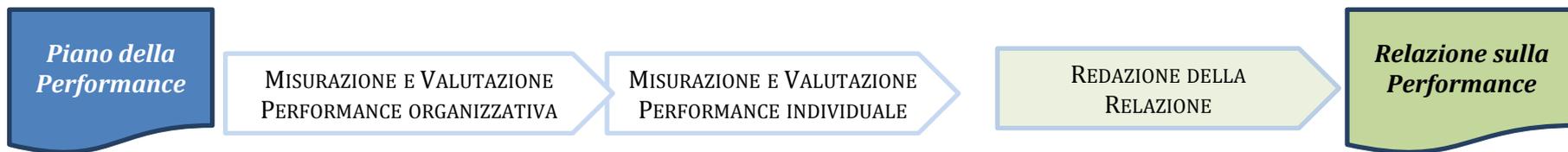
5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità del processo di redazione



COSA	CHI	COME	QUANDO (ANNO X)
Misurazione intermedia dei risultati di performance organizzativa	P.O., Personale, Dirigenti, Controllo di gestione	Rilevazione dei dati	ogni Trimestre
Reporting intermedio della performance organizzativa	Controllo di gestione	Cruscotto di ente/Report: grado di raggiungimento/scostamento degli obiettivi	ogni Trimestre
Valutazione sui risultati intermedi performance organizzativa	Dirigenti, Responsabile del controllo di gestione, P.O.	Colloqui per valutare le cause di eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi, feedback operativo	Semestre
Misurazione intermedia dei risultati di performance degli uffici	Dirigenti, P.O., Personale, Responsabile del controllo di gestione	Rilevazione dei dati	Semestre
Aggiornamento del Piano della Performance	S.G. , Giunta, Dirigenti, P.O., Controllo di gestione	Variazione del Piano della Performance in funzione delle azioni correttive scaturenti dal monitoraggio	In itinere
Bilancio preconsuntivo	Dirigente Area gestione Patrimonio e Regolazione del mercato e Responsabile Servizio risorse economiche	Rilevazione delle risultanze gestionali al 31/12 dell'anno x (in attesa di approvazione del Conto Consuntivo anno x+1)	Dicembre



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 ANAC 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
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 del 2012 così come modificate nelle tempistiche da circolare del Dipartimento della Funzione Pubblica del 29/03/2018	Entro 30 Giugno
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 secondo i tempi previsti dalla circolare del Dipartimento della Funzione Pubblica del 29/03/2018	Entro 30 Giugno



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.

Con riferimento al Ciclo di Gestione della Performance si può ritenere che questo strumento sia stato interiorizzato dalla struttura e che sia perfettamente integrato con gli altri sistemi di controlli presenti nell'Ente sia di carattere cogente (quali il PTPCT) che di natura volontaria quale il Sistema di gestione della qualità e la Carta dei Servizi.

L'OIV, nella sua relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni riguardante l'anno 2018, ha descritto puntualmente il sistema adottato dalla Camera sia in termini di performance organizzativa ed individuale oltreché il Processo di attuazione del ciclo della performance e sua integrazione con il ciclo del bilancio esprimendo una valutazione positiva.



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/it/default/2244/Sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-Performance.html>

Piano della Performance:

<http://www.pi.camcom.it/it/default/1392/Piano-della-Performance.html>

Piano Triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza

<http://www.pi.camcom.it/it/interno-lista/2568/Anticorruzione.html>

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

<http://www.pi.camcom.it/it/default/2157/Piano-degli-indicatori-e-risultati-attesi-di-bilancio.html>