



011_Compattività delle Imprese						
1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese	2016	2017	2018	2019	2020	
n° fascicoli d'impresa creati/n° fascicoli d'impresa ricevuti (dall'avvio del SUAP tramite Comunica)		100%	100%	100%	100%	
n° comunicazioni non digitali (ad esclusione soggetti sprovvisti di PEC e atti giudiziari e notifiche) / n° comunicazioni in uscita		< 20%	< 10%	< 10%	0%	Modificato in sede di rolling annuale
pratiche evase entro 5 giorni anno x/media pratiche (GR+LI) evase entro 5 giorni nell'anno x-2		1	1	1	1	
2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro	2016	2017	2018	2019	2020	
n° candidature a Programmi europei (fondi diretti ed indiretti)		5	6	7	8	
n° stakeholders coinvolti nei Programmi europei ammessi a finanziamento anno x/n° stakeholders coinvolte nei Programmi europei ammessi a finanziamento x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	
n° di studenti coinvolti in iniziative di educazione all'autoimpegnitorialità ed orientamento alle professioni (anno x)/n° di studenti coinvolti in iniziative di educazione all'autoimpegnitorialità ed orientamento alle professioni (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	
n.azioni per la diffusione delle iniziative legate all'alternanza scuola lavoro (anno x)/n.azioni per la diffusione delle iniziative legate all'alternanza scuola lavoro (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	
n° stage organizzati dalla camera in tema di alternanza scuola lavoro(anno x)/n° stage organizzati dalla camera in tema di alternanza scuola lavoro(anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	
n° percorsi per NEET (anno x)/n° percorsi per NEET (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	In sede di rolling annuale è eliminato l'indicatore
n. azioni di diffusione sul tema industria 4.0		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	Inserito in sede di rolling annuale

3.Promozione integrata del territorio	2016	2017	2018	2019	2020
n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x/n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
n° iniziative legate al turismo sostenute anno x/n° iniziative legate al turismo sostenute anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	2019	2020
Gestione delle misure di razionalizzazione delle partecipazioni camerali deliberate dalla Camera di Commercio_N. procedure di razionalizzazione/fusione/cessione/messa in liquidazione avviate / N. misure di razionalizzazione deliberate		≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale	2016	2017	2018	2019	2020
n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale annox /n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale annox-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
Biblioteca storica/giuridica: n° accessi anno x/n° accessi anno x-1		Anno di rilevazione	≥ 1	> 1	> 1
Grado di soddisfazione degli utenti che accedono alla Biblioteca Storica/giuridica: valore medio rilevato (3= buono)		≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5

016_ Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo						
6. Supporto ed assistenza all'Internazionalizzazione	2016	2017	2018	2019	2020	
n° iniziative internazionali divulgate		10	≥1	≥1	≥1	
n° seminari formativi/informativi, in ambito internazionale, a sostegno delle imprese anno x/n° seminari formativi/informativi, in ambito internazionale, a sostegno delle imprese anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	
012_Regolazione dei mercati						
7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa	2016	2017	2018	2019	2020	
N°contratti con clausola compromissoria a favore Camera Arbitrale stipulati anno x/N°contratti con clausola compromissoria stipulati anno x-1		Anno rilevazione	>1	>1	>1	
Percentuale di attuazione degli obiettivi della Convenzione UC-MISE nell'ambito della sicurezza e vigilanza prodotti		Anno rilevazione	>= 75%	>= 80%	>= 80%	
Miglioramento ed ottimizzazione dell'attività metrologica attraverso il censimento delle sue principali attività (rapporto tra n e n-1)		Anno rilevazione	≥ 2%	≥ 2%	≥ 2%	Modificato in sede di rolling annuale
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte degli utenti del Servizio di primo orientamento in materia di proprietà industriale		Anno rilevazione	>= 80%	>= 80%	>= 85%	
Valutazione media mediante customer satisfaction da parte degli utenti Autorità pubblica controllo filiera vitivinicola a D.O.		Anno rilevazione	>= 3	>= 3	>= 3,5	
Valutazione media mediante customer satisfaction da parte dei partecipanti alla formazione professionale		Anno rilevazione	≥ 7	≥ 7	≥ 7,5	Modificato in sede di rolling annuale

032_Servizi istituzionali e generali delle PA

8. Accountability e Trasparenza	2016	2017	2018	2019	2020	
Indice % di adeguatezza rilevato sulla piattaforma Magellano PA (Bussola trasparenza_Livello di adeguamento del sito istituzionale)		100%	100%	100%	100%	
9. Qualità, efficienza e centralità della performance	2016	2017	2018	2019	2020	
N. atti deliberativi gestiti nel rispetto dei termini imposti dalla normativa e dalle disposizioni interne / N. totale degli atti deliberativi		≥ 90%	93%	95%	95%	Modificato in sede di rolling annuale
Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno x al netto della sospensione		< 2	1,45	1,45	1,45	
Percentuale di pratiche telematiche e con protocollazione automatica evase entro 5 gg (ID Benchmarking 370)		98%	99%	99%	100%	
tempo medio di sospensione delle pratiche telematiche da parte del servizio R.I. (id Benchmarking 311)		<5	<5	4,6	4,5	
Tempo medio di lavorazione (ID Benchmarking 101)		<6	<6	5	5	
Tempestività dei pagamenti: tempi medi di lavorazione delle fatture passive (ID398)		25	20	20	18	Modificato in sede di rolling annuale
Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni (ID Benchmarking 399)		80%	85%	85%	90%	
n° obiettivi soggetti a modifica in itinere / n° obiettivi programmati ex ante		< 20%	< 20%	< 18%	< 18%	
Indicatore sintetico esprime il grado medio di soddisfazione rilevata da indagini di customer satisfaction da parte dei diversi servizi camerali NOTA: valor medio rilevato dal valore consuntivo trasmesso da ciascun servizio della CCIAA che, operante in front office, rileva la qualità percepita tramite customer		≥ a medio	≥ a medio	≥ a medio	≥ a medio	
Tempestività dei pagamenti (ID Benchmarking 563 - ∑ gg intercorrenti tra la data di mandato di pagamento e la data di scadenza della fattura / ∑ importi pagati nel periodo di riferimento - dati 2016 LI+GR+MT)		x ≤ x-1	x ≤ x-1	x ≤ x-1	x ≤ x-1	
10.Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati	2016	2017	2018	2019	2020	
Efficacia del nuovo modello organizzativo (ID Benchmarking 304 - Personale appartenente alla funzione istituzionale B "Servizi di supporto" / Personale dell'Ente espresso in unità equivalenti - dati 2016 LI+GR+MT)		x ≤ x-1	x < x-2	x < x-3	x < x-4	Modificato in sede di rolling annuale
Qualità nella gestione e condivisione delle informazioni (Documenti fascicolati / Documenti protocollati)		> 90%	> 92%	> 94%	> 96%	

11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole	2016	2017	2018	2019	2020	
Livello di soddisfazione espresso dall'utenza sezione sito (trasversale)		> 3,0	> 3,5	> 3,5	> 4	
N° accessi al sito anno x/N° accessi al sito anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	>1	>1	
Social Network FB: N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x/N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x-1		Anno di rilevazione	>1	>1,2	>1,5	
Comunicazione politico/istituzionale: N° di uscite stampa e TV anno x / N° eventi attuati		100%	100%	100%	100%	
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di Innovazione e Digitalizzazione della PA	2016	2017	2018	2019	2020	
Ore medie di formazione del personale a tempo indeterminato anno x/Ore medie di formazione del personale a tempo indeterminato anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	
Livello di benessere organizzativo anno x/Livello di benessere organizzativo anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	
13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	2019	2020	
Efficacia del piano di dismissione immobiliare: n° immobili dismessi / n° immobili inclusi nel piano		Anno di rilevazione	25%	50%	75%	
Grado di realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili destinati alla resa diretta di servizi: Lavori realizzati / Lavori programmati		90%	80%	80%	80%	Modificato in sede di rolling annuale
Efficacia del piano per l'ottimizzazione dei ricavi immobiliari: n° immobili messi a reddito / n° immobili inclusi nel piano		25%	50%	75%	100%	
14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata	2016	2017	2018	2019	2020	
Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale x / Dovuto per Diritto Annuale x (ID Benchmarking 73)		73%	73%	74%	74%	Modificato in sede di rolling annuale
Riduzione incidenza costi per consumi intermedi su totale proventi (dati 2016 LI+GR+MT): (costi / proventi anno x) / (costi / proventi anno x-1)		<1	<1	<1	<1	Modificato in sede di rolling annuale
Percentuale di riscossione spontanea relativamente al diritto annuale dovuto (efficacia delle azioni di sollecito attivate dall'Ente) - rif. Progetto Benchmarking, cluster Toscana, rilevazioni su anno x-1 (dati 2016 LI+GR+MT): Indicatore 395 (Riscossioni spontanee DA + Riscossioni spontanee DA anno x-1 per anno di cassa n / Totale diritto dovuto)		scostamento max 0,02 da media cluster	scostamento max 0,01 da media cluster	≥ media cluster	≥ media cluster	Il progetto benchmarking Toscana non è proseguito nell'anno 2017. In sede di rolling annuale è eliminato l'indicatore
Riscossione dei crediti non tributari (Crediti anni precedenti a bilancio anno x / Crediti anni precedenti a bilancio anno x-1)		Anno di rilevazione	<1	<1	<1	Modificato in sede di rolling annuale

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle imprese						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Digitalizzazione (1)	N. SPID rilasciati da sportello camerale/N. richieste rilascio SPID	100%	Ufficio PID	AREA SG	X	X
	Incontri formazione SPID/informazione interni	2	Ufficio PID	AREA SG	X	X
	N. CNS rilasciate tramite RAO esterno e/o preaccaricamento telematico /CNS rilasciate	35%	Ufficio PID	AREA SG	X	X
	Promozione del cassetto digitale dell'imprenditore e del servizio libri digitali attraverso incontri con l'utenza - n. incontri	2	Ufficio PID	AREA SG	X	X
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Fatturazione elettronica - valorizzazione del servizio di sistema (2)	Implementazione di modalità standardizzate di accesso al servizio e maggiore visibilità delle informazioni sul sito camerale	30/04/2018	Ufficio PID	AREA SG	X	X
4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie						
Gestione delle misure di razionalizzazione delle partecipazioni camerali deliberate dalla Camera di Commercio	N. procedure di razionalizzazione/fusione/cessione/ messa in liquidazione avviate / N. misure di razionalizzazione deliberate	≥ 90%	Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Assolvimento degli adempimenti pubblicitari imposti dalla normativa vigente in materia di partecipazioni pubbliche	N. adempimenti adottati entro i termini / N. totale adempimenti da adottare	100%	Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Gestione dei rapporti con le società, i consorzi, le associazioni, le fondazioni e gli enti ai quali la Camera di Commercio partecipa	N. report redatti / N. riunioni della Giunta camerale	100%	Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Gestione procedure di razionalizzazione (3)	Aggiornamento del Piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie	31/12/2018	Segreteria Generale	AREA SG	X	X

5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Avvio catalogazione e immissione nella rete bibliotecaria nazionale del patrimonio bibliografico CCIAA sede Grosseto	Piano di progetto	28/02/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
	Stato attuazione	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Studio di fattibilità e progetto di un intervento di valorizzazione turistica attraverso la presenza web e l'uso dei social network	Piano di progetto	30/07/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
	Stato attuazione	100%	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Immissione nella rete bibliotecaria nazionale di parte del patrimonio bibliografico grossetano	Catalogazione informatica in rete	25%	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Ricognizione e Attivazione contatti con poli museali del territorio per un progetto comune	Realizzazione di incontri con alcune realtà significative e rappresentative dell'intero territorio: N°contatti	≥5	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X

7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rinnovo elenco generale arbitri	Organizzazione corsi arbitrato	1	Ufficio legale	AREA SG	X	X
Diffusione arbitrato - diffusione biblioteca arbitrato	Convegni, tavoli scientifici, incontri nella biblioteca	31/12/2018			X	X
Rinnovo consiglio arbitrale	Nomina e designazione	31/12/2018			X	X

8. Accountability e Trasparenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Attivazione e funzionamento dei Comitati consultivi	Segreteria e assistenza tecnico-logistica ai Comitati Infrastrutture e Trasporti e Portualità e Logistica: N°incontri	2	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Realizzazione di un evento "trasparenza" che spieghi agli stakeholder i nuovi compiti e funzioni della Camera di commercio	Realizzazione di una Giornata che evidenzi in modo semplice per il pubblico di imprese, associazioni, ordini professionali la nuova mission della Camera	1	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Supporto nella gestione degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	Ridefinizione delle aree di rischio in ottica di prevenzione della corruzione in seguito alla nuova mappa dei servizi	31/12/2018	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
	Ridefinizione delle misure di prevenzione della corruzione in seguito alla nuova mappa dei servizi	31/12/2018	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
Attività formativa in tema di cultura della legalità	Realizzazione di interventi formativi per la diffusione della cultura della legalità all'interno dell'Ente	1	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
Accrescimento della sensibilità verso gli acquisti consapevoli e nei confronti dell'edilizia e dell'impiantistica	Creazione e diffusione di volantini in collaborazione con Prefettura Grosseto ed altri soggetti	31/12/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X

9. Qualità, efficienza e centralità della performance						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei termini procedurali	N° risposte fornite entro 20 gg dalla presentazione delle istanze / n° istanze	95%	Servizio Segreteria Generale/Servizio Staff	AREA SG	X	X
	Chiusura dei cartellini mensili delle presenze entro il 10 di ogni mese	12	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
	Aggiornamento mensile dei fascicoli personali dei dipendenti: N° fascicoli aggiornati ogni mese/ N° fascicoli da aggiornare ogni mese	100%	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
	Gestione arbitrati	Rispetto tempistica cpc e statuto e regolamento	Ufficio Legale	AREA SG	X	X
	Gestione contenzioso	Rispetto termini c.p.c.	Ufficio Legale	AREA SG	X	X
Rispetto dei tempi procedurali: celerità nell'assistenza all'utenza esterna	N° quesiti pervenuti tramite sito o email evasi entro 2 gg / N° quesiti pervenuti	95%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Gestione reportistica istituti orario di lavoro in ottica trasversale a supporto della Dirigenza e degli Uffici dell'Ente	Rilevazioni periodiche a supporto dell'attività di rilevazione costi dei processi entro il 10 di ogni mese	12	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
	Rilevazioni periodiche a supporto dell'attività di rendicontazione dei Progetti europei entro 10 giorni dalla richiesta: N° rilevazioni effettuate entro 10 giorni dalla richiesta/ N° rilevazioni richieste	100%	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
	Rilevazione periodiche sugli istituti orario di lavoro (ferie, assenze, saldi orari) entro 10 giorni dalla richiesta a supporto della Dirigenza: N° rilevazioni effettuate entro 10 giorni dalla richiesta/ N° rilevazioni richieste	100%	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
Monitoraggio costante dello stato di attuazione degli obiettivi	Reportistica per Dirigenza/OIV/Servizi	2	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
	Analisi degli scostamenti sullo stato di attuazione degli obiettivi anche in ottica di assestamento	31/12/2018	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
Adeguamento alle novità introdotte dal nuovo CCNL	Adeguamento alle novità introdotte dal nuovo CCNL	31/12/2018	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
Adeguamento alle novità introdotte dal Regolamento UE 2016/679 trattamento dati personali	Adozione delle misure organizzative conformi alla nuova normativa	25/05/2018	Servizio di Staff	AREA SG	X	X

Incrementare il lavoro di squadra	Realizzazione di incontri periodici del gruppo per esaminare priorità, criticità e carichi di lavoro: N°incontri	8	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Utilizzo di strumenti di condivisione (Google calendar- Google drive)	Abilitazione e avvio utilizzo strumenti Google Calendar	31/01/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
	Abilitazione e avvio utilizzo strumenti Google Drive	31/03/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Monitoraggio indicatori portafoglio servizi (in Allegato I processi individuati)	Monitoraggio indicatori portafoglio servizi (in Allegato I processi individuati)	2 (dati consuntivo 2017 - dati semestrale 2018)	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
Monitoraggio costi vs Infocamere: previsione 2019	Monitoraggio costi vs Infocamere: previsione 2019	30/11/2018	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
Messa a regime del ciclo di gestione della performance	Realizzazione di momenti istituzionali di incontro con il personale per la condivisione della mission	1	Servizio di staff	AREA SG	X	X
	Realizzazione di incontri propedeutici per la definizione/assestamento degli obiettivi	31/12/2018	Servizio di staff	AREA SG	X	X
	n° Report automatizzati Ciclo della performance realizzati entro il termine richiesto	2	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	n° rendicontazioni Kronos entro 10 gg dalla chiusura mensile	12	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Coordinamento rilevazione customer camerale servizi esterni	Coordinamento rilevazione customer camerale servizi esterni	31/06/2018	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Analisi dei risultati di customer	31/12/2018	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
Studio e sperimentazione di una diversa modalità di rilevazione del gradimento utenti	Analisi di tecniche di coinvolgimento utenti tramite CRM per riscontro gradimento sito e social	100 utenti qualificati	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Customer sull'attività di formazione	Realizzazione di customer sull'attività formativa	31/12/2018	Servizio Staff	AREA SG	X	X
	Livello medio di qualità interna sulla formazione percepita (soddisfazione)	> Medio	Servizio Staff	AREA SG	X	-
Introduzione di una metodologia di customer sui servizi interni (4)	Introduzione di una metodologia di customer sui servizi interni (Segreteria Generale/Gestione RR.UU. - Programmazione/Ragioneria/Servizi Ausiliari/Servizi informatici/Sale uso interno)	31/05/2018	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Livello medio qualità percepita anno n \geq Livello medio qualità percepita anno n-1	valore anno n \geq valore anno n -1	Servizio Segreteria Generale/ Staff/G.RR.FF.PP.	AREA SG/AI	X	-

Potenziamento della metodologia di rilevazione dei costi dei processi in ottica di miglioramento della qualità dei servizi e di razionalizzazione dei processi	Rilevazione costi per processi: target allocazione e costi diretti al 31/12/2018 (costi EBITDA netto personale)	35%	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Monitoraggio andamento gestionale: report costi e ricavi, analisi degli scostamenti	2 (dati consuntivo 2017 - dati semestrale 2018)	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Rilevazione contabile per processi: Monitoraggio ed analisi - report periodici	2 (dati consuntivo 2017 - dati semestrale 2018)	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Monitoraggio e rendicontazione costo del personale per singolo processo	2 (dati consuntivo 2017 - dati semestrale 2018)	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Rilevazione FTE per processo: Monitoraggio ed analisi - report periodici	4	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Rilevazione ore lavorate per processo: incontri periodici	1 ciclo con strutture interessate	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Rilevazione Sistema Integrato CCIAA (dati CCIAA e Aziende Speciali)	31/10/2018	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
Revisione del SMVP CC Mar Tir in esito alle modifiche ex D.Lgs.74/2017	Presentazione dei risultati di benchmarking Sistema Integrato CCIAA	31/12/2018	Ufficio Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Revisione del SMVP	30/06/2018	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
	Adeguamento degli strumenti anche informatici per la gestione del SMVP	30/06/2018	Servizio di Staff	AREA SG	X	X
Incontro formativo sul SMVP	31/07/2018	Servizio di Staff	AREA SG	X	X	
10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Nuova mappatura dei processi camerali	Aggiornamento strumenti correlati (struttura contabile dei prodotti, timesheet)	31/04/2018	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
Supporto legale all'attività dell'Ente - Gestione contenzioso	N° pareri rilasciati a supporto dell'attività dell'Ente/ n° pareri richiesti	100%	Ufficio Legale	AREA SG	X	X
	N° cause concluse/N° cause gestite nell'anno	100%	Ufficio Legale	AREA SG	X	X
Supporto legale all'attività dell'Ente - Gestione contrattualistica	N° contratti gestiti / n° contratti richiesti	100%	Ufficio Legale	AREA SG	X	X
Recuperare efficienza/economicità nella gestione di processi, sottoprocessi o fasi di essi, mediante l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e tecnologiche	Numero dei processi, sottoprocessi o fasi di essi sottoposti a revisione	3	Servizio Innovazione Organizzativa/ Ufficio Controllo Gestione	AREA SG AREA I	X	X
Creazione di data base comuni sede LI-GR	Definitiva unificazione e aggiornamento contatti stampa	31/03/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
	Definitiva unificazione contatti Autorità	30/04/2018		AREA SG	X	X
	Creazione e costruzione di una piattaforma informatica condivisa, con cartelle e file di uso comune	31/12/2018		AREA SG	X	X

Adozione del nuovo modello di gestione del ciclo della performance	Adozione del nuovo software di gestione del ciclo della performance	30/06/2018	Servizio di staff - Servizio Innovazione Organizzativa	AREA SG AI	X	X
	Incontri formativi per la gestione del nuovo software	2	Servizi di staff - Servizio Innovazione Organizzativa	AREA SG AI	X	X
Disegno del nuovo modello organizzativo adeguato ai nuovi ambiti di intervento delle CC in base alla riforma	Ridefinizione del nuovo assetto organizzativo conforme alla Mappa dei servizi Camerali approvata con decreto	31/12/2018	Servizio di staff	AREA SG	X	X
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Implementazione rete CRM: verso un utilizzo ottimale	Revisione e unificazione CRM Livorno e Grosseto	30/06/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Utilizzo nuovo brand camerale	Attività amministrative e progettazione grafica per declinare il nuovo brand nei vari ambiti	31/12/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Definizione di regole di gestione ed uso dei mezzi di comunicazione	Redazione di una policy declinata per il sito ed i social	30/04/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Perfezionamento del sito	Revisione della partizione del sito, correzione o integrazione di alcune parti	31/12/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Studio e messa a regime di nuovi strumenti comunicativi	Realizzazione di una newsletter	30/09/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Verso un'unica rete intranet	Elaborazione di un messaggio di informazioni sulla intranet unificata e istruzioni per l'uso	31/01/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Attivazione di canali comunicativi con i settori dell'Ente per una comunicazione bidirezionale	Realizzazione di incontri periodici con i rappresentanti dei vari settori dell'ente per "raccontare" i servizi che offrono all'utenza: mappatura esigenze di comunicazione di ciascun settore	N°8 campagne di comunicazione	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
	Pillola formativa "Come comunicare" rivolta ai dipendenti	31/12/2018	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X
Far conoscere all'esterno l'azione e gli orientamenti dell'Ente attraverso la sua attività e quella del Presidente	Comunicati stampa su temi ritenuti rilevanti per la comunità economica locale	N° 5 comunicati stampa	Servizio Segreteria Generale	AREA SG	X	X

12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Predisposizione Piano Generale della Formazione Annuale	28/02/2018	Servizio di staff	AREA SG	X	X
	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	-
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	> 3	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2018	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Rilevazione dell' indagine di benessere organizzativo	Rilevazione dell' indagine di benessere organizzativo	31/12/2018	Servizio di staff	AREA SG	X	X
Analisi dei risultati dell'indagine e report per la Dirigenza	Analisi dei risultati dell'indagine e report per la Dirigenza	31/12/2018	Servizio di staff	AREA SG	X	X
Modalità di organizzazione del lavoro per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	Avvio sperimentazione modalità smart working	31/12/2018	Servizio di staff	AREA SG	X	X
Riqualificazione e consolidamento delle conoscenze per gestire le nuove funzioni	Mappatura delle conoscenze necessarie a gestire il cambiamento in atto	31/12/2018	Servizio di staff	AREA SG	X	X
13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Controllo periodico di gestione al fine di ottimizzare gli investimenti (5)	Controllo dei bilanci di impresa e richiesta periodica di situazioni economiche	31/12/2018	Ufficio Controllo di Gestione	AREA SG	X	X

14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Analisi propedeutica alla produzione delle informazioni per la determinazione dei costi standard	Report operativo sull'impostazione delle codifiche contabili di processo e di prodotto	31/12/2018	Ufficio Controllo Gestione/Servizio G.RR.FF.PP	AREA SG/AREA I	X	X
Aggiornamento e mantenimento del registro dei contratti (prestazioni periodiche e continuative)	N° contratti registrati/ N° contratti attivati	100%	Ufficio Controllo Gestione/Servizio G.RR.FF.PP	AREA SG/AREA I	X	X
Recuperare efficienza/economicità nella gestione di processi, sottoprocessi o fasi di essi	Gestione dei pagamenti: Monitoraggio tempistiche (XAC)	3	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Gestione procedure di acquisto: Monitoraggio carichi di lavoro e tempistiche	3	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Analisi attività Progettazione Europea in termini economici e di rilevanza	1	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
Analisi dei ricavi non istituzionali in ottica di incremento	Report dei ricavi non istituzionali	2	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
	Report attività commerciali in termini di analisi sulla marginalità	2	Uff. Controllo di Gestione	AREA SG	X	X
Ottimizzare flussi informativi e strumenti per la rendicontazione delle progettualità (progetti europei, progetti finanziati con maggiorazione 20%)	Condivisione tecniche e strumenti per agevolare la corretta imputazione economica e finanziaria dei progetti	28/02/2018	Servizio G.RR.FF.PP. - Ufficio Controllo Gestione - Servizio Promozione	AREA SG/AREA I/AREA III	X	X
	Incontri periodici tra promozione, controllo di gestione e ragioneria per monitoraggio e aggiornamento sulla situazione economico finanziaria dei progetti	6 (bimestrale)	Servizio G.RR.FF.PP. - Ufficio Controllo Gestione - Servizio Promozione	AREA SG/AREA I/AREA III	X	X
Azioni di recupero crediti riscuotibili	N°Azioni di recupero crediti riscossi/N°Azioni di recupero crediti riscuotibili	90%	Servizio G.RR.FF.PP Ufficio Legale	AREA SG/AREA I	X	X

(1) (2) (3) (4) (5): Aggiornamento con delibera GC del 13.03.2018

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle imprese						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Ottimizzare la fruibilità delle informazioni per l'adempimento degli obblighi di versamento del Diritto Annuale	Revisione della sezione informativa del sito, con informazioni che possano agevolare l'utenza negli obblighi connessi, e valorizzazione del portale di sistema (interfaccia con pagoPA)	28/02/2018	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Piattaforma di certificazione dei crediti (PCC): monitoraggio caricamento fatture	Reportistica monitoraggio	24 (quindicinale)	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Promuovere e supportare le imprese	Realizzazione di azioni in ambito Industria 4.0	2	Servizio Promozione/Servizio Innovazione Organizzativa	AREA III AREA I	X	X
8. Accountability e Trasparenza						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X

9. Qualità, efficienza e centralità della performance						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali: celerità nell'assistenza all'utenza esterna	N° quesiti pervenuti tramite sito o email evasi entro 2 gg / N° quesiti pervenuti	95%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Celerità nell'assistenza all'utenza interna	Garantire un'adeguata assistenza informatica	Tempo medio di intervento < 2 gg	Servizio Innovazione Organizzativa	AREA I	X	X
Rispetto dei tempi procedurali: celerità nell'assistenza all'utenza nella gestione del Diritto Annuale	N° istanze di scarico o sgravio DA evase entro 10 gg / N° istanze pervenute	90%	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
	N° istanze autotutela DA evase entro 30 gg / N° istanze pervenute	90%	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Rispetto dei tempi procedurali: celerità dei rimborsi	Riduzione dei tempi di effettuazione dei rimborsi rispetto al termine legale (30 giorni dalla domanda)	tempo medio 25 gg	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Rispetto dei tempi procedurali: celerità dei pagamenti	N° fatture pagate entro 30 gg / N° fatture ricevute (escluse fatture Infocamere in compensazione)	85%	Servizio G.RR.FF.PP	AREA AI	X	X
Rispetto dei tempi procedurali: riduzione dei tempi di contabilizzazione delle entrate	Riduzione dei tempi di regolarizzazione della riscossione dei pagamenti (entrate) rispetto al termine legale (60 giorni)	tempo medio 30 gg	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Riduzione dei margini di errore nelle funzioni di sostituto d'imposta	Contabilizzazione mensile del costo delle retribuzioni (dipendenti e collaboratori) entro il 16 del mese successivo per alimentare quadratura partitari ritenute	100%	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Messa a regime del ciclo di gestione della performance	n° Report automatizzati Ciclo della performance realizzati entro il termine richiesto	2	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	n° rendicontazioni Kronos entro 10 gg dalla chiusura mensile	12	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Rilevazione permanente customer satisfaction gestione sale (concessione a terzi esterni)	Livello medio qualità percepita anno n \geq Livello medio qualità percepita anno n-1	valore anno n \geq valore anno n -1	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	-
Rilevazione customer servizi interni (servizi Segreteria Generale; servizi gestione rr.uu. programmazione; ragioneria; servizi ausiliari, servizi informatici, sale uso interno) - (4)	Livello medio qualità percepita anno n > Livello medio qualità percepita anno n-1	valore anno n > valore anno n -1	Servizio Segreteria Generale/Staffi/G.RR.FF.PP	AREA SG AREA I	X	-

10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e dei servizi erogati						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Attività propedeutiche alla migrazione al nuovo sistema informatico integrato di gestione contabilità	Nuova analisi dei flussi procedurali	31/12/2018	Servizio Innovazione Organizzativa	AREA I	X	X
Recuperare efficienza/economicità nella gestione di processi, sottoprocessi o fasi di essi, mediante l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e tecnologiche	Numero dei processi, sottoprocessi o fasi di essi sottoposti a revisione	3	Servizio Innovazione Organizzativa/Ufficio Controllo Gestione	AREA SG AREA I	X	X
Razionalizzare l'infrastruttura tecnologica ICT della sede di Livorno	Nuova strutturazione armadi e collegamenti di rete	31/12/2018	Servizio Innovazione Organizzativa / Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Adozione del nuovo modello di gestione del ciclo della performance	Adozione del nuovo software di gestione del ciclo della performance	30/06/2018	Servizio di staff - Servizio Innovazione Organizzativa	AREA SG AI	X	X
	Incontri formativi per la gestione del nuovo software	2	Servizi di staff - Servizio Innovazione Organizzativa	AREA SG AI	X	X
Individuare e formalizzare le regole organizzative per la gestione e condivisione delle informazioni	Definizione del manuale di gestione documentale	31/12/2018	Servizio Innovazione Organizzativa	AREA I	X	X
	Definizione del manuale di conservazione	31/12/2018	Servizio Innovazione Organizzativa	AREA I	X	X
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	-
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	> 3	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2018	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X

13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Realizzazione azioni previste	Completamento procedure per alienazione immobile di Cecina	31/12/2018	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
	Completamento procedure per locazione Compendio del Marzocco	30/04/2018	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
	Completamento procedure per locazione appartamenti di Via da Verrazzano	30/06/2018	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Programmazione e realizzazione lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria	Programmazione lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria	28/02/2018	Servizio G.RR.FF.PP.	AREA I	X	X
	Realizzazione lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati	80%	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Analisi propedeutica alla produzione delle informazioni per la determinazione dei costi standard	Report operativo sull'impostazione delle codifiche contabili di processo e di prodotto	31/12/2018	Ufficio Controllo Gestione/Servizio G.RR.FF.PP	AREA SG/AREA I	X	X
Aggiornamento e mantenimento del registro dei contratti (prestazioni periodiche e continuative)	Numero contratti registrati su totale contratti attivati	100%	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Riduzione costi per consumi intermedi	Incidenza costi per consumi intermedi su totale proventi (costi / proventi anno x) / (costi / proventi anno x-1)	< 1	Servizio G.RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Riduzione del numero di procedimenti di acquisto svolte senza confronto concorrenziale / indagine di mercato	Numero procedimenti anno n / Numero procedimenti anno n-1	< 1	Servizio G.RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Avvio e sperimentazione della condivisione stampanti di rete presso sede Livorno	Installazione e messa in uso stampanti di rete	4	Servizio Innovazione Organizzativa / Servizio G.RR.FF.PP.	AREA I	X	X
Ottimizzare flussi informativi e strumenti per la rendicontazione delle progettualità (progetti europei, progetti finanziati con maggiorazione 20%) - (6)	Condivisione tecniche e strumenti per agevolare la corretta imputazione economica e finanziaria dei progetti	28/02/2018	Servizio G.RR.FF.PP. - Ufficio Controllo Gestione - Servizio Promozione	AREA SG/AREA I/AREA III	X	X
	Incontri periodici tra promozione, controllo di gestione e ragioneria per monitoraggio e aggiornamento sulla situazione economico finanziaria dei progetti	6 (bimestrale)	Servizio G.RR.FF.PP. - Ufficio Controllo Gestione - Servizio Promozione	AREA SG/AREA I/AREA III	X	X
Monitorare l'operatività dei concessionari per la riscossione coattiva	Quadratura annuale rendiconti Agenzia delle Entrate - Riscossione	31/12/2018	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Tempestività attività sanzionatoria Diritto Annuale	Emissione Ruolo DA 2015	30/04/2018	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Stimolare la regolarizzazione spontanea delle situazioni di irregolarità nel versamento del diritto annuale	Emissione Ruolo DA 2016	31/12/2018	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
	Comunicazioni ravvedimento 2017 (anche con progetto di Azioni di sensibilizzazione pre ruolo 2016 (anche con progetto di sistema)	31/05/2018	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Regolarità monitoraggio	Aggiornamento trimestrale situazione crediti non tributari	4 (trimestrale)	Servizio G.RR.FF.PP	AREA I	X	X
Azioni di recupero crediti riscuotibili	N°Azioni di recupero crediti riscossi/N°Azioni di recupero crediti riscuotibili	90%	Servizio G.RR.FF.PP - Ufficio Legale	AREA SG/AREA I	X	X

(4) (6) Aggiornamento con delibera GC del 13.03.2018

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle imprese						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Coordinamento con rete telematica regionale, provinciale, comunale	Partecipazione incontri con responsabili rete/sportello	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Gestione pratiche Comunica	Pratiche Comunica integrate con pratiche suap gestite /pratiche Comunica integrate con pratiche suap pervenute	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Formazione ed informazione	Incontri formazione/informazione interni	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Incontri formazione/informazione esterni	2	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Gestione delle pratiche "fascicolo d'impresa"	Dall'avvio della procedura n° documenti inviati da PA e/o utenza ed inseriti nel fascicolo/ n. doc. inviati per il fascicolo	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Digitalizzazione	N. notifiche pec verbali accertamento/n. verbali accertamento emessi (ad esclusione delle notifiche cartacee obbligatorie)	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	N° elenchi forniti in modalità telematica (mail o dischetto)/n° richieste elenchi	90%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	n° visure inviate a PA tramite mail/n° visure inviate a PA	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X

Qualità delle informazioni contenute nel Registro delle imprese attraverso gli strumenti normativi attivabili	N. pec invalide proposte a Giudice RI per cancellazione entro il 31.12.2018/n. pec invalide individuate dal 1.1.2018 al 30.6.2018	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Revisione periodica al 31.12.2018 imprese di mediazione immobiliare : n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Revisione periodica al 31.12.2018 imprese di mediazione marittima : n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Revisione periodica al 31.12.2018 imprese di spedizione : n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Revisione periodica al 31.12.2018 imprese di agente di commercio : n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	30%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	Revisione consorzi: n. consorzi con codice fiscale e/p.iva cessata trasmessi al Giudice del Registro / n. consorzi con codice fiscale e/p.iva cessata individuati	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Assistenza qualificata alle imprese	Start Up Innovative costituite ai sensi art. 24 e art. 25 : n. iscrizioni effettuate nei termini di legge/n. domande di iscrizione pervenute	100%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
8. Accountability e Trasparenza						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X

9. Qualità, efficienza e centralità della performance						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei termini procedurali	N. risposte fornite entro 15 giorni dalla presentazione delle istanze (elenchi/visure, etc.)/ n. richieste presentate (elenchi, visure)	98%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
	N. pratiche telematiche evase entro 5 giorni/ n. pratiche telematiche pervenute	99%	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Rispetto dei tempi procedurali: celerità nell'assistenza all'utenza esterna	N° quesiti pervenuti tramite sito o email evasi entro 2 gg / N° quesiti pervenuti	95%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Messa a regime del ciclo di gestione della performance	n° Report automatizzati Ciclo della performance realizzati entro il termine richiesto	2	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	n° rendicontazioni Kronos entro 10 gg dalla chiusura mensile	12	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Rilevazione customer camerale sui servizi esterni	Livello medio qualità percepita anno n \geq Livello medio qualità percepita anno n-1	Valore anno n \geq valore anno n -1	Servizio Segreteria Generale/Servizio Anagrafico Certificativo/Servizio Promozione Sv Ec/ Servizio Regolaz.Controllo Merc	AREA SG AII AIII AIV	X	-
11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Aggiornamento sul sito web dell'Elenco Raccomandatari Marittimi	Tempistica dell'aggiornamento	Entro 10 giorni dallo svolgimento della Commissione Consultiva	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Aggiornamento sul sito web del Ruolo Periti ed Esperti	Tempistica dell'aggiornamento	Entro 10 giorni dall'avvenuta iscrizione nel Ruolo	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X
Interventi sul sito web per garantire la massima condivisione da parte dell'utenza RI	Tempistica dell'aggiornamento	Entro 10 giorni dall'avvenuta pubblicazione sul sito di nuove informazioni	Servizi anagrafico certificativi	AREA II	X	X

12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	-
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	> 3	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2018	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X

AREA III						
1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle imprese						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Valorizzazione del brevetto industriale: incontri di orientamento all'utenza (7)	N° incontri anno x/N°incontri anno x-1	≥1	Servizio Promozione	AREA III	X	-
Spazio Impresa: promuovere una nuova educazione all'autoimprenditorialità	n. incontri con aspiranti imprenditori/imprenditori	20	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Alternanza scuola-lavoro: orientare gli studenti all'alternanza scuola lavoro	realizzazione premio alternanza scuola lavoro	30/05/2018	Servizio Promozione	AREA III	X	X
RASL - Incrementare la possibilità di realizzare stage per gli studenti in cciaa	realizzazione piano dell'ente per l'ospitalità di 110 studenti	30/01/2018	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Orientamento al lavoro e alle professioni: promuovere l'autoimprenditorialità	realizzazione laboratori su autoimprenditorialità e soft skills	2	Servizio Promozione - AS CSR	AREA III AS CSR	X	X
Partecipazione a progetti comunitari - Candidatura a programmi di cooperazione territoriale	n. candidature	2	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Industria 4.0 - Promuovere e supportare le imprese	realizzazione di azioni in ambito Industria 4.0	2	Servizio Promozione/Servizi o Innovazione Organizzativa	AREA III AREA I	X	X
Crescere in digitale (8)	Assunzione di neet da parte di imprese che hanno aderito al progetto	1	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Crescere Imprenditori - Formazione ed orientamento al lavoro tramite FSE	realizzazione di percorsi formativi per aspiranti imprenditori	2	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Sportello informativo sul Microcredito (9)	N. incontri con aspiranti imprenditori/imprenditori	12	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Universitas mercatorum			Servizio Promozione	AREA III		

3. Promozione integrata del territorio						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Sostegno allo sviluppo della blue e green economy - Promuovere un' economia circolare	partecipazione ad eventi	2	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Qualificazione delle imprese			Servizio Promozione	AREA III		
Distretto Rurale della Toscana del sud - Riconoscimento del distretto c/o la Regione Toscana	presentazione del contratto di distretto al MIPAF	30/04/2018	Servizio Promozione	AREA III DIR AIV	X	X
Progetto area di crisi ⁽¹⁰⁾	Attivazione del percorso per il riconoscimento di una ZLS	31/12/2018	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Vetrina Toscana ⁽¹¹⁾	Convenzione per la realizzazione di iniziative nell'ambito di Vetrina Toscana	30/10/2018	Servizio Promozione	AREA III	X	X
5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Turismo e patrimonio culturale - Sviluppo offerta turistica del territorio	Progettazione e sperimentazione itinerari eco turistici	2	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Gestione associata elbana - Promozione del turismo all'Isola d'Elba	supporto nella realizzazione di azioni a sostegno del turismo elbano	2	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Turismo in Maremma - Promozione del turismo in provincia di Grosseto	partecipazione a tavoli di lavoro	2	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Turismo ippico ⁽¹²⁾	Sostegno ad iniziative in ambito ippico	2	Servizio Promozione	AREA III	X	X

6. Supporto ed assistenza all'internazionalizzazione						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Seminari informativi - Incrementare l'informazione per le imprese	realizzazione di seminari formativi/informativi per le imprese	2	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Supporto all'internazionalizzazione delle imprese del territorio - Incrementare l'assistenza alle imprese	realizzazione di iniziative a supporto delle imprese in ambito transfrontaliero	3	Servizio Promozione	AREA III	X	X
Favorire la partecipazione delle imprese alle fiere all'estero	iniziative divulgate	6	Servizio Promozione	AREA III	X	X
8. Accountability e Trasparenza						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
9. Qualità, efficienza e centralità della performance						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Rispetto dei tempi procedurali: celerità nell'assistenza all'utenza esterna	N° quesiti pervenuti tramite sito o email evasi entro 2 gg / N° quesiti pervenuti	95%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Messa a regime del ciclo di gestione della performance	n° Report automatizzati Ciclo della performance realizzati entro il termine richiesto	2	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	n° rendicontazioni Kronos entro 10 gg dalla chiusura mensile	12	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
Rilevazione customer camerale sui servizi esterni	Livello medio qualità percepita anno n > Livello medio qualità percepita anno n-1	valore anno n > valore anno n - 1	Servizio Segreteria Generale/Servizio Anagrafico Certificativo/Servizio Promozione Sv Ec/ Servizio Regolaz.Controllo	AREA SG AII AIII AIV	X	-

12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	-
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	> 3	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2018	Tutti i Servizi	AREA SG AI AII AIII AIV	X	X

14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse delle risorse e potenziamento dei flussi						
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Area	Albero	Produttività
Ottimizzare flussi informativi e strumenti per la rendicontazione delle progettualità (progetti europei, progetti finanziati con maggiorazione 20%) (6)	Condivisione tecniche e strumenti per agevolare la corretta imputazione economica e finanziaria dei progetti	28/02/2018	Servizio G.RR.FF.PP. - Ufficio Controllo Gestione - Servizio Promozione	AREA SG/AREA I/AREA III	X	X
	Incontri periodici tra promozione, controllo di gestione e ragioneria per monitoraggio e aggiornamento sulla situazione economico finanziaria dei progetti	6 (bimestrale)	Servizio G.RR.FF.PP. - Ufficio Controllo Gestione - Servizio Promozione	AREA SG/AREA I/AREA III	X	X

(6) (7) (8) (9) (10) (11) (12): Aggiornamento con delibera GC del 13.03.2018

AREA IV					
1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle imprese					
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Albero	Produttività
Gestione documentale	n. documenti fascicolati/n. documenti protocollati	100%	Tutti i Servizi	X	X
2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro					
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Albero	Produttività
Distretto Rurale della Toscana del sud - Riconoscimento del distretto c/o la Regione Toscana	Presentazione del contratto di distretto al MIPAF	30/04/2018	Servizio Promozione	X	X
Autorità pubblica di controllo vini - Efficacia dell'azione ispettiva	Percentuale di aziende controllate	>= 10%	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Autorità pubblica di controllo vini - Efficienza commissione vino	Numero medio dei campioni vino per commissione	>= 9	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Metrologia legale - Efficacia dell'azione ispettiva	Numero di ispezioni effettuate	>= 110	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Metrologia legale - Efficacia dell'attività metrologica	Numero di strumenti controllati	>= 1050	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Metrologia legale - Efficienza nell'azione di verifica	Numero richieste evase/numero richieste ricevute	>= 80%	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Sportello Etichettatura prodotti non alimentari - Efficienza del servizio	Numero richieste evase/numero richieste ricevute	>= 80%	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Sportello Etichettatura prodotti non alimentari - Ampliare la ricaduta sul territorio	Numero di utenti fisici e web	>= 50	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Sicurezza e conformità dei prodotti - Efficacia dell'azione ispettiva	Numero di ispezioni effettuate	>= 8	Servizio Regolazione del Mercato	X	X

Tutela del mercato - Efficienza nell'erogazione del servizio	Percentuale di cancellazioni effettuate <= 15 gg	>= 75%	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Raccolta usi e consuetudini - Efficienza ed efficacia di attuazione	Percentuale di realizzazione del programma operativo annuale	>=80%	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Efficienza Panel olio	n.° medio dei campioni olio per commissione	>= 2	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Legalità e Marchio di Garanzia - Favorire l'impatto territoriale	Numero di azioni e/o iniziative realizzate	>= 3	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Formazione professionale - Favorire l'impatto territoriale	Numero di corsi di formazione organizzati	>= 1	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Formazione professionale - Favorire l'impatto territoriale	Numero medio di iscritti	>= 15	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Servizio di primo orientamento in materia di proprietà industriale - Ampliare la ricaduta sul territorio	Numero di utenti fisici e web	>= 130	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Sviluppo territoriale della gestione anche operativa dell'OCCS - Favorire l'impatto territoriale	Numero di azioni e/o iniziative realizzate	>=2	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Procedure di allerta e di composizione assistita della crisi - Favorire l'impatto territoriale	Avvio del servizio secondo i dettami normativi	31/12/2018	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
8. Accountability e Trasparenza					
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Albero	Produttività
Adempimenti in tema di trasparenza	N° adempimenti rispettati in tema di Trasparenza / N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	X	X
Rispetto degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione	N° adempimenti rispettati in tema di Prevenzione della Corruzione/ N° adempimenti previsti	100%	Tutti i Servizi	X	X

9. Qualità, efficienza e centralità della performance					
Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Albero	Produttività
Rispetto dei termini procedurali	Tempo medio procedimento cancellazione protesti cambiari	<= 15 gg	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
	N° ordinanze per ingiunzione emesse entro un anno / n. verbali trasmessi da organi accertatori (esclusi i verbali per i quali è stata proposta opposizione)	>= 80%	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
	Tempo medio procedimento iscrizione degustatori elenchi vino e olio	<= 20gg	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
	Tempo medio procedimento della certificazione Vini DOP	<= 18gg	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
	Tempo medio di risposta alle istanze allo Sportello etichettatura prodotti non alimentari	<= 12gg	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
	Tempo medio procedimento istanza di verifica metrologica	<= 30gg	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
	OCC: tempo medio per la nomina dei gestori	<= 28gg	Servizio Regolazione del Mercato	X	X
Rispetto dei tempi procedurali: celerità nell'assistenza all'utenza esterna	N° quesiti pervenuti tramite sito o email evasi entro 2 gg / N° quesiti pervenuti	95%	Tutti i Servizi	X	X
Messa a regime del ciclo di gestione della performance	n° Report automatizzati Ciclo della performance realizzati entro il termine richiesto	2	Tutti i Servizi	X	X
	n° rendicontazioni Kronos entro 10 gg dalla chiusura mensile	12	Tutti i Servizi	X	X
Rilevazione customer camerale sui servizi esterni	Livello medio qualità percepita anno n \geq Livello medio qualità percepita anno n-1	valore anno n \geq valore anno n -1	Servizio Segreteria Generale/Servizio Anagrafico Certificativo/Servizio Promozione Sv Ec/ Servizio Regolaz.Controllo		-

12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di innovazione e Digitalizzazione della PA

Obiettivo Operativo	Indicatore	Target	Servizi interni coinvolti	Albero	Produttività
Piano della formazione annuale	Stato di attuazione del piano annuale: N°interventi formativi realizzati/N°interventi formativi programmati	90%	Tutti i Servizi	X	X
Accrescimento professionale e crescita delle competenze	n° di corsi di formazione attivati (interni/esterni)	> 3	Tutti i Servizi	X	X
	n° di unità di personale che hanno partecipato ad almeno 2 corsi (interni/esterni) / n° di unità di personale coinvolto nell'attività di formazione (corsi interni/esterni)	90%	Tutti i Servizi	X	X
	Data di redazione di un Report da parte del responsabile circa eventuali benefici derivanti dall'attività di formazione, crescita riscontrata, eventuali criticità, ecc	31/12/2018	Tutti i Servizi	X	X