



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA

RELAZIONE SULLA *PERFORMANCE* 2019

30 giugno 2020

Premessa

La Relazione sulla *Performance* rappresenta lo strumento attraverso il quale la Camera di commercio di Modena rende conto del proprio operato alle imprese, alla comunità, ai partner istituzionali, alle risorse umane, ovvero ai propri stakeholder, interni ed esterni, illustrando i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

Si tratta di un lavoro svolto nella convinzione che ciò rappresenti non solo un dovere istituzionale, ma anche un mezzo attraverso il quale rafforzare le relazioni instaurate e il grado di conoscenza della propria azione nella comunità di riferimento, condizione indispensabile per consentire la realizzazione della strategia definita nel programma di mandato.

Con la Relazione sulla *Performance* l'Ente porta a conoscenza degli stakeholder gli impegni assunti nei loro confronti, in termini di attese da soddisfare e modalità operative da adottare; inoltre evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, rilevando gli eventuali scostamenti e indicandone le cause e le misure correttive da attuare.

A partire dal 2019, la Relazione sulla *Performance* cambia "veste" e metodologia di redazione, così come indicato dalle nuove Linee guida curate da Unioncamere, con la collaborazione e supervisione del Dipartimento della Funzione pubblica, sulla base dei principi e dei criteri stabiliti nelle Linee guida n. 3 elaborate, a novembre 2018, dal Dipartimento per le Pubbliche amministrazioni centrali.

Trattandosi forse dello strumento più importante di accountability, in un'ottica di valutazione che si vorrebbe nel tempo il più possibile partecipata, nella predisposizione della Relazione sono state privilegiate la sinteticità, la chiarezza espositiva, la comprensibilità, anche mediante il ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari dei risultati, utili a favorire una maggiore leggibilità delle informazioni.

Si segnala sin d'ora che il 2019 rappresenta il primo anno del mandato dei nuovi Organi camerali, insediatisi a luglio 2018; il [Piano della Performance 2019-2021](#) sviluppa le nuove linee strategiche del [Programma pluriennale 2019-2023](#), così come declinate nella [RPP 2019](#).

Si segnala altresì che diversamente da quanto precedentemente previsto, l'art. 7, comma 1 del D. Lgs. 150/2009, così come modificato dal D. Lgs. 74/2017, a partire dal 2019 ha stabilito che le amministrazioni pubbliche "adottano e aggiornano annualmente, previo parere vincolante dell'Organismo indipendente di valutazione, il Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance*".

Detta previsione, che ha la finalità di indurre le amministrazioni a valutare, ogni anno, l'adeguatezza del proprio Sistema di misurazione e valutazione della *Performance* (SMVP) tenendo in considerazione le evidenze emerse dall'esperienza applicativa del ciclo precedente, le eventuali criticità riscontrate dall'Organismo Indipendente di Valutazione e il contesto organizzativo di riferimento per procedere all'eventuale aggiornamento, è stata accompagnata dalla definizione, da parte di Unioncamere, di concerto con il Dipartimento della Funzione Pubblica, di nuove "Linee guida sul Sistema di misurazione e valutazione della *Performance* nelle Camere di commercio". Il nuovo [SMVP](#) approvato dalla Camera di commercio di Modena per il 2019, volutamente allineato al modello proposto da Unioncamere, segna un'importante cesura con la metodologia utilizzata sino all'anno precedente.

Contestualmente è stato adottato anche il sistema informativo reso disponibile da Unioncamere, costruito per gestire le novità rappresentate e progressivamente implementato nel corso dell'anno, anche con il contributo della nostra stessa amministrazione.

Per tutte queste ragioni, nel 2019 si è valutato opportuno non rendere, come da prassi, eccessivamente sfidanti gli obiettivi operativi, quanto piuttosto concentrare le necessarie e maggiori attenzioni sul consolidamento dell'intero sistema.

Ne è scaturita una *Performance* organizzativa superiore ad ogni possibile previsione, in parte generata da qualche target effettivamente sottostimato, ma per lo più effetto della volontà di mettersi in gioco dimostrata da tutti gli attori del sistema.

Come prevede la norma, questa esperienza verrà capitalizzata in fase di rimodulazione del Sistema di misurazione e valutazione della *Performance* per il 2021, ma sarà possibile tenerne conto anche nel corso del 2020, in fase di aggiornamento del Piano della *Performance* 2020-2022.

INDICE

Premessa	1
1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI	4
2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE	5
2.1 Il contesto esterno di riferimento	6
2.2 Il contesto interno	9
3. RENDICONTAZIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i> ORGANIZZATIVA.....	16
3.0 Albero della <i>Performance</i> 2019	18
3.1 Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali.....	21
3.2 Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali	34
3.3 <i>Performance</i> organizzativa	61
3.3.1 Stato di salute	63
3.3.2 <i>Benchmarking</i>	67
3.3.3 <i>Customer satisfaction</i>	69
3.4 Bilancio di genere	70
4. RENDICONTAZIONE OBIETTIVI INDIVIDUALI	74
5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE.....	79
ALLEGATI.....	82

1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI



PERFORMANCE DI ENTE 100%

PERFORMANCE
DEGLI AMBITI
STRATEGICI

AS1	Competitività delle imprese	100,00 %
AS2	Competitività del territorio	100,00 %
AS3	Competitività dell'Ente	100,00 %

PERFORMANCE DI ENTE 100%

PERFORMANCE
DEGLI OBIETTIVI
STRATEGICI

301	INTERNAZIONALIZZAZIONE	100,00 %
401	DIGITALIZZAZIONE, SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI	100,00 %
402	ORIENTAMENTO AL LAVORO	100,00 %
600	INFRASTRUTTURE	100,00 %
601	MARKETING TERRITORIALE	100,00 %
700	AMBIENTE	100,00 %
701	TUTELA LEGALITA'	100,00 %
801	SEMPLIFICAZIONE PROCEDURE	100,00 %
802	EFFICACIA E QUALITA' SERVIZI	100,00 %
803	TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	100,00 %



PERFORMANCE DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE

Area dirigenziale 001	99,99 %
AO1 - Segreteria dirigenziale e affari generali	100,00 %
AO3 - Risorse finanziarie, umane e patrimoniali	99,96 %
AO4 - Sviluppo imprese	100,00 %
Area Dirigenziale 002	99,22 %
AO6 - Tutela del mercato	98,45 %
AO7 - Registro delle imprese	100,00 %
Staff SG	100,00 %
Cdg - Controllo di gestione	100,00 %



INDICATORI PIÙ SIGNIFICATIVI

Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni	67,60 %
Indice di attrattività del territorio	6,33 %
Indice equilibrio strutturale	22,39 %
Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate	-20,14 gg.
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	1,50 gg.

Per contestualizzare più adeguatamente i valori degli indicatori segnalati, nel box che segue sono rappresentati i corrispondenti valori raggiunti nel 2018 nella provincia di Modena in raffronto con quelli medi raggiunti su base nazionale.



INDICATORI 2018

valori medi di sistema - valori Modena

Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni	55,70 %	66,30 %
Indice di attrattività del territorio	6,68%	6,17%
Indice equilibrio strutturale	12,06 %	20,85 %
Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate	-9,75 gg.	-18,12 gg.
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	6,68 gg.	1,33 gg.

2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

Vengono fornite di seguito le informazioni più significative relative ai mutamenti, intercorsi tra la fase di programmazione (espressa nel [Piano della Performance 2019-2021](#), a cui si rimanda) e la fase di gestione, che a vario titolo hanno condizionato la realizzazione degli obiettivi fissati nell'ambito della Relazione Previsionale e Programmatica 2019, nel Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi 2019-2021 ed infine nel Piano della *Performance* 2019-2021, determinandone variazioni in termini di risorse, strategie ed azioni. Rappresentate sinteticamente nel grafico che segue, non vengono riproposte in questo documento le informazioni già inserite in sede di pianificazione o più ampiamente descritte nella Relazione sui risultati nell'ambito del Bilancio consuntivo 2019, ma si dà conto esclusivamente di quanto è stato registrato nel corso dell'anno rispetto all'analisi del contesto [esterno](#) ed [interno](#) fatta a preventivo.



2.1 Il contesto esterno di riferimento

IL CONTESTO NORMATIVO

LA RIFORMA DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Nell'ambito del processo di riforma della Pubblica Amministrazione, che ha coinvolto direttamente il sistema delle Camere di commercio italiane, già modificato dal D. Lgs. n. 23 del 2010, il 30 aprile 2019 il Ministero dello Sviluppo Economico ha pubblicato il Decreto 7 marzo 2019 (che avrebbe dovuto essere approvato entro il 16 maggio 2018) con cui sono stati ridefiniti i servizi che il sistema camerale è tenuto a fornire su tutto il territorio nazionale con riguardo alle funzioni amministrative ed economiche (di cui all'art. 2, co. 2 della L. 580/93), nonché gli ambiti prioritari di intervento con riferimento alle funzioni promozionali.

Alla fine di novembre inoltre, nell'ambito del processo di razionalizzazione previsto dal D.Lgs 196/2016, si è pervenuti alla definitiva cessazione dell'Azienda Speciale Promec, confluita dal mese di febbraio nella società di sistema Promos Italia cons. a r.l.

IL CONTESTO SOCIO ECONOMICO

IL CONTESTO ECONOMICO PROVINCIALE

Per quanto riguarda il contesto economico, gli indicatori dell'economia provinciale hanno evidenziato nell'anno 2019 una dinamica nell'insieme sfavorevole, a differenza di quanto previsto in sede di pianificazione.

Nel corso del 2019 infatti l'economia modenese ha complessivamente mostrato un rallentamento della dinamica di crescita, confermando alcuni segnali manifestati già dall'anno precedente.

Il valore aggiunto è cresciuto soltanto del +0,5% con un andamento migliore nei servizi (1,2%), seguiti dall'agricoltura (+0,8%). Le costruzioni sono rimaste stabili (0,0%), mentre l'industria manifatturiera diviene addirittura negativa (-0,6%).

L'incremento modesto e in frenata rispetto agli anni scorsi, è confermato da quanto rilevato dall'indagine congiunturale sull'industria manifatturiera, che a differenza delle previsioni riportate nell'analisi di contesto fatta a preventivo, indica un calo per produzione e fatturato per alcuni settori manifatturieri e per il commercio al dettaglio. Un trend di crescita è stato registrato, invece, nei comparti alimentare, biomedicale, nell'edilizia e nei servizi alle imprese e alle persone.

Anche le imprese registrate in provincia sono in diminuzione: -0,3% nell'anno 2019; l'incremento delle cessazioni al Registro Imprese ha causato infatti una perdita di 255 posizioni.

Nel 2019 si è attenuata la dinamica espansiva delle esportazioni, con flessioni in settori e destinazioni in precedenza trainanti.

La crescita del reddito disponibile nel 2019 a Modena si è attestata sul +1,7%.

Rispetto a quanto previsto, l'occupazione è risultata in controtendenza, nel 2019 gli occupati sono aumentati dell'1,3% e il tasso di occupazione è migliorato arrivando al 69,8%, sostenuto soprattutto dall'incremento dell'occupazione femminile (+3,6%). La disoccupazione giovanile tuttavia è risalita al 18,8%.

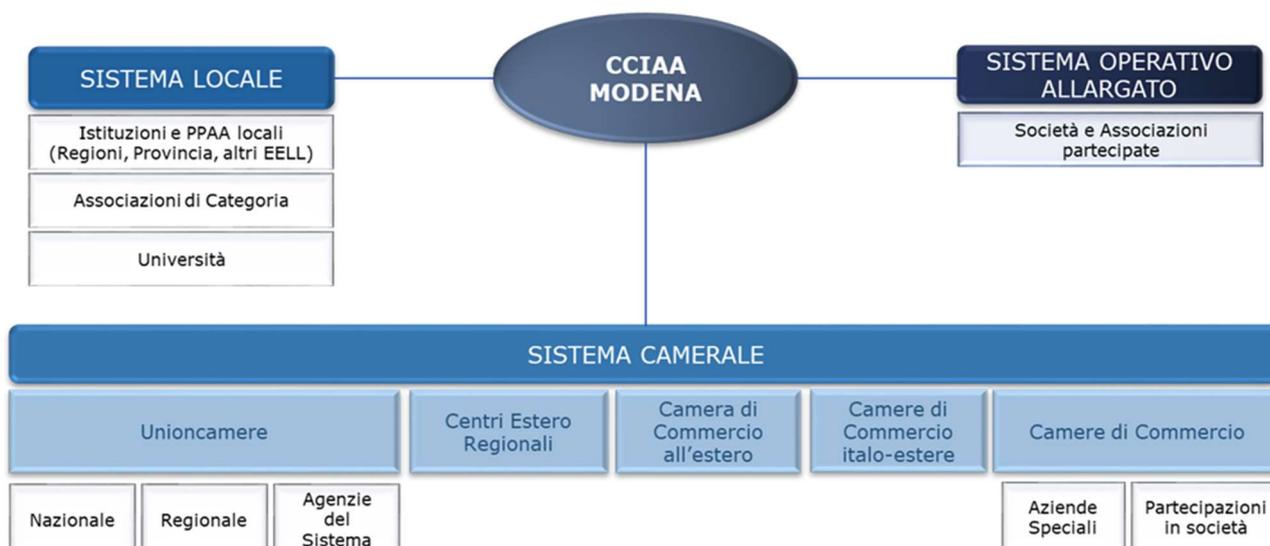
A differenza delle previsioni, il 2019 si è rivelato un anno positivo per il turismo modenese, infatti risultano in aumento sia il numero delle strutture preposte all'offerta turistica, sia gli arrivi di visitatori.

Comuni	47	+0,0%
Superficie	2.689,85 kmq	+0,0%
Popolazione	708 mila	(residenti al 30/11/2019) +0,4% var. 30/11/2018
Popolazione straniera	13,2%	+2,3% var. 2018
PIL	24.720,3 MLD	(ultimo dato disponibile 2018) + 1,9 var % vs 2017
Export	13,1 MLD	anno 2019 +1,7% var % vs. anno 2018
Imprese registrate	72.761	(dicembre 2019) -0,3% Var. % dic. 2018
Imprese attive	64.611	(dicembre 2019) -0,6% Var. % 2018
↳ di cui straniere	7.943	(dicembre 2019) +2,2% Var. % 2018
↳ di cui giovanili	4.657	(dicembre 2019) -3,5% Var. % 2018
↳ di cui femminili	14.007	(dicembre 2019) -0,4% Var. % 2018
Occupati	320.000	(forze lavoro 2019) +1,3% var % vs 2018
Disoccupati	22.000	(forze lavoro 2019) +10,0% var % vs 2018
Tasso di disoccupazione (%)	6,5	(forze lavoro 2019) +8,3 var % vs 2018
Turisti		
↳ presenze totali	721.217	(anno 2019) +6,0% var % vs anno 2018
↳ pernottamenti totali	1.665.434	(anno 2019) +2,9% var % vs anno 2018
↳ pernottamenti di stranieri	461.829	(anno 2019) +0,3% var % vs anno 2018
Credito (depositi)	22,3 MLD	(dicembre 2019) +7,8% var % vs. dicembre 2018



IL SISTEMA DI GOVERNANCE INTEGRATA

Il dialogo e la partecipazione alla rete interistituzionale, in cui si articolano le strategie di sviluppo delle politiche di promozione e tutela del mercato, potenziano l'azione, incrementandone l'efficacia e l'efficienza, mediante un dialogo privilegiato e la possibilità di ottenere sinergie nella gestione delle risorse.



LA COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI DEL SISTEMA ALLARGATO

Si segnalano le iniziative, definite insieme con le altre istituzioni che, intervenute nel corso del 2019, sono state colte come opportunità sulle quali sviluppare ulteriori azioni per raggiungere i risultati di cui viene dato conto in questa Relazione.

Mapa	Obiettivo	Iniziativa	Ente promotore	Enti partecipanti
D4	402	Protocollo d'intesa per la realizzazione di azioni volte a favorire l'accesso degli studenti disabili al mondo del lavoro dopo l'uscita dal percorso d'istruzione	CCIAA di Modena	USP, Centro Territoriale di Supporto di Modena e Fondazione San Filippo Neri
D4	402	Accordo tra la CCIAA di Modena e la Fondazione Brodolini per lo svolgimento di attività di collaborazione nel contesto del Laboratorio Aperto di Modena	Fondazione Brodolini	CCIAA di Modena
D4	402	Sportello informativo per il Microcredito e l'autoimpiego	Ente nazionale per il Microcredito	CCIAA di Modena
D4	402	Convenzione Universitas Mercatorum per sviluppo iniziative formative	Universitas Mercatorum	Universitas Mercatorum – CCIAA di Modena
D3	601	Convenzione per la promozione dell'agroalimentare modenese in collaborazione con i Consorzi di Tutela	Fondazione Agroalimentare Modenese (FAMO)	CCIAA di Modena

Mapa	Obiettivo	Iniziativa	Ente promotore	Enti partecipanti
C2	701	Convenzione di ricerca con il Dipartimento di Scienze Chimiche e Geologiche dell'Università di Modena e Reggio Emilia per la realizzazione del progetto di ricerca SmartInnovaFOOD	UNIMORE	Unimore - CCIAA di Modena
C2	701	Protocollo d'intesa per la concessione in sublocazione di alcuni locali nello stabile di proprietà di Promo scarl in liquidazione in Modena, Via Virgilio	Tribunale di Modena	Tribunale di Modena - CCIAA di Modena
C2	701	Protocollo d'intesa per il contrasto dei reati informatici con il Compartimento Polizia Postale delle comunicazioni per l'Emilia-Romagna	Polizia Postale delle Comunicazioni E.R.	Polizia Postale delle Comunicazioni E.R. - CCIAA di Modena
C2	701	Convenzione per l'attuazione del piano esecutivo per la realizzazione di iniziative in materia di controllo e vigilanza del mercato con riferimento agli strumenti di misura	MISE - UICC	MISE – UICC – CCIAA di Modena

2.2 Il contesto interno

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Camera di commercio di Modena al 31/12/2019 conta 56 dipendenti di cui 2 di categoria dirigenziale, 17 di categoria D, 34 di categoria C, 2 di categoria B ed 1 di categoria A, 1 in meno rispetto al 2018 (di categoria C), per effetto di due pensionamenti e di un anuova assunzione. I dipendenti in part-time sono 6, di cui 5 all'83,33% e 1 al 69,44%.

L'art. 1, comma 450 della Legge 30.12.2018 n. 145 (Legge Finanziaria 2019) ha previsto la possibilità per le Camere di commercio non oggetto di accorpamento, o che ne abbiano concluso il processo, di procedere, a decorrere dal 1° gennaio 2019 e fino al completamento delle procedure di mobilità, all'assunzione di nuovo personale, nel limite della spesa corrispondente alle cessazioni dell'anno precedente al fine di assicurare l'invarianza degli effetti sui saldi di finanza pubblica (comma 9 bis all'articolo 3 del D. Lgs. n. 219/2016).

A seguito quindi delle "uscite" concretizzatesi nel corso del 2018, nei limiti dell'ammontare della spesa corrispondente, si è ritenuto di procedere all'assunzione di 6 dipendenti di Categoria C1.

Indetta con Determinazione del Segretario Generale n. 202 del 27 giugno 2019 una procedura di mobilità esterna volontaria, ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. n. 165/2001, nel mese di dicembre è stata assunta la prima dipendente di Categoria C.

Nel mese di dicembre è stata indetta una selezione pubblica per esami per l'assunzione con contratto di lavoro a tempo pieno e indeterminato di n. 5 unità di personale in prova nella Cat. "C1" - profilo professionale di "Assistente Amministrativo - Contabile" del ruolo organico della Camera di Commercio di Modena. La procedura è tuttora in corso.

Si riportano di seguito gli schemi riepilogativi della organizzazione, valorizzati con il consuntivo delle risorse umane allocate nel corso dell'anno, stabili e flessibili, espresse in FTE (*Full Time Equivalent*). Sono stati inoltre rilevati (ma non valorizzati in misura FTE) i servizi esternalizzati.

Segretario Generale

Uffici e funzioni alle dirette dipendenze del Segretario Generale

(1,69 FTE stabili)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Controllo di Gestione	1,69		

Area dirigenziale n. 1

(22,83 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Area Segreteria Direzionale e Affari Generali

(5,50 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Segreteria Generale	1,40		
Relazioni Esterne e Stampa	0,90		
Ufficio Legale	0,80		
Protocollo	0,90		
Attività Promozionale	1,50		X

Area Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali

(11,50 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Ragioneria	2,80		X
Diritto Annuale	1,00		
Provveditorato	3,50		X
Logistica	0,50		
Funzione Contrattuale	1,70		
Attività Sanzionatoria e funzioni metriche	2,00		

Area Sviluppo Imprese

(5,83 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Promozione Interna	3,23		
Formazione e Orientamento	0,50		X
Centro Studi e Statistica	2,10		

Area dirigenziale n. 2 - Conservatore del Registro delle Imprese

(28,53 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Area Registro Imprese

(17,70 FTE + servizi/funzioni esternalizzati)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Registro Imprese	17,50		X
Firma Digitale	0,10		X
Certificazione	0,05		X
Vidimazione	0,05		X

Area Tutela del Mercato

(10,83 FTE + servizi/funzioni esternalizzati)

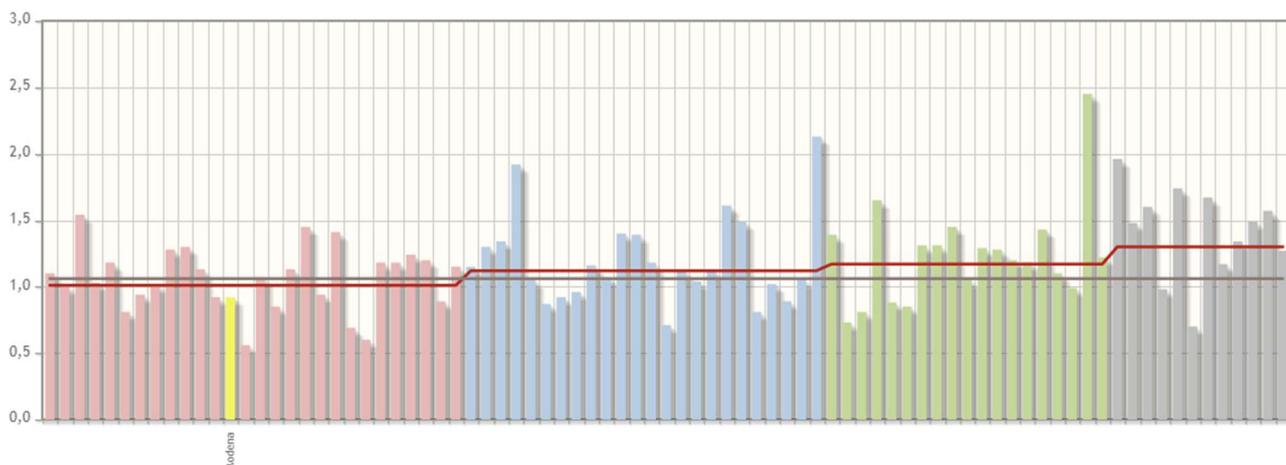
Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Borsa Merci, Prezzi, Ambiente	1,70		X
Brevetti	2,80		
Protesti	0,43		
Certificazione Estera	4,00		
Giustizia alternativa	1,90		

Nella tabella successiva sono riportati, in valore assoluto e percentuale, i dati relativi alla distribuzione del personale dipendente, ripartiti per le funzioni istituzionali individuate dal DPR 254/2005.

Tale dato consente di evidenziare le risorse umane che la Camera ha dedicato alle sue linee di attività essenziali negli anni rappresentati.

Funzioni istituzionali	2016		2017		2018		2019	
	Valore assoluto	Valore %						
Funzione A: Organi Istituzionali e Segreteria Generale	7,11	11,43%	8,03	13,15%	5,78	10,50%	5,69	10,72%
Funzione B: Servizi di Supporto	13,16	21,15%	11,47	18,79%	10,15	18,44%	9,50	17,91%
Funzione C: Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	35,98	57,82%	35,09	57,48%	32,29	58,65%	30,53	57,55%
Funzione D: Studio, formazione, informazione e promozione economica	5,98	9,60%	6,46	10,58%	6,83	12,41%	7,33	13,82%
TOTALI	62,23	100%	61,04	100%	55,05	100%	53,05	100%

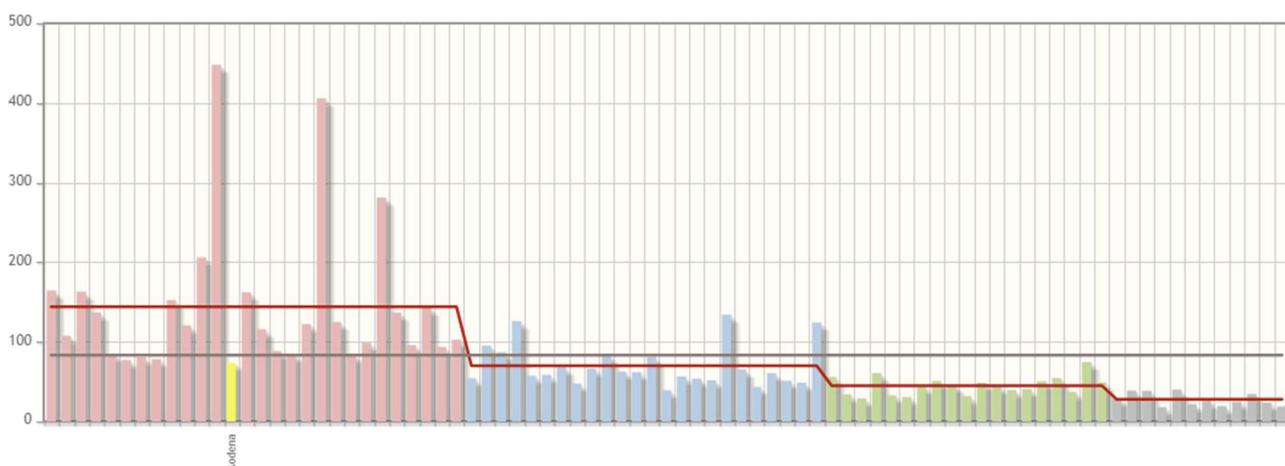
Tutto ciò ha comportato un significativo aggravio di lavoro per tutto il personale coinvolto (dipendenti ed esternalizzazioni comprese), come bene rappresenta il dimensionamento del personale della Camera di commercio di Modena (ultimo valore di *Benchmarking* disponibile: al 31.12.2018) rispetto al bacino di imprese, che risulta infatti inferiore sia nel confronto con i valori standard della media nazionale che con quelli medi del cluster delle 20 Camere di commercio più grandi.



Valori 2018	Algoritmo	Dimensionamento del personale (dipendente ed esterno) rispetto al bacino di imprese
Modena: (CCIAA+AS)	0,92 fte	Numero di risorse (espresse in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno "n" / Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)
Media cluster:	1,01 fte	
Media nazionale:	1,06 fte	

** comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni*

Lo confermano anche i dati sulla consistenza del personale, di gran lunga inferiore alla media delle Camere di commercio con un bacino di imprese analogo a quella di Modena (Camere grandi) e sostanzialmente equiparabile a quella delle Camere di commercio di dimensioni medio-grandi e medio-piccole (talvolta anche alle Camere di commercio più piccole).

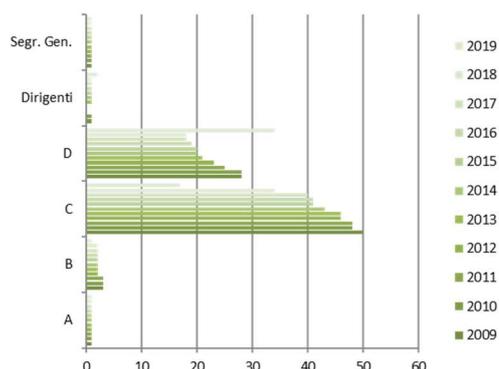


Valori 2018	Algoritmo	Consistenza del personale
Modena: (CCIAA+AS)	73,60 fte	Numero di risorse (espresse in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno "n"
Media cluster:	143,99 fte	
Media nazionale:	83,06 fte	

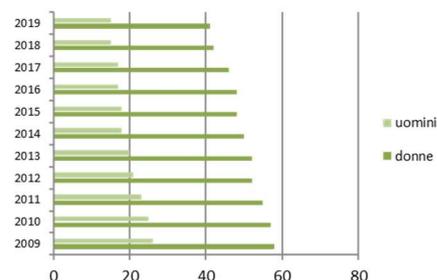
** comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni*

Nelle tabelle che seguono si riportano i trend degli ultimi 10 anni della distribuzione del personale per categoria contrattuale, ruolo, genere, età, anzianità di servizio, titolo di studio, tipologia contrattuale.

Composizione del Personale in Ruolo (al 31.12)											
Categoria	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Segretario Generale	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Dirigenti	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
D	28	28	25	23	21	20	20	19	18	18	17
C	50	48	48	46	46	43	41	41	40	34	34
B	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Totale	84	82	78	73	72	68	66	65	63	57	56



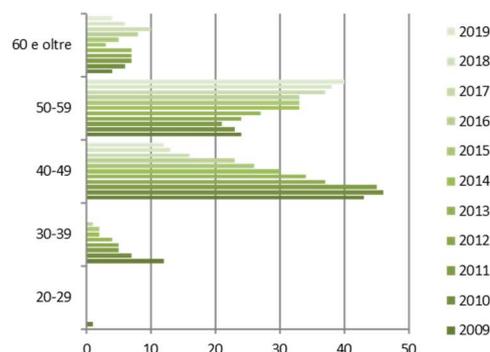
Personale Dirigenziale (al 31.12)											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Segretario Generale	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Dirigente Area 1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
Dirigente Area 2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	2	2	1	1	2						



Per Sesso (al 31.12)																					
2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U
58	26	57	25	55	23	52	21	52	20	50	18	48	18	48	17	46	17	42	15	41	15
84	82	78	73	72	68	66	65	63	57	56											

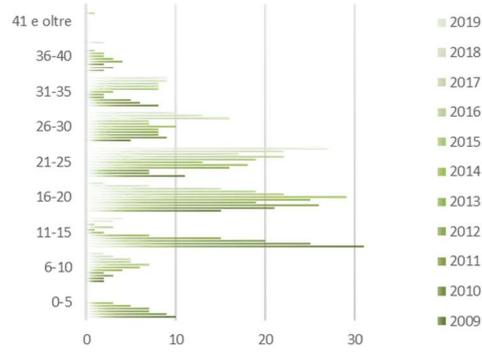
Composizione del personale per classi d'età

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato											
Per Classi d'età	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
20-29	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-39	12	7	5	5	4	2	2	1	0	0	0
40-49	43	46	45	37	34	30	26	23	16	13	12
50-59	24	23	21	24	27	33	33	33	37	38	40
60 e oltre	4	6	7	7	7	3	5	8	10	6	4
Totale	84	82	78	73	72	68	66	65	63	57	56



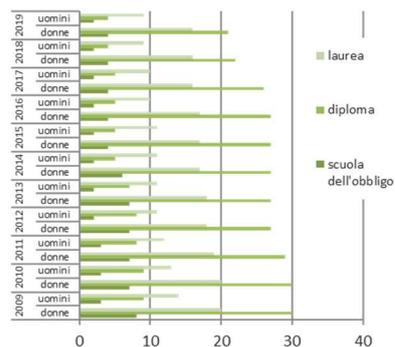
Composizione del personale per anzianità di servizio

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato											
Anzianità Servizio	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0-5	10	9	7	7	5	3	0	0	0	0	0
6-10	2	2	3	2	4	6	7	5	5	3	2
11-15	31	25	20	15	7	2	1	3	1	3	4
16-20	15	21	26	19	25	29	22	19	15	7	2
21-25	11	7	7	16	18	13	19	22	17	22	27
26-30	5	9	8	8	8	10	7	7	16	13	10
31-35	8	6	5	2	2	3	8	8	8	9	9
36-40	2	3	2	4	3	2	2	1	0	0	2
> 40	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Totale	84	82	78	73	72	68	66	65	63	57	56



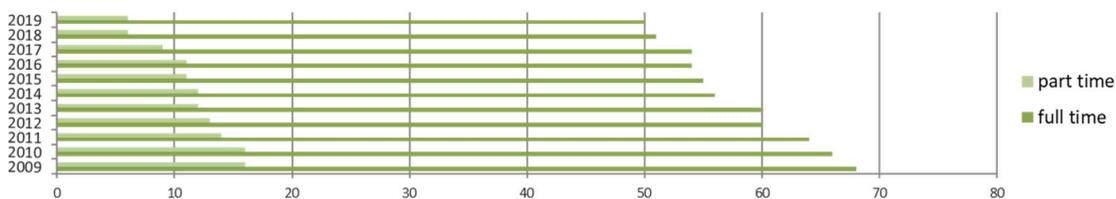
Composizione per titolo di studio

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato																						
Per Tipologia di Studio	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U
Donne / Uomini																						
Scuola obbligo	8	3	7	3	7	3	7	2	7	2	6	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
Diploma	30	9	30	9	29	8	27	8	27	7	27	5	27	5	27	5	26	5	22	4	21	4
Laurea	20	14	20	13	19	12	18	11	18	11	17	11	17	11	17	10	16	10	16	9	16	9
Totale	84	82	78	73	72	68	66	65	63	57	56											



Composizione del personale per tipologia contrattuale

Per tipologia contrattuale																																
2009			2010			2011			2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018			2019		
FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT
68	16	84	66	16	82	64	14	78	60	13	73	60	12	72	56	12	68	55	11	66	54	11	65	54	9	63	51	6	57	50	6	56



Ulteriori elementi di analisi quali/quantitativi e relativi al benessere organizzativo verranno rappresentati nell'ambito del paragrafo sul Bilancio di genere.

Risorse economiche impegnate

Nella tabella seguente sono riportati, in valore assoluto, i valori di proventi ed oneri registrati a consuntivo nel 2019, posti in correlazione al consuntivo dell'anno precedente, ma anche al preventivo originale dell'anno oggetto di rendicontazione e al suo ultimo aggiornamento. Si dà in tal modo evidenza delle variazioni intervenute in merito alle risorse economiche, utili ad assecondare le opportunità o a contrastare le criticità rilevate nel corso del 2019 rispetto a quanto preventivato.

	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019	Preventivo originale 2019	Preventivo ultimo agg.to 2019
Diritto annuale	9.884.459	10.002.510	9.324.000	9.795.163
Diritti di segreteria	4.353.008	4.433.854	4.080.000	4.359.000
Contributi e trasferimenti	664.789	967.218	362.000	924.214
Proventi da gestione di servizi	221.363	254.449	138.000	221.000
Variazioni rimanenze	- 11.833	28.185	-	-
Proventi correnti	15.111.785	15.686.216	13.904.000	15.299.377

Personale	3.534.645	3.482.227	3.500.000	3.505.000
	Quote associative	758.707	744.055	756.000
Costi di funzionamento	Organi istituzionali	64.021	76.399	93.600
	Altri costi di funzionamento	3.146.829	3.170.181	3.507.400
Interventi economici	3.791.905	4.486.208	3.100.000	4.897.325
Ammortamenti e accantonamenti	3.279.515	3.242.644	3.154.000	3.166.159
Oneri correnti	14.575.622	15.201.715	14.104.000	16.028.765
Risultato Gestione corrente	536.164	484.501	-200.000	-729.388
Risultato Gestione finanziaria	132.156	338.676	50.000	248.286
Risultato Gestione straordinaria	649.599	1.495.291	150.000	481.102
Rettifiche Attivo patrimoniale	- 179.637	- 286.799	-	-
Risultato economico della gestione	1.138.282	2.031.669	-	-

Tali dati consentono di sintetizzare i flussi economici di proventi e di oneri che, dal consuntivo dell'anno precedente a quello oggetto di rendicontazione, hanno caratterizzato la fase di programmazione e quella di esecuzione del preventivo economico.

Il cash flow realizzato (la differenza di cassa tra le giacenze al 1° gennaio e al 31 dicembre dell'anno), minore rispetto ai valori degli anni precedenti ma pur sempre superiore ai 3 milioni, bene evidenzia, insieme con la realizzazione degli investimenti programmati, anche l'impegno della Camera di commercio di Modena ad effettuare i pagamenti dei propri fornitori entro 30 giorni (nel 2019 l'indice di tempestività dei pagamenti, calcolato ai sensi dell'art. 9 del D.P.C.M. 22.09.2014, si è attestato a -20,14 giorni).

Cash flow	2017 Valori consuntivi	2018 Valori consuntivi	2019 Valori consuntivi
Disponibilità liquide al 01.01.anno	23.654.399,22	27.910.088,81	31.017.164,94
Disponibilità liquide al 31.12.anno	27.910.088,81	31.017.164,94	32.142.344,50
Totale cash flow	4.255.689,59	3.107.076,13	1.125.179,44

Indice di tempestività dei pagamenti	2017	2018	2019
Σ giorni intercorrenti dalla data di scadenza di ciascuna fattura alla data del mandato di pagamento * Σ importo dovuto per ciascuna fattura / Σ importi pagati per fatture nel periodo di riferimento	-19,78	-18,12	-20,14

Il segno negativo indica in media ponderata (giorni*importo dovuto) l'anticipo con cui sono state pagate le fatture rispetto alla scadenza dei 30 giorni.

3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Il Programma Pluriennale 2019 – 2023 ha definito l’ambito di riferimento delle politiche camerali a medio e lungo termine, identificando 3 macro aree strategiche e 10 linee strategiche in grado di fare leva sui tratti distintivi dell’Ente e del sistema economico nel suo complesso.

	AREE STRATEGICHE	LINEE STRATEGICHE
Programma Pluriennale 2019 – 2023	COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE	301 - INTERNAZIONALIZZAZIONE
		401 - DIGITALIZZAZIONE, SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI
		402 - ORIENTAMENTO AL LAVORO
	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	600 - PROMOZIONE INFRASTRUTTURE
		601 - MARKETING TERRITORIALE
		700 – AMBIENTE
		701 - TUTELA DELLA LEGALITA'
	COMPETITIVITA' DELL'ENTE	801 - SEMPLIFICAZIONE PROCESSI
		802 – EFFICIENZA E QUALITA' DEI SERVIZI
		803 – TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE

Nelle successive sezioni del documento verrà dato conto in dettaglio del grado di attuazione della strategia delineata con la RPP 2019 e con il Piano della *Performance* 2019-2021 (e successivi aggiornamenti di preventivo e budget 2019 che ne hanno incrementato le risorse non modificandone gli obiettivi) e delle metriche utilizzate per misurarne i risultati raggiunti. In questo paragrafo riportiamo solo alcuni elementi di sintesi utili per valutare i risultati raggiunti nel 2019.

E’ utile tenere presente l’articolazione dell’Albero della *Performance*, che si presenta come una mappa logica in grado di rappresentare, anche graficamente, i legami tra:

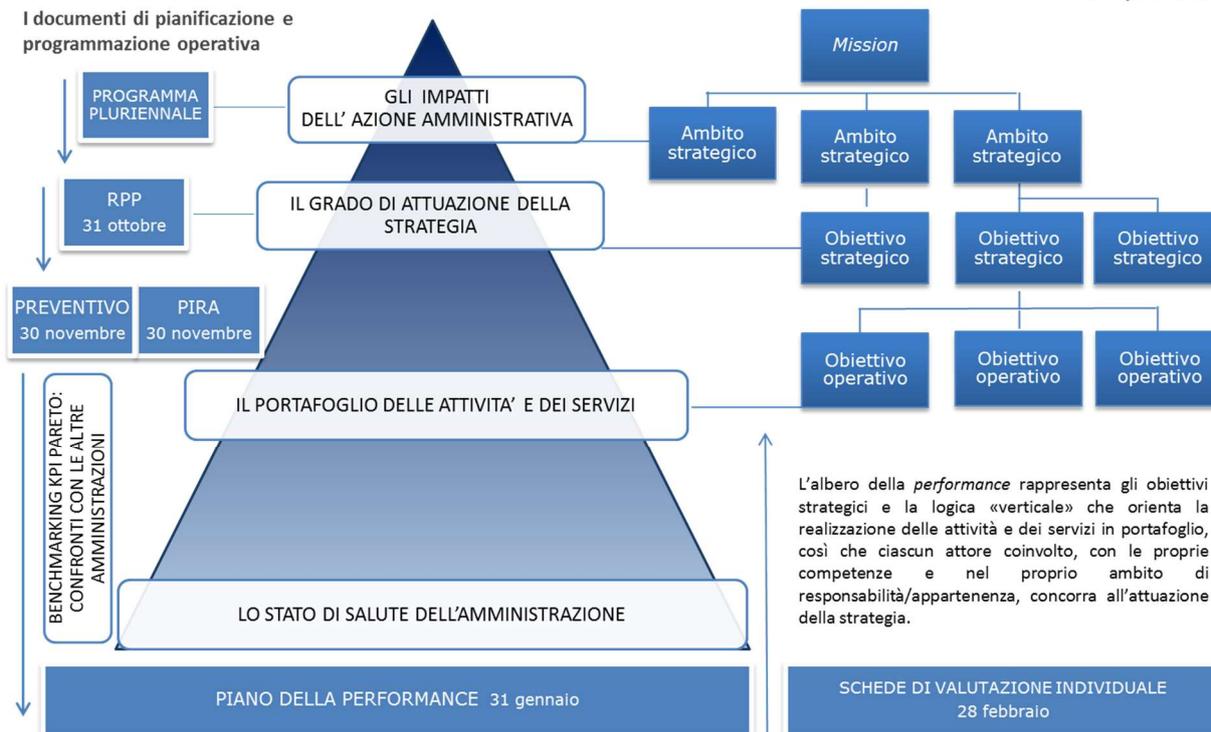


e la relativa integrazione con i 5 macro-ambiti di misurazione e valutazione individuati dalla delibera CIVIT 104/2010:

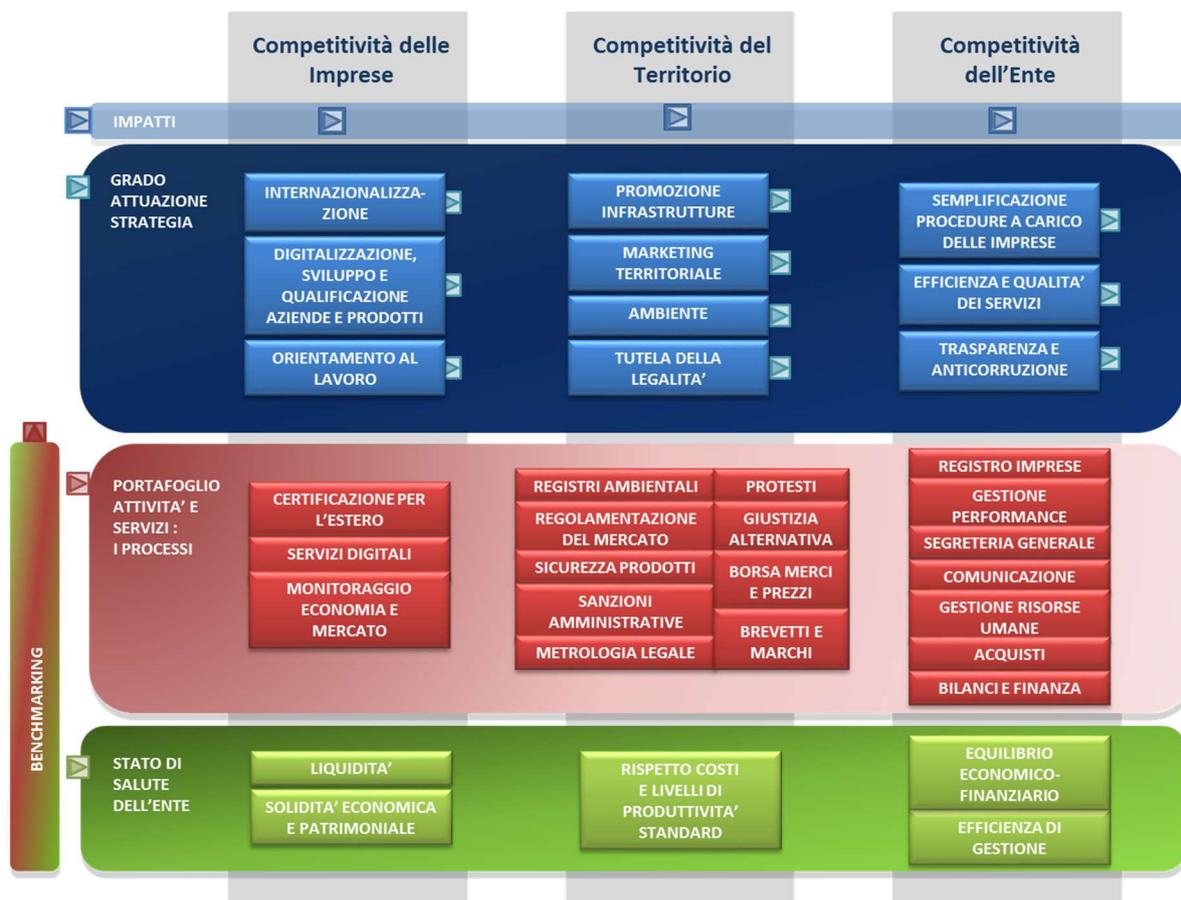
Gli ambiti di valutazione della Performance

I 5 macro-ambiti di misurazione e valutazione previsti dalla delibera CIVIT 104/2010 individuano le prospettive «orizzontali» con cui, mediante opportuni indicatori, analizzare la performance.

I documenti di pianificazione e programmazione operativa



L'albero della performance rappresenta gli obiettivi strategici e la logica «verticale» che orienta la realizzazione delle attività e dei servizi in portafoglio, così che ciascun attore coinvolto, con le proprie competenze e nel proprio ambito di responsabilità/appartenenza, concorra all'attuazione della strategia.



3.0 Albero della *Performance* 2019

Ambito strategico	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi
AS01 -Competitività delle imprese	301 - Internazionalizzazione	301.D1.1 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi
		301.D1.2 - Efficientare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio
	401 –Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione delle imprese e dei prodotti	401.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese
		401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico
		401.D6.2 - Valorizzare le produzioni agroalimentari modenesi mediante sistemi di qualificazione e tutela della tracciabilità geografica
	402 – Orientamento al lavoro	402.D4.1 - Realizzare iniziative di orientamento al lavoro e alla creazione di impresa
402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro		
AS02 - Competitività del territorio	600 – Promozione infrastrutture	600.D6.1 - Agevolare occasioni di incontro tra gli Enti interessati allo sviluppo del sistema intermodale
	601 – Marketing territoriale	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità
		601.D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei
	700 – Ambiente	700.D5.1 - Promuovere la settimana della Bioarchitettura per la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, della qualità, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile
		700.D5.3 - Favorire la diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale
	701– Tutela della legalità	701.C1.1 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità
		701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in collaborazione con le Associazioni dei consumatori e agevolando presso le imprese l'adozione di sistemi di sicurezza di contrasto alla criminalità anche informatica
		701.C2.2 - Favorire la tutela della fede pubblica, del consumatore e la regolazione dei rapporti commerciali, mediante le operazioni di vigilanza sui Concorsi a premio
		701.C2.3 - Sviluppare azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica, specie mediante la vigilanza sulla sicurezza e la conformità dei prodotti e il contrasto alle frodi alimentari
		701.C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno
	701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori, anche mediante una tempestiva composizione delle controversie	

Ambito strategico	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi
AS03 - Competitività dell'Ente	801 – Semplificazione dei processi	801.C1.1 - Incrementare la diffusione di strumenti telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato, mediante l'erogazione di servizi per via telematica
		801.D6.3 - Incrementare la disponibilità dell'informazione economica, quale garanzia di equilibrio del mercato, a sostegno della competitività delle PMI mediante la compilazione on-line da parte delle imprese della rilevazione congiunturale
	802 – Efficienza e qualità dei servizi	802.A1.1 - Garantire l'attuazione della strategia e lo stato di salute dell'Ente, mediante il monitoraggio degli indici economico-patrimoniali-finanziari in raccordo con la <i>Performance</i> organizzativa e la misurazione dei risultati programmati
		802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale
		802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito dell'indagine di <i>Customer satisfaction</i> realizzata nel mese di dicembre
		802.A2.1 - Ottimizzare il perseguimento delle strategie, mediante il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere
		802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi
	803 – Trasparenza e anticorruzione	802.C1.1 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese
		803.A1.2a - Impiegare la trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa
		803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione



Obiettivo non raggiunto



Obiettivo raggiunto parzialmente



Obiettivo raggiunto

Si riporta di seguito la rappresentazione visuale sintetica della *Performance* conseguita dalla Camera di Commercio nel 2019, attraverso la quale si rappresenta, insieme con i nessi tra gli ambiti strategici, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi, la visualizzazione quantitativa delle risorse utilizzate rispetto alle preventivate degli obiettivi (al netto di quelle riscontate sul 2020 relative ai progetti finanziati dal fondo perequativo e gestiti in collaborazione con l'Unione regionale) secondo la segnaletica del "semaforo".

Ambiti Strategici (A.S.)		Obiettivi Strategici (O.S.)				Obiettivi Operativi (O.O.)						
Denominazione	Performance Ambiti Strategici	Codice O.S.	Performance O.S.	Livello di assorbimento risorse promozionali dedicate a O.S.		Numero O.O. discendenti da ciascun O.S.	Performance Obiettivi Operativi					
1 - Competitività delle Imprese	100,00%	301	100,00%	91,59%	2	2						
		401	100,00%	91,64%	3	3						
		402	100,00%	88,82%	2	2						
2 - Competitività del Territorio	100,00%	600	100,00%	100,00%	1	1						
		601	100,00%	99,08%	2	2						
		700	100,00%	100,00%	2	2						
		701	100,00%	98,10%	6	6						
3 - Competitività dell'Ente	100,00%	801	100,00%	100,00%	2	2						
		802	100,00%	87,94%	6	6						
		803	100,00%	nessuna risorsa	2	2						
TOTALI	100,00%	10	100,00%	90,03%	28	28		0		0		

- Performance >= 95%
- Performance compresa tra 60% e 95%
- Performance =< 60%

3.1 Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali



Grado di raggiungimento degli obiettivi strategici pianificati

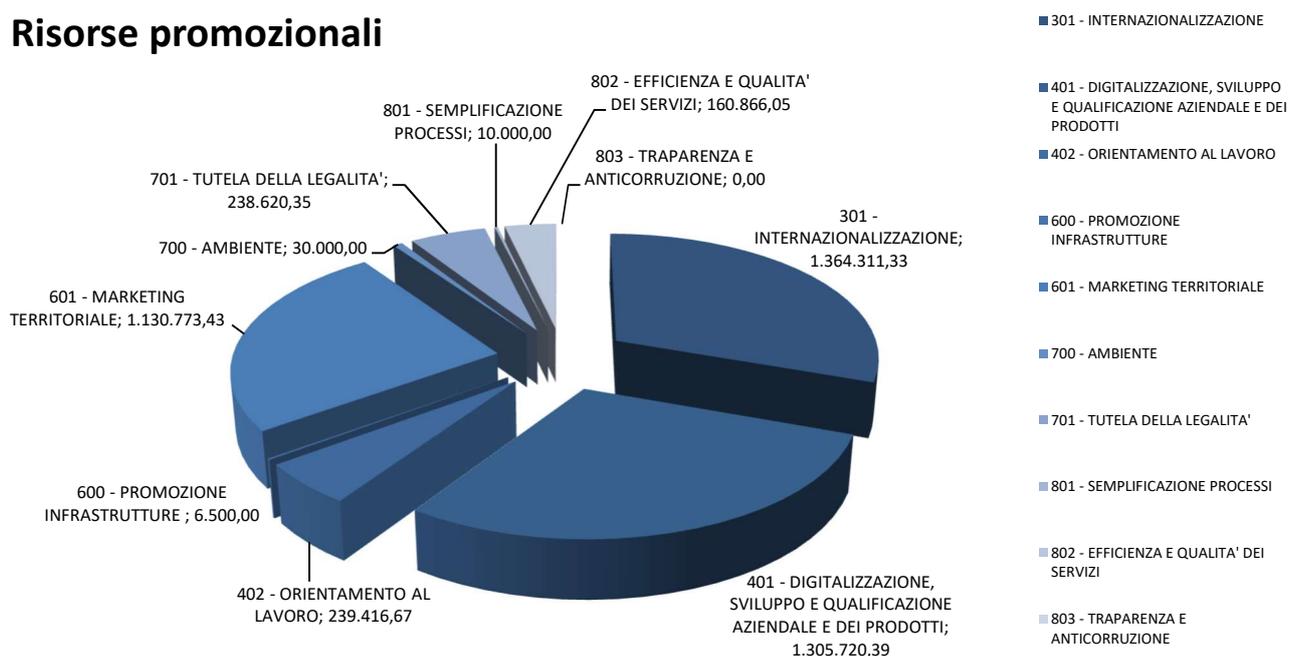
Obiettivi strategici	Valore assoluto	Valore %
Obiettivi strategici con target 2019 raggiunti (<i>Performance</i> > 95%)	10 ●	100,00 %
Obiettivi strategici con target 2019 raggiunti in misura inferiore a 95% e superiore a 60%	0 ●	0 %
Obiettivi strategici con target 2019 non raggiunti (<i>Performance</i> < 60%)	0 ●	0 %
Obiettivi strategici totali individuati nel Piano della <i>Performance</i> per il triennio (2019-2021)	10	100,00 %

ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA (2° livello: Obiettivi Strategici – vista triennale)

Agli Obiettivi strategici dell’Albero della *Performance* sono stati associati indicatori - alcuni di risultato, specifici per ciascuno dei 3 anni di pianificazione; altri di tipo proxy, utili a valutare in via indiretta il grado di attuazione della strategia -, con lo scopo di individuare possibili aree di riprogrammazione, soprattutto in relazione al triennio di riferimento del Piano della *Performance*, laddove si verificano scostamenti significativi rispetto alle attese. Nel 2019 tutti i target del 1° dei 3 anni sono stati ampiamente raggiunti.

Nelle tabelle che seguono sono rappresentati e valorizzati gli indicatori selezionati per misurare i vari ambiti di valutazione, il peso a ciascuno di essi attribuito, il valore di riferimento che si prevedeva di raggiungere nel 2019 (target), il valore effettivamente raggiunto nel 2019 (consuntivo), la *Performance* realizzata - il rapporto cioè tra consuntivo e target -, in relazione a ciascun indicatore e all’intero obiettivo.

Risorse promozionali



L'assorbimento delle risorse promozionali sugli obiettivi strategici definiti nella RPP 2019

AS1 – COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE		Budget Iniziale 2019	Budget Aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
1	COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE	1.942.718,77	3.183.921,24	2.909.448,39	91,38%	
301	INTERNAZIONALIZZAZIONE	801.787,00	1.489.559,00	1.364.311,33	91,59%	
401	DIGITALIZZAZIONE, SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI	943.850,00	1.424.796,59	1.305.720,39	91,64%	
402	ORIENTAMENTO AL LAVORO	197.081,77	269.565,65	239.416,67	88,82%	

AS2 – COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO		Budget Iniziale 2019	Budget Aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
2	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	1.067.281,23	1.420.995,90	1.405.893,78	98,94%	
600	INFRASTRUTTURE	5.545,23	6.500,00	6.500,00	100,00%	
601	MARKETING TERRITORIALE	821.736,00	1.141.253,76	1.130.773,43	99,08%	
700	AMBIENTE	30.000,00	30.000,00	30.000,00	100,00%	
701	TUTELA DELLA LEGALITA'	210.000,00	243.242,14	238.620,35	98,10%	

AS3 – COMPETITIVITA' DELL'ENTE		Budget Iniziale 2019	Budget Aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE	90.000,00	292.407,82	170.866,05	58,43%	
801	SEMPLIFICAZIONE PROCESSI	10.000,00	10.000,00	10.000,00	100,00%	
802	EFFICIENZA E QUALITA' DEI SERVIZI	80.000,00	282.407,82	160.866,05	56,96%	
803	ANTICORRUZIONE, TRAPARENZA E CICLO PERFORMANCE	0,00	0,00	0,00		

INTERVENTI PROMOZIONALI 2019		Budget Iniziale 2019	Budget Aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
		3.100.000,00	4.897.324,96	4.486.208,22	91,61%	

		Budget Iniziale progetti +20% D.A.	Budget aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
31.E1.14.00	INTERNAZIONALIZZAZIONE	81.787,00	281.787,00	281.786,90	100,00%	
41.E1.11.00	PUNTO IMPRESA DIGITALE	603.850,00	1.114.609,01	995.532,81	89,32%	
42.E1.12.00	I SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI	147.081,77	219.272,86	189.123,88	86,25%	
61.E1.15.00	TURISMO	171.736,00	363.955,00	363.426,50	99,85%	
INTERVENTI PROMOZIONALI 2019 FINANZIATI DALL'INCREMENTO DEL 20% DI DIRITTO ANNUALE		1.004.454,77	1.979.623,87	1.829.870,09	92,44%	

		Budget Iniziale 2019	Budget aggiornato e al netto del rinvio sul 2020	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
INTERVENTI PROMOZIONALI 2019 (al netto del rinvio sul 2020 della quota corrispondente alle iniziative finanziate dal fondo perequativo)		3.100.000,00	4.797.851,27	4.486.208,22	93,50%	

La tabella riporta i valori economici di tipo promozionale stanziati nel bilancio 2019, al livello degli obiettivi strategici, ed il relativo grado di assorbimento, anche se nel Piano della *Performance* 2019 non sono stati previsti indicatori al riguardo.

Livello assorbimento risorse = Risorse utilizzate (liquidate) / risorse previste a budget.

NB: In fase preventiva, ed in relazione al target, viene focalizzata esclusivamente la voce di bilancio B.8 (interventi promozionali).

Il dettaglio delle risorse utilizzate nell'ambito degli obiettivi strategici per le singole attività programmate è stato puntualmente analizzato nella Relazione sui risultati del bilancio 2019, a cui si rimanda.

1 - Competitività delle imprese

Obiettivo strategico		301 - Internazionalizzazione		
Descrizione	Rafforzare le funzioni legate all'internazionalizzazione, accompagnando in particolare le piccole e medie imprese ad acquisire le capacità necessarie per muoversi con autonomia ed efficacia sui mercati internazionali, sostenendo e aiutando lo sviluppo delle funzioni di commercializzazione e promozione internazionale delle imprese			
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Internazionalizzazione e Made in Italy			
Risorse economiche 2019	Budget 1.489.559,00 Euro – Utilizzati 1.364.311,33 Euro (91,59%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno Misura il numero dei partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione (di incoming, outgoing, coaching, fiere all'estero, attività di formazione...) promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	>= 600,00 N.	941,00 N.	+341,00 N.
Rispetto dei tempi di evasione/rilascio delle richieste di documenti a valere per l'estero Rispetto dei tempi di evasione/rilascio delle richieste di documenti a valere per l'estero (Certificati di origine, Carnet ATA e CPD, visti su fatture e legalizzazione...)	Documenti a valere per l'estero evasi/rilasciati / Documenti a valere per l'estero richiesti nell'anno "n"	>= 98,00 %	99,95 %	+1,95 %
Fatturato export provinciale Indica il valore in € del fatturato delle esportazioni della provincia di Modena nell'anno "n". Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare le imprese nello sviluppo commerciale all'estero	Driver_Export (Fonte ISTAT)	>= 12.700.000.000,00 €	13.147.300.000,00 €	+447.300.000,00 €

Obiettivo strategico		401 - Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti		
Descrizione	Sostegno del trasferimento tecnologico dai centri di ricerca alle piccole imprese che non dispongono di proprie strutture di ricerca. Qualificazione aziendale e dei prodotti per valorizzare le competenze, l'innovazione, la sostenibilità e l'origine dei prodotti realizzati.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risorse economiche 2019	Budget 1.424.796,59 Euro – Utilizzati 1.305.720,39 Euro (91,64%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di coinvolgimento delle imprese coinvolte alle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale Misura l'ampiezza dell'attività di assessment della maturità digitale delle imprese.	(S self assessment + assessment guidato effettuati dal PID) *1000 / Imprese iscritte nel Registro Imprese di Modena (Fonte Rilevazione interna (PID) e Movimprese)	>= 1,00 N.	1,44 N.	+0,44 N.
Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni. Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare lo sviluppo delle leve competitive utili alle imprese per le proprie strategie di sviluppo	Numero imprese in vita al terzo anno dall'iscrizione/Numero imprese iscritte nell'anno "n-3" (Fonte Cruscotto Infocamere)	>= 65,00 %	67,00 %	+2,00 %
Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e femminile, alle forme di impresa cooperativa	Numero partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno (Fonte Rilevazione interna)	>= 600,00 N.	971,00 N.	+371,00 N.
Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori Misura l'ampiezza del paniere dei prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori	Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori (Fonte CERMET e ICEA)	>= 26,00 N.	26,00 N.	-

Obiettivo strategico		402 - Orientamento al lavoro		
Descrizione	Rafforzare il dialogo fra scuola e mondo del lavoro, potenziare l'occupabilità dei giovani, migliorare la possibilità delle imprese di trovare personale professionalizzato, erogazione di contributi alle imprese che accolgono studenti in alternanza.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risorse economiche 2019	Budget 269.565,65 Euro – Utilizzati 239.416,67 Euro (88,82%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di coinvolgimento delle scuole nel network promosso dalla CCIAA Misura il grado di coinvolgimento delle scuole nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro poste in essere dalla Camera di commercio.	N. scuole (Istituti tecnici, professionali e licei) coinvolte nel network / N. scuole (Istituti tecnici, professionali e licei) presenti in provincia di Modena <i>(Fonte Ufficio Scolastico Provinciale)</i>	>= 80,00 %	84,85 %	+4,85 %
% imprese iscritte al Registro per l'alternanza scuola-lavoro Misura la capacità della Camera di commercio di coinvolgere imprese (e altri soggetti ospitanti) nel progetto di alternanza e orientamento al lavoro	N. imprese iscritte al RASL*10 / Imprese iscritte nel Registro Imprese di Modena <i>(Fonte Infocamere e Movimprese)</i>	>= 17,00 %	17,66 %	+0,66 %
Studenti coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento ed alternanza scuola-lavoro nell'anno Studenti coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento ed alternanza scuola-lavoro nell'anno: Lezioni ad hoc, Orientamento (Orientamedie e Salone ITS), Autoimprenditorialità (Impresa in azione), Alternanza scuola-lavoro (Estate in alternanza, eventuali stage all'estero, TOP, Ceis)	Studenti coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento ed alternanza scuola-lavoro nell'anno <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 1.750,00 N.	2.487,00 N.	+737,00 N.

2 - Competitività del territorio

Obiettivo strategico		600 - Promozione infrastrutture		
Descrizione	Promozione di iniziative che favoriscano l'attuazione di programmi infrastrutturali in quanto il territorio rappresenta l'elemento privilegiato su cui agire per fornire alle imprese gli strumenti necessari per la loro competitività.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risorse economiche 2019	Budget 6.500,00 Euro – Utilizzati 6.500,00 Euro (100%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture Misura la capacità della Camera di Commercio di coinvolgere Istituzioni e altri soggetti per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture - Fonte: Rilevazione camerale	Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture (Fonte Rilevazione interna)	>= 4,00 N.	8,00 N.	+4,00 N.

Obiettivo strategico		601 - Marketing territoriale		
Descrizione	Sviluppo dei fattori di caratterizzazione e di attrazione della provincia per portarli a conoscenza sia dei potenziali investitori che dei turisti. Sviluppo di progetti di filiera sulle eccellenze agroalimentari modenesi.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Internazionalizzazione e Made in Italy			
Risorse economiche 2019	Budget 1.141.253,76 Euro – Utilizzati 1.130.773,43 Euro (99,08%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Imprese partecipanti ai programmi camerali sulle eccellenze locali Misura il grado di coinvolgimento delle imprese produttrici nei programmi camerali di valorizzazione e certificazione delle eccellenze locali, come il marchio collettivo "Tradizione e Sapori"	Imprese agroalimentari con certificazione <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 300,00 N.	308,00 N.	+8,00 N.
Presenze turistiche di viaggiatori stranieri registrati nella provincia nell'anno Misura il grado di attrattività del territorio in relazione ai turisti stranieri	Pernottamenti di turisti stranieri registrati nella provincia nell'anno <i>(Fonte ISTAT)</i>	>= 450.000,00 N.	500.129,00 N.	+50.129,00 N.
Presenze turistiche registrate nell'anno nella provincia di Modena Misura il grado di attrattività del territorio in termini di presenze turistiche.	Pernottamenti di turisti registrati nell'anno nella provincia di Modena <i>(Fonte ISTAT)</i>	>= 1.500.000,00 N.	1.760.390,00 N.	+260.390,00 N.

Obiettivo strategico		700 - Ambiente		
Descrizione	Iniziative per la diffusione di buone pratiche di gestione ambientale secondo un approccio orientato alla sostenibilità, alla responsabilità e all'efficienza energetica.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risorse economiche 2019	Budget 30.000,00 Euro – Utilizzati 30.000,00 Euro (100%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile <i>(Fonte A.E.S.S. + Rilevazioni interne)</i>	>= 1.000,00 N.	1.646,00 N.	+646,00 N.

Obiettivo strategico		701 - Tutela della legalità		
Descrizione	Vigilanza sul mercato, appoggio della regolazione dello stesso tramite la promozione di regole certe ed eque, la trasparenza delle pratiche commerciali, lo sviluppo di iniziative volte a favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori, la composizione delle eventuali controversie commerciali, la conformità dei prodotti immessi sul mercato, la vigilanza sulla sicurezza anche di tipo informatico.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Risorse economiche 2019	Budget 243.242,14 Euro – Utilizzati 238.620,35 Euro (98,10%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
C2.1_01 Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	GG_Canc_Prot / N_Canc_Prot_Evase	<= 8,00 gg	5,48 gg	-2,52 gg
Tempi medi di avvio delle mediazioni (nomina mediatore e convocazione delle parti) Misura il grado di tempestività nell'avvio delle pratiche di mediazione	Somma gg. intercorrenti tra la data di invio di ciascuna convocazione delle parti e la data di ricezione della relativa domanda di mediazione / Richieste di mediazione pervenute nell'anno <i>(Fonte Conciliacamere)</i>	<= 8,00 gg	4,17 gg	-3,83 gg
Indice di attrattività del territorio Misura, indirettamente, la capacità di contrasto alla criminalità economica del territorio delle iniziative realizzate dalla Camera di commercio	Numero Unità locali di imprese attive, con sede fuori provincia di Modena / N_ImprAtt_UULL_Tot	>= 6,00 %	6,33 %	+0,33 %
Controlli a campione sulle autocertificazioni presentate all'Ente e sul possesso dei requisiti e sulla qualità (o congruità) dei dati delle posizioni Misura la capacità della Camera di commercio di rendere disponibili dati di qualità al sistema produttivo della provincia di Modena e di garantire la legalità	Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI + N. dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà controllate a campione (al netto del RI) <i>(Fonte Rilevazioni interne)</i>	>= 6.870,00 N.	7.836,00 N.	+966,00 N.
Soggetti economici coinvolti nelle iniziative promosse dalla CCIAA volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato Misura il grado di coinvolgimento dei soggetti economici del territorio alle iniziative camerali di contrasto alla criminalità economica e alla regolazione del mercato	N. soggetti economici coinvolti nelle iniziative promosse dalla CCIAA volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato <i>(Fonte Rilevazione interna (ispezioni metriche+prodotti+progetto Università))</i>	>= 485,00 N.	569,00 N.	+84,00 N.

3 - Competitività dell'Ente

Obiettivo strategico		801 - Semplificazione procedure a carico delle imprese		
Descrizione	Adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quella delle imprese e del mercato. Diffusione di modelli di servizio basati sulla telematizzazione delle pratiche e delle relazioni.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Risorse economiche 2019	Budget 10.000,00 Euro – Utilizzati 10.000,00 Euro (100%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	Contratti Telemaco Pay attivati (dato stock) / N_ImprAtt <i>(Fonte Sistema misurazione consumi MICO)</i>	>= 9,50 %	11,10 %	+1,60 %
Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	N. dispositivi per la firma digitale rilasciati e rinnovati nell'anno "n" / N_ImprAtt	>= 12,00 %	12,05 %	+0,05 %

Obiettivo strategico		802 - Efficienza e qualità dei servizi		
Descrizione	Perseguimento dell'efficienza gestionale e organizzativa dell'Ente quale acceleratore delle dinamiche dello sviluppo economico e della competitività delle imprese.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	002 - Indirizzo politico			
Risorse economiche 2019	Budget 282.407,82 Euro – Utilizzati 160.866,05 Euro – Rinviati al 2020 99.473,69 Euro (87,94%)			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
EC01 Margine di Struttura finanziaria	AttCircPassBre / PassCorr	>= 275,00 %	574,36 %	+299,36 %
EC05.1 Indice di struttura primario	Patrimonio netto / Immob	>= 130,00 %	210,25 %	+80,25 %
B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	N_B3.2_FattPass_30gg / N_B3.2_FattPass	>= 90,00 %	96,04 %	+6,04 %
C1.1_04 Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	N_Prot_C1.1_5gg	>= 90,00 %	98,90 %	+8,90 %
C1.1_07 Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	T_medi_C1.1.1	<= 4,00 gg	1,50 gg	-2,50 gg
EC02.1QR Indice di Liquidità (quick ratio)	Liq_Imm_Diff / PassCorr	>= 210,00 %	524,11 %	+314,11 %

<p>EC27 Indice equilibrio strutturale</p>	<p>(Proventi strutturali* - Oneri strutturali**) / Proventi strutturali* [* Proventi strutturali = Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali ** Oneri strutturali = Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri]</p>	<p>>= 10,00 %</p>	<p>22,39 %</p>	<p>+12,39 %</p>
<p>Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.</p>	<p>Somma gg. intercorrenti dalla data di scadenza di ciascuna fattura alla data del mandato di pagamento moltiplicato l'importo dovuto per fattura / Sommatoria importi pagati per fatture nel periodo di riferimento</p>	<p><= -18,00 gg</p>	<p>-20,14 gg</p>	<p>-2,14 gg</p>
<p>EC05.2 Indice di struttura secondario *</p>	<p>PatrNetto_PassLung / Immob</p>	<p>>= 140,00 %</p>	<p>234,80 %</p>	<p>+94,80 %</p>

Obiettivo strategico		803 - Trasparenza e anticorruzione		
Descrizione	Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e monitoraggio della sezione "Amministrazione Trasparente" del sito camerale.			
Programma (D.M. 27/03/2013)	002 - Indirizzo politico			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	N. misure ordinarie realizzate nell'anno nei termini previsti nelle schede di rischio del PTPC / N. ricorrenze misure ordinarie previste nelle schede di rischio del PTPC da realizzarsi nell'anno <i>(Fonte Sistema di monitoraggio e PTPCT)</i>	>= 95,00 %	100,00 %	+5,00 %
Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti	Pubblicazione in Amministrazione Trasparente report elaborato da Unioncamere mediante sistema di contabilizzazione KRONOS entro la data	Entro 30/10/2019	04/09/2019	-55,00 gg

3.2 Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali



Grado di raggiungimento degli obiettivi operativi pianificati

Obiettivi operativi	Valore assoluto	Valore %
Obiettivi operativi con target raggiunti in misura superiore al 95%	28	100,00 %
Obiettivi operativi con target raggiunti in misura inferiore a 95% e superiore a 60%	0	0 %
Obiettivi operativi con target non raggiunti	0	0 %
Obiettivi operativi totali individuati nel Piano della Performance	28	100,00 %

PORTAFOGLIO DELLE ATTIVITA' E DEI SERVIZI (3° livello: Obiettivi operativi – vista annuale)

All'interno della logica dell'albero della *Performance*, ogni ambito strategico, dopo essere stato declinato in obiettivi strategici (2° livello), è stato articolato in obiettivi operativi (3° livello), cui sono state associate risorse e responsabilità organizzative connesse al raggiungimento. L'alberatura completa di ciascuna linea strategica, nella sua articolazione strategica ed operativa, è riportata in coda alla Relazione (allegato 1), completa di indicatori, *target* attesi e risultati realizzati e degli elementi utili per la conseguente valutazione.

Si riportano di seguito, raggruppati per obiettivo strategico, i risultati conseguiti e, qualora siano presenti risorse promozionali espressamente dedicate agli obiettivi/piani operativi, il relativo grado di assorbimento. Vengono inoltre esposti in dettaglio gli elementi in elenco:

- il titolo dell'obiettivo e la descrizione delle attività individuate
- le Aree organizzative coinvolte
- il risultato raggiunto dall'obiettivo (calcolato in media ponderata)
- la valutazione complessiva
- gli indicatori utilizzati per misurare l'obiettivo ed il relativo peso percentuale assegnato
- il target atteso, il valore raggiunto a livello di ciascun indicatore selezionato e il relativo scostamento

Non si dà conto in questa fase dei costi complessivi dei processi e delle singole attività/obiettivo. La rilevazione viene effettuata mediante gli applicativi di Unioncamere per il *Benchmarking* (PARETO) e per i costi dei processi (KRONOS), e verranno resi pubblici non appena i report verranno resi disponibili. In tal modo alle Camere viene garantito, oltre alla terzietà nell'elaborazione dei costi standard, un accesso unico, organico e integrato che rappresenta, al contempo, uno strumento di lavoro e un ambiente di consultazione dei dati e delle informazioni strutturati della propria realtà, "dal di dentro" e anche in confronto con le altre, sia con riferimento al sistema camerale nel complesso, sia rispetto ai cluster dimensionali e regionali.

I report già disponibili sono pubblicati nell'apposita sezione del sito camerale, al link <http://www.mo.camcom.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-generalis/allegati/servizi-erogati/costi-contabilizzati>.

Si segnala che il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021 è stato approvato il 30.01.2019 e che, anche nel 2019, sono stati previsti nel Piano della *Performance* 2019-2021 specifici obiettivi.

301 – Internazionalizzazione

Obiettivo operativo		301.D1.1 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi		
Descrizione	31.D1.11.01 - Finanziamento per l'Azienda Speciale Promec/Promos Italia srl - Budget € 757.772 31.D1.11.02 - Fondo per progetti e/o iniziative per favorire l'internazionalizzazione delle imprese modenesi - Budget € 250.000 31.D1.11.03 - Fondo per progetti e/o iniziative delle Associazioni di categoria per favorire l'internazionalizzazione delle imprese modenesi - Budget € 100.000 31.D1.12.01 - Carpi Fashion System - Budget € 75.000 31.D1.12.02 - Progetto "Advanc-ER" in collaborazione con Camera Italo-tedesca di Monaco € 25.000 31.E1.14.00 - Promozione export e internazionalizzazione intelligente - Budget € 281.787			
Risorse economiche 2019	Budget 1.489.559,00 Euro – Utilizzati 1.364.311,33 Euro (91,59%)			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno Misura il numero dei partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione (di incoming, outgoing, coaching, fiere all'estero, attività di formazione...) promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	>= 600,00 N.	941,00 N.	+341,00 N.
Fatturato export provinciale Indica il valore in € del fatturato delle esportazioni della provincia di Modena nell'anno "n". Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare le imprese nello sviluppo commerciale all'estero	Driver_Export (Fonte ISTAT)	>= 12.700.000.000,00 €	13.147.300.000,00 €	+447.300.000,00 €

Obiettivo operativo		301.D1.2 - Efficientare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio		
Unità organizzative coinvolte	AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine e copie, visti su fatture e legalizzazione richiesti a sportello Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine e copie, visti su fatture e legalizzazione richiesti a sportello	Numero certificati di origine e copie, visti su fatture e legalizzazione richiesti a sportello e rilasciati in tempo reale / Numero certificati di origine e copie, visti su fatture e legalizzazione richiesti a sportello	>= 98,00 %	100,00 %	+2,00 %
Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica Misura il rispetto dei tempi di rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica	Numero certificati di origine richiesti per via telematica evasi il giorno lavorativo successivo / Numero certificati di origine richiesti per via telematica (Fonte CERT'O)	>= 80,00 %	85,81 %	+5,81 %

401 - Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti

Obiettivo operativo		401.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese		
Descrizione	41.E1.11.00 - Punto Impresa Digitale (PID) - Budget € 1.114.609.01			
Risorse economiche 2019	Budget 1.114.609,01 Euro – Utilizzati 995.532,81 Euro (89,32%)			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di coinvolgimento delle imprese coinvolte alle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale Misura l'ampiezza dell'attività di assessment della maturità digitale delle imprese.	(S self assessment + assessment guidato effettuati dal PID) *1000 / Imprese iscritte nel Registro Imprese di Modena (Fonte Rilevazione interna (PID) e Movimprese)	>= 1,00 N.	1,44 N.	+0,44 N.

Obiettivo operativo	401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico			
Descrizione	41.D6.11.01 - Diffusione della cultura d'impresa e sviluppo dello spirito imprenditoriale - Budget € 113.733,90: Iniziative a favore dei neo-imprese (Budget € 93.733.90), Centro Studi GRO (€ 10.0000), Lega Coop Open Innovation cooperative (€ 5.000), Welcome day per nuove cooperative (€ 5.000) 41.D6.12.01 - Sviluppo dell'imprenditoria femminile e giovanile - Budget € 20.000: Comitato imprenditoria femminile (€ 10.000) e Comitato giovani imprenditori (€ 10.000) 41.D6.13.01 - Attività di trasferimento tecnologico di Democenter-Sipe - Budget € 150.000			
Risorse economiche 2019	Budget 287.038,08 Euro – Utilizzati 100%			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e e femminile, alle forme di impresa cooperativa	Numero partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 600,00 N.	971,00 N.	+371,00 N.

Obiettivo operative		401.D6.2 - Valorizzare le produzioni agroalimentari modenesi mediante sistemi di qualificazione e tutela della tracciabilità geografica		
Descrizione	41.D6.21.01 - Rafforzamento tutela internazionale mediante sistemi di tracciabilità geografica: il marchio collettivo camerale "Tradizione e Sapori" - Budget € 21.000			
Risorse economiche 2019	Budget 23.149,50 Euro – Utilizzati 100%			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori Misura l'ampiezza del paniere dei prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori	Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori (Fonte CERMET e ICEA)	>= 26,00 N.	26,00 N.	-

402 - Orientamento al lavoro

Obiettivo operativo		402.D4.1 - Realizzare iniziative di orientamento al lavoro e alla creazione di impresa		
Descrizione	42.D4.12.01 - Orientamento al lavoro e alla creazione di impresa - Budget € 20.000: ImprendoCoop (€ 10.000), Bellacoopia (€ 10.000)			
Risorse economiche 2019	Budget 20.000,00 Euro – Utilizzati 100%			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Soggetti (studenti e aspiranti imprenditori) coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento nell'anno N. soggetti (studenti e aspiranti imprenditori) coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento nell'anno "n"	Soggetti (studenti e aspiranti imprenditori) coinvolti nelle iniziative di orientamento	>= 1.400,00 N.	1.907,00 N.	+507,00 N.

Obiettivo operative		402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro		
Descrizione	42.E1.12.00 - Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni - Budget € 219.272,86 42.D4.22.01 - Iniziative di collegamento con il mondo del lavoro e stage aziendali: l'estate in alternanza - Budget € 0 42.D4.22.02 - Fondo per attività corsistica AMFA - Budget € 10.292,79 42.D4.22.03 - Progetto "Robotica in alternanza" in collaborazione con Fondazione Brodolini - Budget € 20.000			
Risorse economiche 2019	Budget 249.565,65 Euro – Utilizzati 219.416,57 Euro (87,92%)			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di coinvolgimento delle scuole nel network promosso dalla CCIAA Misura il grado di coinvolgimento delle scuole nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro poste in essere dalla Camera di commercio.	N. scuole (Istituti tecnici, professionali e licei) coinvolte nel network / N. scuole (Istituti tecnici, professionali e licei) presenti in provincia di Modena <i>(Fonte Ufficio Scolastico Provinciale)</i>	>= 80,00 %	84,85 %	+4,85 %
% imprese iscritte al Registro per l'alternanza scuola-lavoro Misura la capacità della Camera di commercio di coinvolgere imprese (e altri soggetti ospitanti) nel progetto di alternanza e orientamento al lavoro	N. imprese iscritte al RASL*10 / Imprese iscritte nel Registro Imprese di Modena <i>(Fonte Infocamere e Movimprese)</i>	>= 17,00 %	17,66 %	+0,66 %
Soggetti coinvolti nelle iniziative camerali di alternanza scuola-lavoro nell'anno Soggetti coinvolti nelle iniziative camerali di alternanza scuola-lavoro nell'anno	Soggetti coinvolti nelle iniziative camerali di alternanza scuola-lavoro nell'anno	>= 860,00 N.	1.000,00 N.	+140,00 N.

600 - Promozione infrastrutture

Obiettivo operativo	600.D6.1 - Agevolare occasioni di incontro tra gli Enti interessati allo sviluppo del sistema intermodale			
Descrizione	60.D6.12.01 - Supporto al sistema intermodale - Budget € 5.545,23			
Risorse economiche 2019	Budget 6.500,00 Euro – Utilizzati 100%			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale Misura la capacità della Camera di Commercio di coinvolgere Istituzioni e altri soggetti nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale - Fonte: Rilevazione camerale	Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture	>= 4,00 N.	4,00 N.	-

601 - Marketing territoriale

Obiettivo operativo	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità			
Descrizione	61.D3.12.01 - Azioni di marketing territoriale - Budget € 74.693,22 61.D3.12.01 - Fondazione "Casa di Enzo Ferrari - museo" - Budget € 20.000 61.D3.12.03 - Festival della Filosofia - Budget € 30.000 61.D3.12.04 - Iniziative di valorizzazione delle imprese turistiche e agrituristiche della provincia - Budget € 60.000 61.D3.12.05 - MoRe impresa festival - Budget € 15.000 61.E1.15.00 - Promo-commercializzazione turistica in Emilia-Romagna - Budget € 363.955			
Risorse economiche 2019	Budget 563.648,22 Euro – Utilizzati 533.180,89 Euro (94,59%)			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera Misura il grado di attrattività del territorio in relazione alle iniziative fieristiche finanziate dalla Camera di commercio nell'anno	Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera	>= 185.000,00 N.	250.049,00 N.	+65.049,00 N.
Presenze registrate in occasione del Festival Filosofia Numero presenze registrate in occasione del Festival Filosofia. Misura il grado di attrattività del territorio delle iniziative culturali del territorio in termini di presenze turistiche.	Presenze registrate in occasione del Festival Filosofia	>= 175.000,00 N.	226.000,00 N.	+51.000,00 N.
Livello di incidenza delle presenze registrate in occasione di eventi finanziati dalla Camera di commercio rispetto al totale dei flussi turistici Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera. Misura il grado di attrattività del territorio in relazione alle iniziative fieristiche/culturali finanziate dalla CCIAA	(Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera + Presenze registrate in occasione del Festival Filosofia) / Pernottamenti di turisti registrati nell'anno nella provincia di Modena	>= 20,00 %	27,04 %	+7,04 %

Obiettivo operativo	601.D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei			
Descrizione	61.D3.12.51 - Attività di valorizzazione delle produzioni agroalimentari modenesi - Budget € 300.000 61.D3.12.52 - Sostegno promozionale al marchio collettivo camerale "Tradizione e Sapori" - Budget € 147.605,54 61.D3.12.54 - Progetto di valorizzazione del marchio europeo igp da parte del Consorzio Ciliegia - Budget € 10.000 61.D3.12.54 - Sostegno al sistema fieristico modenese tramite Modena Fiere srl - Budget € 120.000			
Risorse economiche 2019	Budget 577.605,54 Euro – Utilizzati 577.592,54 Euro (100%)			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Imprese partecipanti ai programmi camerale sulle eccellenze locali Misura il grado di coinvolgimento delle imprese produttrici nei programmi camerale di valorizzazione e certificazione delle eccellenze locali, come il marchio collettivo "Tradizione e Sapori"	Imprese agroalimentari con certificazione <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 300,00 N.	308,00 N.	+8,00 N.
Numero prodotti a marchio T&S promossi nel nuovo sito predisposto ad hoc Numero prodotti a marchio "Tradizioni e Sapori" promossi nel nuovo sito predisposto ad hoc - Fonte: Nuovo sito dedicato	Numero prodotti a marchio "Tradizioni e Sapori" promossi nel nuovo sito predisposto ad hoc	>= 26,00 N.	26,00 N.	-

700 - Ambiente

Obiettivo operativo	700.D5.1 - Promuovere la settimana della Bioarchitettura per la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, della qualità, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile			
Descrizione	70.D5.12.01 - Progetto di sviluppo 2018-2019 Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile - Budget € 30.000			
Risorse economiche 2019	Budget 30.000,00 Euro – Utilizzati 100%			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	N. di partecipanti alla Settimana della bioarchitettura	>= 900,00 N.	1.500,00 N.	+600,00 N.

Obiettivo operativo		700.D5.3 - Favorire la diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale		
Descrizione	Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale			
Unità organizzative coinvolte	AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale Misura il numero delle informazioni diffuse in relazione agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale	Informative diffuse tramite newsletter o aggiornamento delle pagine della sezione ambiente <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 10,00 N.	13,00 N.	+3,00 N.
Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	Numero di partecipanti ai corsi di aggiornamento sulla compilazione del MUD	>= 100,00 N.	146,00 N.	+46,00 N.

701 - Tutela della legalità

Obiettivo operativo					701.C1.1 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità				
Descrizione					1. estrazione controlli a campione e gestione procedimenti connessi 2. revisioni e aggiornamenti ex ruoli ed elenchi 3. adempimenti connessi alla meccatronica 4. caricamenti artigiani e liste errori 5. iniziative qualità banca dati bilanci 6. cancellazioni d'ufficio e altri protocolli d'ufficio 7. controlli startup 8. istruttorie sanzioni 9. direttiva INI - PEC (casi particolari)				
Unità organizzative coinvolte					AO7 - Registro delle Imprese				
Risultato misurato obiettivo					100,00 %				
Valutazione obiettivo					 Raggiunto				
Indicatore		Algoritmo		Target 2019		Consuntivo 2019		Scostamento rispetto al target	
Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI		Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI		>= 4.870,00 N.		5.657,00 N.		+787,00 N.	
Obiettivo operativo					701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in collaborazione con le Associazioni dei consumatori e agevolando presso le imprese l'adozione di sistemi di sicurezza di contrasto alla criminalità anche informatica				
Descrizione					71.C2.13.01 - Sostegno allo "Sportello SOS turista" - Budget € 10.000 71.C2.14.03 - Fondo per la sicurezza a beneficio delle imprese maggiormente esposte a fatti criminosi, anche informatici - Budget € 143.242,14 71.C2.14.04 - Progetto Portale sicurezza informatica in collaborazione con Polizia Postale - Budget € 20.000				
Risorse economiche 2019					Budget 173.242,14 Euro – Utilizzati 168.620,35% (97,33%)				
Unità organizzative coinvolte					AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO4 - Sviluppo Imprese AO6 - Tutela del Mercato				
Risultato misurato obiettivo					100,00 %				
Valutazione obiettivo					 Raggiunto				

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
N. soggetti beneficiari del contributo rivolto alle imprese maggiormente esposte a fatti criminosi per l'installazione di sistemi di sicurezza Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: N. soggetti beneficiari del contributo rivolto alle imprese maggiormente esposte a fatti criminosi per l'installazione di sistemi di sicurezza	N. soggetti beneficiari del contributo rivolto alle imprese maggiormente esposte a fatti criminosi per l'installazione di sistemi di sicurezza	>= 90,00 N.	145,00 N.	+55,00 N.
Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese) N. controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in uffici diversi dal Registro Imprese. Misura la capacità della Camera di commercio di garantire la legalità	N. dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà controllate a campione (al netto del RI)	>= 2.000,00 N.	2.179,00 N.	+179,00 N.
Risposte in tema di igiene, salute e sicurezza sul lavoro pubblicate sul sito nella sezione dedicata Prevenzionet Soggetti economici coinvolti nell'anno nelle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: Risposte in tema di igiene, salute e sicurezza sul lavoro pubblicate sul sito nella sezione dedicata Prevenzionet	Numero risposte pubblicate sul sito nella sezione dedicata Prevenzionet	>= 40,00 N.	56,00 N.	+16,00 N.
Emissione Ruolo sanzioni 2016 entro la data	Emissione Ruolo sanzioni 2016 entro la data	Entro 31/12/2019	10/12/2019	-21,00 gg
Emissione Ruolo sanzioni 2015 entro la data	Emissione Ruolo sanzioni 2015 entro la data	Entro 30/06/2019	25/06/2019	-5,00 gg

Obiettivo operativo		701.C2.2 - Favorire la tutela della fede pubblica, del consumatore e la regolazione dei rapporti commerciali, mediante le operazioni di vigilanza sui Concorsi a premio		
Descrizione	71.C2.21.01 - Le Camere di commercio hanno il compito di vigilare sul mercato e di favorirne la regolazione, tramite la promozione di regole certe ed eque, la trasparenza delle pratiche commerciali, lo sviluppo di iniziative volte a favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori, il corretto funzionamento dei concorsi a premio.			
Unità organizzative coinvolte	AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
N. interventi realizzati a garanzia della regolarità dei concorsi a premi Soggetti economici coinvolti nell'anno nelle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: N. interventi realizzati a garanzia della regolarità dei concorsi a premi	N. interventi realizzati a garanzia della regolarità dei concorsi a premi	>= 54,00 N.	56,00 N.	+2,00 N.
Obiettivo operativo		701.C2.3 - Sviluppare azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica, specie mediante la vigilanza sulla sicurezza e la conformità dei prodotti e il contrasto alle frodi alimentari		
Descrizione	71.C2.14.01 - Sostegno Università di Modena per macchine controllo frodi alimentari - Budget € 50.000. La presenza di importanti attività imprenditoriali nella nostra provincia può rappresentare un elemento di attrazione per la criminalità organizzata. Serve quindi un patto forte tra le Istituzioni, le imprese, i Sindacati e le Forze di polizia che consenta di garantire un ambiente favorevole ed attrattivo per le attività economiche. In questo ambito si intende in particolare contribuire con l'Università di Modena in vista dell'acquisto e della successiva sperimentazione e messa in opera di uno specifico macchinario in grado di ricostruire l'origine dei prodotti della filiera agrolimentare. 71.C2.32.01 - Contrasto alla criminalità economica, specie mediante la vigilanza sui prodotti La Camera di commercio intende incentivare azioni volte a contrastare criminalità e microcriminalità, principalmente mediante la vigilanza sulla sicurezza e sulla conformità dei prodotti, fronteggiandone la contraffazione, sia nella fase della produzione, che dell'immissione nei mercati e della conseguente commercializzazione.			

Risorse economiche 2019	Budget 50.000,00 Euro – Utilizzati 100%			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
N. controlli sui prodotti e sui magazzini generali e Ispezioni metriche Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: Controlli sui prodotti e Ispezioni metriche	N. controlli sui prodotti e sui magazzini generali + N_IspN	>= 300,00 N.	311,00 N.	+11,00 N.
N. collaborazioni con l'Università volte al contrasto della criminalità economica Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: la collaborazione con l'Università	N. collaborazioni con l'Università volte al contrasto della criminalità economica	>= 1,00 N.	1,00 N.	-
Obiettivo operativo 701.C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno				
Unità organizzative coinvolte	AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
C2.1_01 Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	GG_Canc_Prot / N_Canc_Prot_Evase	<= 8,00 gg	5,48 gg	-2,52 gg

Obiettivo operativo 701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori, anche mediante una tempestiva composizione delle controversie

Descrizione	71.C2.71.01 - Ricerca su arbitrato in collaborazione con l'Università - Budget € 20.000
Risorse economiche 2019	Budget 20.000,00 Euro – Utilizzati 100%
Unità organizzative coinvolte	AO6 - Tutela del Mercato
Risultato misurato obiettivo	100,00 %
Valutazione obiettivo	 Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Tempi medi di avvio delle mediazioni (nomina mediatore e convocazione delle parti) Misura il grado di tempestività nell'avvio delle pratiche di mediazione	Somma gg. intercorrenti tra la data di invio di ciascuna convocazione delle parti e la data di ricezione della relativa domanda di mediazione / Richieste di mediazione pervenute nell'anno (Fonte Conciliacamera)	<= 8,00 gg	4,17 gg	-3,83 gg
Tempi medi di avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento Misura il grado di tempestività nell'avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data di ricezione di ciascuna domanda e la nomina del gestore / Domande di accesso alla composizione della crisi da sovraindebitamento	<= 10,00 gg	5,27 gg	-4,73 gg

801 - Semplificazione procedure a carico delle imprese

Obiettivo operativo	801.C1.1 - Incrementare la diffusione di strumenti telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato, mediante l'erogazione di servizi per via telematica			
Descrizione	81.A3.34.01 - Sviluppare azioni volte a favorire la semplificazione dei processi			
Unità organizzative coinvolte	AO6 - Tutela del Mercato AO7 - Registro delle Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	Contratti Telemaco Pay attivati (dato stock) / N_ImprAtt <i>(Fonte Sistema misurazione consumi MICO)</i>	>= 9,50 %	11,10 %	+1,60 %
Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	N. dispositivi per la firma digitale rilasciati e rinnovati nell'anno "n" / N_ImprAtt	>= 12,00 %	12,05 %	+0,05 %

Obiettivo operativo	801.D6.3 - Incrementare la disponibilità dell'informazione economica, quale garanzia di equilibrio del mercato, a sostegno della competitività delle PMI mediante la compilazione on-line da parte delle imprese della rilevazione congiunturale			
Descrizione	81.D6.31.01 - L'informazione economica a supporto della competitività delle PMI - Budget € 10.000			
Risorse economiche 2019	Budget 10.000,00 Euro – Utilizzati 100%			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di coinvolgimento delle imprese partecipanti all'indagine congiunturale in modalità on-line Grado di coinvolgimento delle imprese partecipanti all'indagine congiunturale in modalità on-line. Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	Numero delle imprese partecipanti alla rilevazione congiunturale 2019 in modalità telematica / Numero imprese partecipanti alla rilevazione congiunturale 2018 in modalità cartacea Nuova misura	>= 60,00 %	200,87 %	+140,87 %

802 - Efficienza e qualità dei servizi

Obiettivo operativo		802.A1.1 - Garantire l'attuazione della strategia e lo stato di salute dell'Ente, mediante il monitoraggio degli indici economico-patrimoniali-finanziari in raccordo con con la <i>Performance</i> organizzativa e la misurazione dei risultati programmati		
Descrizione	82.A1. 11.01 - Sviluppare un sistema di monitoraggio degli indici economici patrimoniali e finanziari, in raccordo con la pianificazione strategica, i sistemi di controllo e gli indici di <i>Performance</i>			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
EC27 Indice equilibrio strutturale	(Proventi strutturali* - Oneri strutturali**) / Proventi strutturali* [* Proventi strutturali = Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali ** Oneri strutturali = Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri]	>= 10,00 %	22,39 %	+12,39 %
Obiettivo operativo		802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale		
Descrizione	82.A1.12.01 - La contabilizzazione dei costi ed il piano integrato degli indicatori per il monitoraggio ed il controllo dell'efficienza e della qualità dei servizi			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO4 - Sviluppo Imprese AO6 - Tutela del Mercato AO7 - Registro delle Imprese Controllo di gestione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
<p>Publicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali</p> <p>Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti</p>	<p>Publicazione in Amministrazione Trasparente report elaborato da Unioncamere mediante sistema di contabilizzazione KRONOS entro la data</p>	<p>Entro 30/10/2020</p>	<p>04/09/2019</p>	<p>-422,00 gg</p>
<p>Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente</p> <p>Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente</p>	<p>Somma delle rilevazioni effettuate in KRONOS dagli addetti dell'area organizzativa di competenza (n.rilevazioni*n.addetti) / Somma delle rilevazioni in KRONOS della distribuzione proprio lavoro da effettuarsi dagli addetti dell'AO di competenza (n.rilevazioni*n.addetti)</p>	<p>>= 98,00 %</p>	<p>99,38 %</p>	<p>+1,38 %</p>
<p>Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)</p> <p>Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)</p>	<p>Somma delle rilevazioni dei dati di competenza effettuate nei termini previsti (Integra e Osservatorio) / Somma delle rilevazioni dei dati di competenza da effettuarsi nei termini indicati (Integra e Osservatorio)</p>	<p>>= 100,00 %</p>	<p>100,00 %</p>	<p>-</p>
<p>Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)</p> <p>Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)</p>	<p>Somma delle validazioni dei dati di competenza effettuate nei termini previsti (Integra e Osservatorio) / Somma delle validazioni dei dati di competenza da effettuarsi nell'anno nei termini indicati (Integra e Osservatorio)</p>	<p>>= 100,00 %</p>	<p>100,00 %</p>	<p>-</p>

Obiettivo operativo		802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito dell'indagine di <i>Customer satisfaction</i> realizzata nel mese di dicembre		
Descrizione	Utilizzo delle informazioni raccolte con la <i>Customer satisfaction</i> per evidenziare le eventuali aree di miglioramento e impostare i necessari cambiamenti			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO4 - Sviluppo Imprese AO6 - Tutela del Mercato AO7 - Registro delle Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
CF03 Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità	SommaPos_serv / N_Utenti_pos_CF03	>= 52,54 %	85,68 %	+33,14 %
N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di <i>Customer satisfaction</i> N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di <i>Customer satisfaction</i>	N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di <i>Customer satisfaction</i>	>= 2,00 N.	2,00 N.	-
Obiettivo operativo		802.A2.1 - Ottimizzare il perseguimento delle strategie, mediante il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere		
Descrizione	82.A2.12.01 - Ottimizzare il sistema delle relazioni e la partecipazione in società per il perseguimento delle strategie - Budget € 40.592 82.A2.12.02 - Ottimizzare il perseguimento delle strategie, mediante la partecipazione a progetti tramite Unioncamere - Budget € 241.815,82			
Risorse economiche 2019	Budget 282.407,82 Euro – Utilizzati 160.866,05 Euro – Rinviati al 2020 99.473,69 Euro (87,94%)			

Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...) Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...)	>= 32,00 N.	40,00 N.	+8,00 N.
Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	N. Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo	>= 10,00 N.	20,00 N.	+10,00 N.
Obiettivo operativo	802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi			
Descrizione	82.A1.12.02 - Garantire la tempestività dei servizi erogati all'esterno e di supporto e in particolare lo standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO4 - Sviluppo Imprese AO6 - Tutela del Mercato AO7 - Registro delle Imprese Controllo di gestione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	N_B3.2_FattPass_30gg / N_B3.2_FattPass	>= 90,00 %	96,04 %	+6,04 %
Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	Somma gg. intercorrenti dalla data di scadenza di ciascuna fattura alla data del mandato di pagamento moltiplicato l'importo dovuto per fattura / Sommatoria importi pagati per fatture nel periodo di riferimento	<= -18,00 gg	-20,14 gg	-2,14 gg

Obiettivo operativo 802.C1.1 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese

Descrizione	1. tutte le azioni in sintesi meno i controlli spostati in legalità 2. call center 3. newsletter 4. aggiornamento sito 5. seminari
Unità organizzative coinvolte	AO7 - Registro delle Imprese
Risultato misurato obiettivo	100,00 %
Valutazione obiettivo	 Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
C1.1_04 Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	N_Prot_C1.1_5gg	>= 90,00 %	98,90 %	+8,90 %
C1.1_07 Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	T_medi_C1.1.1	<= 4,00 gg	1,50 gg	-2,50 gg

803 - Trasparenza e anticorruzione

Obiettivo operativo		803.A1.2a - Impiegare la trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa		
Descrizione	83.A1.21.01 - La trasparenza per favorire la cultura della legalità e il controllo sociale sull'azione amministrativa			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO4 - Sviluppo Imprese AO6 - Tutela del Mercato Controllo di gestione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Rispetto degli obblighi in materia di accesso civico Rispetto dei termini di risposta entro 30 gg.	N. risposte protocollate entro 30 gg. dalla data di ricezione della richiesta di accesso civico (al netto di sospensioni) / N. di richieste di accesso civico ricevute nell'anno	>= 100,00 %	100,00 %	-
Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)	N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente aggiornate come da disposizioni normative / N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente, per come individuate nel PTPCT (anno "n") - (anno "n+2)	>= 98,00 %	100,00 %	+2,00 %

Obiettivo operativo		803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione		
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO4 - Sviluppo Imprese AO6 - Tutela del Mercato AO7 - Registro delle Imprese Controllo di gestione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	N. misure ordinarie realizzate nell'anno nei termini previsti nelle schede di rischio del PTPC / N. ricorrenze misure ordinarie previste nelle schede di rischio del PTPC da realizzarsi nell'anno <i>(Fonte Sistema di monitoraggio e PTPCT)</i>	>= 95,00 %	100,00 %	+5,00 %
Riduzione del rischio di corruzione Attuazione/implementazione delle nuove misure previste nel PTPCT	N. misure MU1, MU5, MU15 attuate per come previste nel PTPCT 2019-2021 / N. ricorrenze delle misure MU1, MU5, MU15	>= 100,00 %	100,00 %	-
Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	N. Dirigenti e responsabili di Area coinvolti in iniziative di formazione/aggiornamento ai sensi del PTPCT 2019-2021 / N. Dirigenti e responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %	-

3.3 Performance organizzativa

In questa sezione della Relazione si riportano gli esiti del processo di misurazione e valutazione della *Performance* organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso, formalizzato dall'OIV nell'apposito Report di valutazione e controllo strategico, come previsto dalle Linee Guida di Unioncamere, che specificano quanto disposto dall'articolo 7, comma 2, lettera a), del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, e dal SMVP della Camera di commercio 2019 al paragrafo 3.5.

La misurazione e valutazione della *Performance* organizzativa dell'amministrazione viene effettuata secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* (SMVP) dell'Ente, tenendo conto altresì dei seguenti elementi:

- a. misurazioni del grado di raggiungimento degli obiettivi annuali e dei target associati agli obiettivi strategici triennali effettuate dai dirigenti dell'Amministrazione;
- b. verifica della effettiva funzionalità degli obiettivi annuali al perseguimento degli obiettivi triennali;
- c. esiti delle indagini condotte dall'amministrazione con i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, nonché le informazioni eventualmente ricavate dalle comunicazioni degli utenti inviate direttamente all'OIV stesso;
- d. multidimensionalità della *Performance* organizzativa (in coerenza con i contenuti del Piano);
- e. eventuali mutamenti del contesto interno ed esterno in cui l'amministrazione ha operato nell'anno di riferimento.

Con riferimento a quanto previsto dal SMVP della CCIAA, esso stabilisce che la *Performance* organizzativa è intesa come "processo qualitativo, che culmina nella determinazione di un giudizio sintetico sui risultati prodotti dall'ente in relazione agli obiettivi stabiliti in fase di pianificazione strategica e programmazione operativa" e viene effettuata mettendo a sistema gli ambiti di misurazione e valutazione individuati dall'art.8 del D. Lgs. 150/2009, così come aggregati nelle 5 prospettive "orizzontali" proposte dalla delibera CIVIT 104/2010 quali dimensioni di analisi degli obiettivi sviluppati, nell'albero della *Performance*, in prospettiva "verticale".

La misurazione relativa all'anno 2019 è stata completata nella prima metà del mese di giugno 2020, a seguito dell'approvazione del bilancio consuntivo 2019 deliberata dalla Giunta camerale nella riunione del 10 giugno (l'approvazione da parte del Consiglio camerale, prevista per il prossimo 30 giugno, coincide con il termine stesso della presente Relazione); l'OIV ha ricevuto quindi dalla Struttura Tecnica di Supporto il report di monitoraggio della *Performance* organizzativa di Ente, per monitorare l'andamento degli obiettivi della Camera nel suo complesso, e il report di Area (Dirigenziale ed Organizzativa), che consente di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati alle corrispondenti Aree.

L'OIV ha quindi:

- analizzato nel merito le risultanze dei report formalizzati; la valutazione di tutti gli elementi considerati (il meta-indicatore sintetico del grado di raggiungimento degli obiettivi della *Performance* di ente, già riportata nel capitolo 1, si attesta su un punteggio complessivo pari al 100%) e consente di esprimere un giudizio complessivamente buono
- avviato – in relazione agli obiettivi con una percentuale di raggiungimento superiore al 105% (soglia di tolleranza prevista nel SMVP) - i necessari approfondimenti con la Struttura Tecnica di Supporto e con i dirigenti dell'Ente, nell'ambito dei quali emerge che in alcuni casi i target sono stati effettivamente sottostimati sia in relazione ai dati storici dell'Ente che ai valori di *Benchmarking* (così come già evidenziato ed argomentato in premessa)
- analizzato altresì gli ulteriori ambiti di valutazione individuati nel SMVP ed in particolare lo stato di salute ed i valori di *Benchmarking* disponibili, gli esiti dell'indagine di *Customer satisfaction*, come successivamente maggiormente descritti.

Ad esito delle valutazioni effettuate, si rappresentano sinteticamente le valutazioni espresse dall'OIV:

DIMENSIONE	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI ATTENZIONE
Impatti dell'azione amministrativa	<p>ottime <i>Performance</i> in relazione agli indicatori più significativi correlati agli ambiti strategici (cfr. cap. 1) anche in riferimento ai valori di <i>Benchmarking</i>;</p> <p>buon livello di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione collegati agli obiettivi strategici</p>	mancanza di veri indicatori di outcome diretti
Grado di attuazione della strategia	<p>ottima capacità dell'Ente di tradurre operativamente gli indirizzi strategici degli organi, evidenziata:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ dalla effettiva coerenza degli obiettivi operativi rispetto a quelli strategici; ✓ dal pieno raggiungimento dei target previsti (cfr. par. 3.1 e 3.2 ed inoltre più avanti nel presente paragrafo) misurati peraltro mediante indicatori che colgono la multidimensionalità delle prospettive 	evidente overshooting
Portafoglio delle attività e dei servizi	<p>valutazione positiva con riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ alla capacità di ottimizzare i processi di lavoro interni, anche alla luce della situazione di sottodimensionamento del personale della CCIAA (cfr. par. 2.2) ✓ alla piena capacità di "modellare" l'erogazione dei servizi (cfr. par. 3.2) in termini di volumi ed efficienza rispetto alle esigenze dell'utenza di riferimento ed al più complessivo contesto interno ed esterno di operatività dell'Ente ✓ al notevole miglioramento del grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati nelle diverse modalità, misurato attraverso l'indagine più a fondo descritta al par. 3.3.3 	esiti dell'indagine di people satisfaction
Stato di salute dell'ente	<p>buona capacità di gestire le risorse economiche e umane di cui l'Ente dispone in termini di efficacia, efficienza ed economicità (cfr. par. seguente);</p> <p>ottima <i>Performance</i> degli indicatori di solidità patrimoniale</p>	capacità di generare proventi
Confronti con le altre amministrazioni (<i>Benchmarking</i>)	ottimo posizionamento in pressochè la totalità degli indicatori, sia in riferimento all'intero sistema camerale (nazionale), sia alle CCIAA regionali che al cluster dimensionale di riferimento	sottovalutazione nelle fasi di pianificazione strategica dei valori di riferimento del Sistema camerale

Tra le opzioni previste dal SMVP, l'OIV - valutati congiuntamente tutti gli elementi precedentemente rappresentati - ha formulato un giudizio complessivo BUONO, ritenendo la *Performance* organizzativa più che adeguata.

3.3.1 Stato di salute



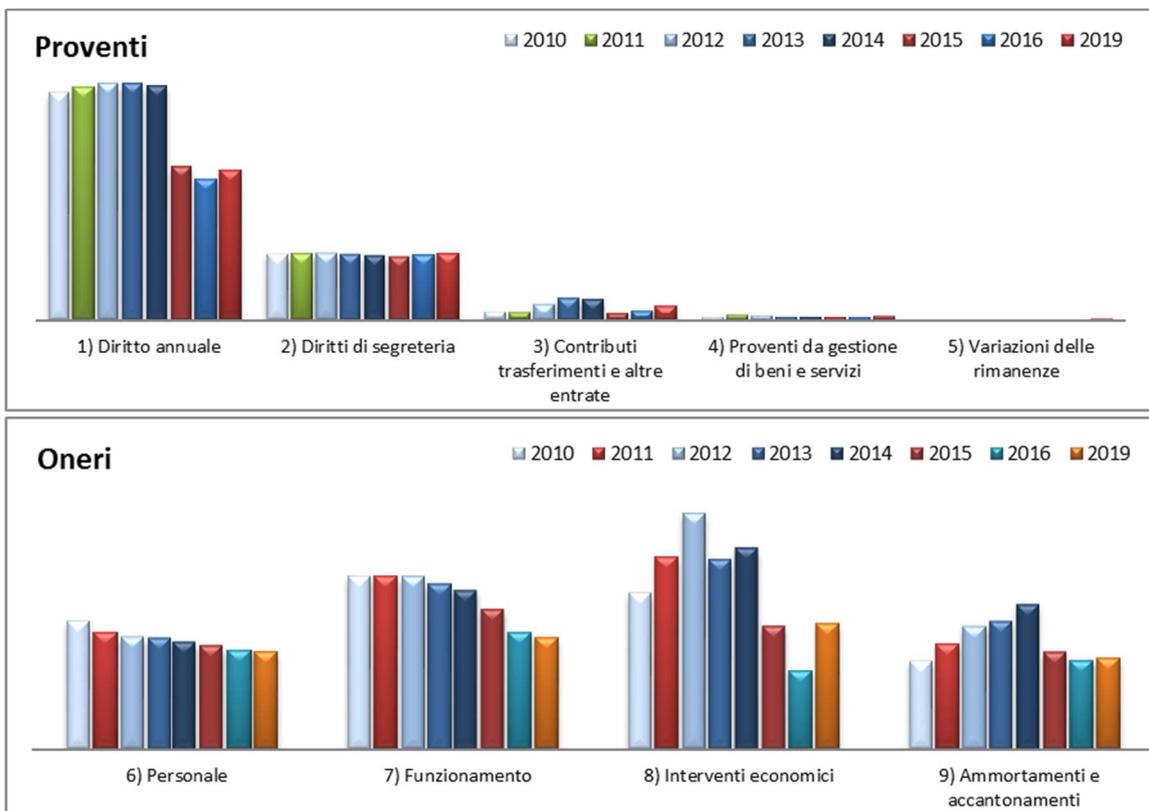
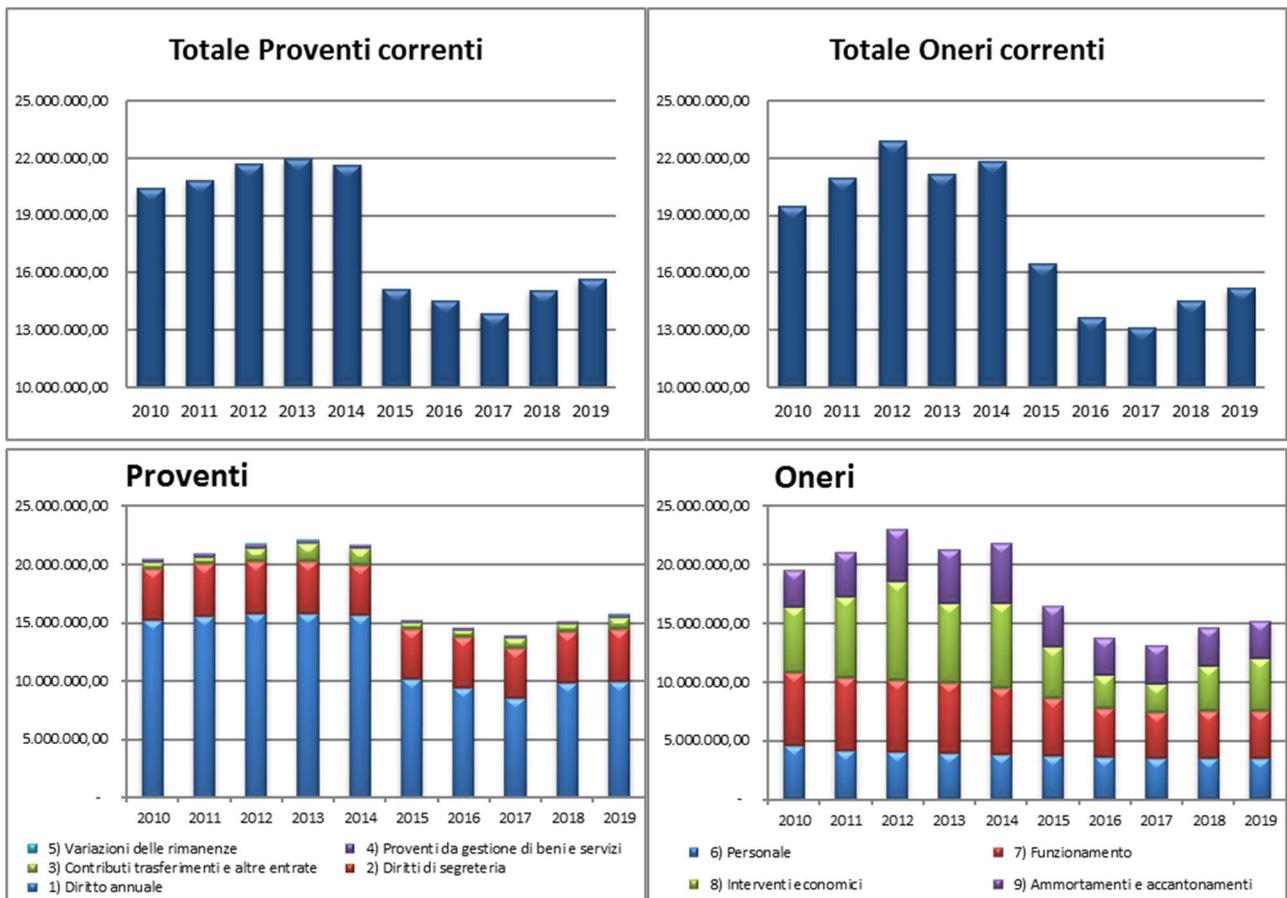
In relazione allo "Stato di salute", si rappresenta di seguito l'andamento nell'anno di alcuni valori economico-strutturali e finanziari, specie in relazione ai medesimi valori preventivati nell'ultimo aggiornamento:

Andamento delle risorse disponibili	A preventivo	A consuntivo	Risorse generate rispetto a quelle preventivate (%)
Proventi	15.299.377,38	15.686.215,54	+2,53 %

Andamento degli oneri sostenuti	A preventivo	A consuntivo	Oneri sostenuti rispetto a quelli preventivati (%)
Oneri per il personale	3.505.000,00	3.482.227,20	-0,65 %
Oneri per il funzionamento	4.460.281,11	3.990.635,31	-10,53 %
Ammortamenti e accantonamenti	3.166.159,00	3.242.644,09	+2,42 %

Andamento degli interventi promozionali	A preventivo	A consuntivo	% Interventi promozionali sostenuti rispetto a quelli preventivati
Interventi economici	4.897.324,96	4.486.208,22	-8,39 %

Risorse generate e oneri sostenuti nell'ambito delle diverse funzioni istituzionali	Funzione A: Organi Istituzionali e Segreteria Generale	Funzione B: Servizi di supporto	Funzione C: Anagrafe e Servizi di Regolazione del mercato	Funzione D: Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica
Proventi	15.135,80	8.387.193,76	4.797.799,46	2.486.086,52
Oneri per il personale	413.987,47	818.697,04	1.870.032,51	379.519,18
Oneri per il funzionamento	172.983,88	2.900.730,53	881.548,50	35.372,40
Interventi economici	-	-	-	4.486.208,22
Ammortamenti e accantonamenti	17.085,49	2.772.037,48	1.868,40	451.652,72
Risultato gestione corrente	-588.912,04	1.895.728,71	2.044.350,05	-2.866.666,00



Attivo dello Stato patrimoniale (anni 2014-2019)

	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Immobilizzazioni immateriali	2.282.694	2.552.387	2.296.788	1.988.719	1.805.204	1.660.601
Immobilizzazioni materiali	12.040.189	11.455.463	10.798.573	10.212.987	9.700.900	9.141.424
Immobilizzazioni finanziarie	17.189.937	16.536.549	13.106.427	12.813.669	12.725.532	12.628.767
IMMOBILIZZAZIONI TOTALI	31.512.820	30.544.398	26.201.788	25.015.375	24.231.636	23.430.792
Rimanenze	132.455	112.441	92.720	81.390	69.557	97.743
Crediti di funzionamento	2.712.243	2.713.823	2.567.679	2.463.459	2.527.016	3.091.636
Disponibilità liquide	20.069.050	19.161.091	23.654.399	27.910.089	31.017.165	32.142.345
ATTIVO CIRCOLANTE	22.913.748	21.987.356	26.314.798	30.454.938	33.613.739	34.331.724
Ratei e risconti attivi	2.129	1.899	9.684	14.963	10.500	10.564
TOTALE ATTIVO	54.428.698	52.533.654	52.526.270	55.485.276	57.855.874	58.773.079

Passivo e Patrimonio netto (anni 2014-2019)

	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Debiti di finanziamento	-	-	-	-	-	-
Trattamento di fine rapporto	3.306.257	3.180.126	3.345.479	3.412.760	3.344.658	3.311.277
Debiti di funzionamento	5.974.328	4.855.768	4.282.321	4.761.873	6.443.670	5.756.206
Fondi per rischi e oneri	558.596	594.787	619.861	478.749	410.695	438.162
Ratei e risconti passivi	2.524	1.435	401	792.655	479.330	7.521
TOTALE PASSIVO	9.841.705	8.632.115	8.248.062	9.446.036	10.678.353	9.513.166
Avanzo patrimoniale	43.131.937	43.279.783	42.637.933	43.114.366	44.907.220	46.045.501
Riserve da partecipazioni	1.307.210	1.263.605	1.163.842	1.132.020	1.132.020	1.185.450
Risultato economico dell'esercizio	147.846	-641.850	476.433	1.792.853	1.138.282	2.028.963
PATRIMONIO NETTO	44.586.993	43.901.539	44.278.208	46.039.240	47.177.521	49.259.914

Il bilancio consuntivo 2019, in versione integrale, verrà pubblicato non appena approvato (nella riunione di Consiglio del 30 giugno 2020) sul sito camerale, nella sezione dedicata ai Bilanci di Amministrazione trasparente (<http://www.mo.camcom.it/amministrazione-trasparente/bilanci/allegati/bilancio-consuntivo-2019>).

Nella Relazione sulla gestione e sui risultati 2019 sono stati analizzati anche altri elementi (di equilibrio economico-patrimoniale, di efficacia nella gestione dei programmi promozionali e di efficienza organizzativa), elementi utili a verificare la capacità, confermata anche nel 2019 dalla Camera di Commercio di Modena nonostante il taglio del diritto annuale di cui si è dato conto, nel gestire le risorse economiche e umane di cui dispone in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Di seguito sono riportati alcuni indicatori di sostenibilità economica, solidità patrimoniale e più in generale di salute finanziaria. Un'analisi più approfondita in termini di solidità patrimoniale e di liquidità verrà predisposta in vista dell'aggiornamento del preventivo 2020, nell'ambito della relazione che la Giunta predispone a tal fine. Quando sarà approvata dal Consiglio verrà pubblicata sul sito, al link (<http://www.mo.camcom.it/amministrazione-trasparente/bilanci/allegati/aggiornamento-preventivo-2020-luglio-2020>).

	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	Indice equilibrio strutturale ↳ <i>Valore segnaletico: indica la capacità della camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali</i>	32,17%	19,67%	25,18%	22,51%	20,85%	22,39%
	Equilibrio economico della gestione corrente ↳ <i>Valore segnaletico: misura l'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti</i>	100,97%	108,71%	94,00%	94,50%	96,45%	96,93%
	Equilibrio economico al netto del FDP ↳ <i>Valore segnaletico: misura la capacità della Camera di restare in equilibrio economico senza ricorrere al meccanismo del fondo perequativo</i>	98,98%	106,98%	91,92%	92,89%	95,05%	97,35%
SOLIDITÀ PATRIMONIALE	Indice di struttura primario ↳ <i>Valore segnaletico: misura la capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio</i>	1,38	1,40	1,65	1,79	1,89	2,03
	Indice di indebitamento ↳ <i>Valore segnaletico: indica l'incidenza del capitale di terzi sul totale del capitale investito</i>	18,1%	16,4%	15,7%	17,1%	18,5%	16,2%
	Indice di capitalizzazione ↳ <i>Valore segnaletico: esprime l'incidenza del patrimonio netto sul totale del capitale investito</i>	81,9%	83,6%	84,3%	83,0%	81,5%	83,8%
SALUTE FINANZIARIA	Indice di liquidità immediata ↳ <i>Valore segnaletico: misura l'attitudine ad assolvere, con le sole disponibilità liquide immediate, agli impegni di breve periodo</i>	3,44	4,34	6,05	5,27	4,95	6,37
	Capitale circolante netto (CCN) ↳ <i>Valore segnaletico: indica l'attitudine a fare fronte agli impieghi finanziari di breve periodo con l'attivo circolante e, quindi, se c'è una copertura delle immobilizzazioni attraverso le fonti del capitale permanente</i>	15.787.725	16.394.039	21.436.460	24.190.268	26.253.160	29.076.848
	Margine di tesoreria ↳ <i>Valore segnaletico: permette di valutare la capacità di far fronte agli impegni di breve termine con la più liquida dell'attivo circolante (liquidità immediate e differita)</i>	15.653.141	16.279.699	21.334.057	24.093.915	26.173.104	28.968.542
	Indice MEF di tempestività dei pagamenti ↳ <i>Valore segnaletico: permette di verificare la capacità della Camera di commercio di anticipare i tempi di pagamento dei fornitori rispetto ai previsti 30 gg. ed in media ponderata rispetto all'importo dovuto</i>	- 18,12	- 14,70	- 19,97	- 19,78	- 18,12	- 20,14
	Cash flow operativo ↳ <i>Valore segnaletico: permette di valutare l'ammontare delle risorse finanziarie nette prodotte nell'anno</i>	520.670	- 907.958	4.493.308	4.255.690	3.107.076	1.125.180

3.3.2 Benchmarking

Nel mese di gennaio 2020, Unioncamere, nell'ambito degli strumenti predisposti nel Sistema informativo integrato per le CCIAA, ha reso disponibile la prima release, suscettibile di progressivi aggiustamenti nel corso del tempo, del Cruscotto direzionale.

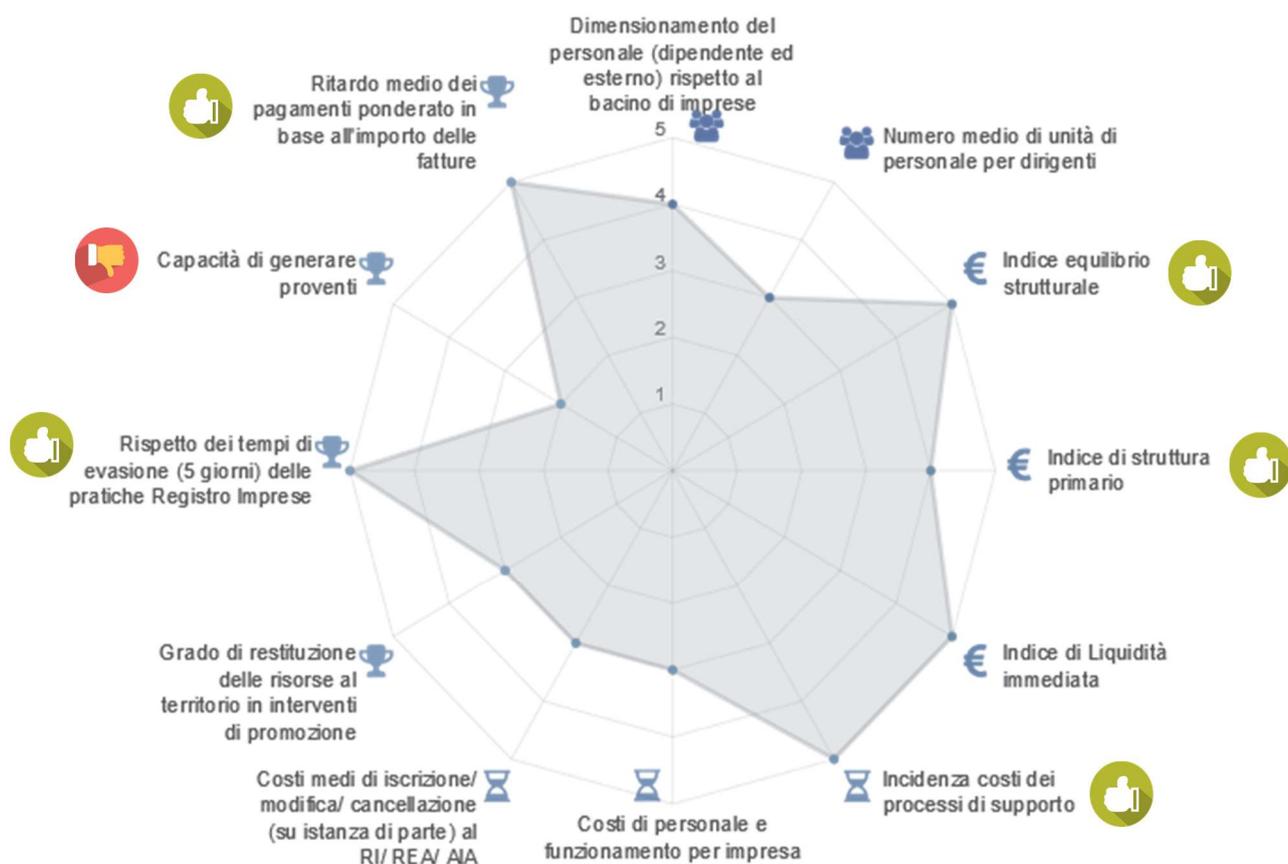
Tale nuovo strumento consente di avere una visione d'insieme, molto sintetica, delle macro-dinamiche gestionali delle Camere, sulla base di un set di 12 indicatori afferenti a quattro dimensioni chiave della *Performance*:

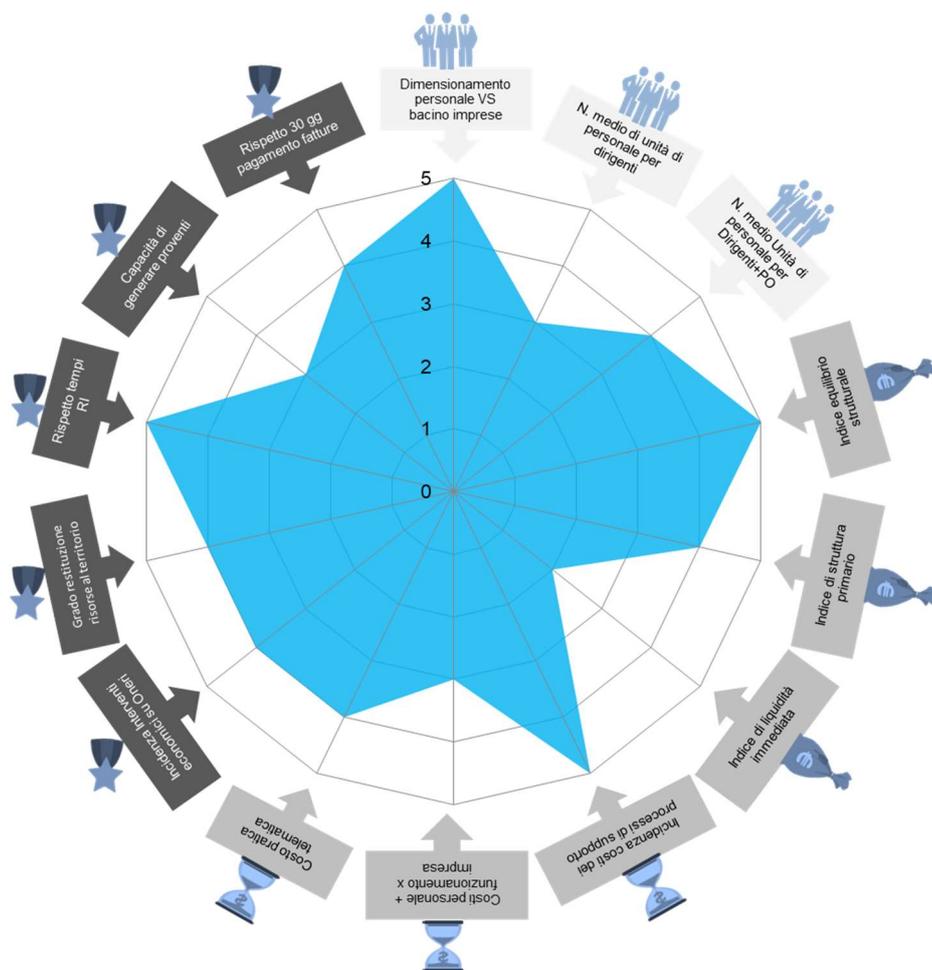
- Struttura (consistenza e caratteristiche dell'organizzazione e della forza lavoro camerale)
- Salute economica (livello di sostenibilità economica e di bilancio)
- Efficienza (in termini di capacità di impiego delle risorse)
- Efficacia, qualità, impatto (capacità di conseguire risultati).

Ognuna di queste dimensioni può essere tradotta in chiave di pianificazione e/o di attenzione in ambito organizzativo. Il Cruscotto intende infatti tracciare il «profilo» di ciascuna Camera, evidenziando i possibili ambiti di miglioramento e/o di consolidamento della gestione camerale.

Gli indicatori più significativi, rappresentati all'interno di un unico grafico, forniscono informazioni in merito al posizionamento dell'Ente in riferimento a ciascuna dimensione.

Per ottenere tale rappresentazione, per ciascun indicatore, viene definito il posizionamento di ogni Camera assegnando un valore pari al 100% a quella più «virtuosa» (valori riportati in una scala da 1 a 5). Di seguito i grafici del 2018 e del 2017.





3.3.3 Customer satisfaction

Ulteriore strumento di analisi è rappresentato dall'indagine di *Customer satisfaction* realizzata nel mese di dicembre 2019 e rivolta ad un campione di 600 tra imprese e professionisti (ma anche Associazioni di categoria, privati altre PP.AA.), che hanno direttamente utilizzato nel corso del 2019 almeno uno dei diversi servizi camerali.

Introdotta normativamente dal Decreto Madia (n. 74/2017), lo scopo dell'indagine è quello di misurare il livello di qualità percepita da parte delle imprese e degli *stakeholders* in merito ai servizi offerti dalla Camera di commercio di Modena. Nello specifico, poi, oltre a raccogliere informazioni circa la soddisfazione complessiva dei servizi fruiti, si è approfondito anche il livello di conoscenza delle funzioni e delle attività camerali e sono stati raccolti possibili suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti, al fine di attivare azioni orientate verso l'utente e delineare in tal modo un collegamento più diretto con le imprese ed i cittadini al processo di misurazione della *Performance* organizzativa.

- Il cittadino/utente viene considerato come un valutatore. L'art. 7 del D.Lgs. n. 150/2009 come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017 stabilisce, infatti, che la funzione di misurazione e valutazione è svolta, oltre che dagli OIV e dai dirigenti, anche "dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, partecipando alla valutazione della *Performance* organizzativa".
- Il coinvolgimento degli utenti diviene parte integrante del processo di valutazione delle *Performance*, dalla fase di progettazione del Sistema di misurazione e valutazione fino alla fase di misurazione e di valutazione dei risultati di *Performance* organizzativa conseguiti dall'amministrazione, nonché nel momento della validazione della Relazione sulla *Performance*: gli OIV devono tenere conto di tale aspetto valutativo in ogni momento del ciclo della *Performance* (art. 14, e soprattutto comma 4-bis).

Come negli scorsi anni, si è continuato a realizzare specifiche indagini di *Customer satisfaction*, interviste one-to-one di persona su supporto cartaceo (PAPI, Paper and Pen Interview) somministrate in particolare al termine di ogni corso di formazione (gestiti originariamente dall'azienda speciale Promec e, dal mese di febbraio, dalla società di sistema Promos Italia scarl, nell'ambito della quale è confluita la Promec) e di ciascuna iniziativa promozionale sviluppata nell'ambito dell'obiettivo strategico 301 – Internazionalizzazione (cfr. obiettivo operativo 301.D1.1), raggiungendo risultati sempre più lusinghieri.

A queste, nel 2019 come nel 2018, è stata affiancata una indagine più generale con lo scopo di valutare la percezione della qualità di tutti i servizi erogati dalla Camera mediante la somministrazione di questionari on-line (CAWI, Computer Assisted Web Interview) e di interviste telefoniche da parte della società a cui è stata commissionata l'indagine (CATI, Computer Assisted Telephone Interview).

L'indice di "soddisfazione overall servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità", raggiunto a dicembre 2018 (52,54%) è stato di gran lunga superato nel 2019.

Si allegano i report descritti – Cruscotto direzionale 2018 (allegato n. 2) e *Customer satisfaction* 2019 (allegato n. 3) – quali strumenti utili ai fini della valutazione della Camera di commercio, soprattutto in un'ottica di miglioramento continuo della gestione e della qualità dei servizi.

3.4 Bilancio di genere

LE PARI OPPORTUNITA' – LA PROSPETTIVA ESTERNA

Anche nel 2019 la Camera di Commercio ha previsto una serie di iniziative promozionali allo scopo di favorire le pari opportunità, pur senza associarvi indicatori correlati a target. L'attenzione in realtà non si è fermata alla dimensione del genere (in particolare in relazione alle imprese femminili), ma anche a quella dell'età (con iniziative correlate alle imprese giovanili) e ad altre condizioni di diversità: la nazionalità (immigrati) e la condizione (disabilità).

In tale contesto sono state pertanto misurate l'incidenza percentuale delle nuove imprese giovanili sul totale delle imprese attive del Registro delle imprese ed il numero delle iniziative realizzate sia per promuovere l'imprenditoria femminile che quella giovanile. Si è continuato a misurare altresì, ma senza attribuire alcun target da raggiungere, in parallelo: il numero assoluto delle imprese femminili e giovanili registrate nel Registro delle Imprese, la variazione percentuale delle stesse rispetto all'anno precedente, le nuove imprese femminili sul totale delle imprese attive; detti indicatori costituiscono elementi di analisi in fase di programmazione.

Dovendo dare un taglio più specificamente riferito alla dimensione di genere, come indicato dalle nuove Linee guida, si evidenziano di seguito esclusivamente le attività poste in essere in tal senso.

Il Comitato dell'Imprenditoria femminile della Camera di commercio di Modena nell'anno 2019 ha partecipato al "Bando per il finanziamento di Imprese e Attività Femminili" del Comune di Modena con l'obiettivo di favorire la creazione e lo sviluppo di imprese e attività femminili. Nel corso del mese di marzo 2019 sono state premiate le 5 vincitrici.

Anche per l'anno 2019 il Comitato, visto il successo delle edizioni precedenti, ha partecipato al progetto "Ragazze Digitali" organizzato dal Comune di Modena, da UNIMORE e dalla Fondazione Cassa Risparmio di Modena, campus dedicato alle ragazze degli istituti secondari superiori il cui obiettivo è quello di avvicinare le studentesse al mondo informatico e digitale, nel quale si è rilevata la mancanza di figure femminili.

Sempre nell'ottica di fare rete con gli organismi del territorio impegnati nelle pari opportunità ha partecipato al "Progetto Pilota Natalità", ricerca e sperimentazioni per promuovere politiche a favore della natalità, genitorialità e conciliazione famiglia-lavoro in provincia di Modena.

Lo scopo del progetto, presentato da ASVM in collaborazione con Centro Documentazione Donna ed altre realtà locali, è quello di intervenire sulla dimensione culturale per promuovere un cambiamento di visione capace di migliorare le pratiche di welfare pubblico e privato e le politiche a favore della natalità, genitorialità e conciliazione nella provincia di Modena.

Sempre nel corso del 2019 il Comitato ha collaborato a due progetti finanziati da un bando della Regione Emilia Romagna.

Uno è "ConciliaMO. Ricerca/azione per promuovere la conciliazione, il benessere e l'empowerment femminile nel mondo del lavoro attraverso il contrasto degli stereotipi e la condivisione del lavoro di cura tra donne e uomini a Modena" del Centro Documentazione Donna di Modena

Il secondo è il bando "Senza chiedere permesso" - Azioni di Conciliazione Lavoro e Vita del Comune di Modena. Il progetto, condiviso con gli organismi rappresentativi delle realtà imprenditoriali e del lavoro locale, è finalizzato a promuovere azioni per realizzare misure innovative di welfare aziendale e di sostegno al lavoro professionale femminile.

Nel corso del 2019 ha ripreso l'attività formativa organizzando un corso dedicato alle Donne di impresa "Imprenditrice nel 2020" al fine di contribuire allo sviluppo della cultura e della creazione di nuove iniziative imprenditoriali gestite da donne.

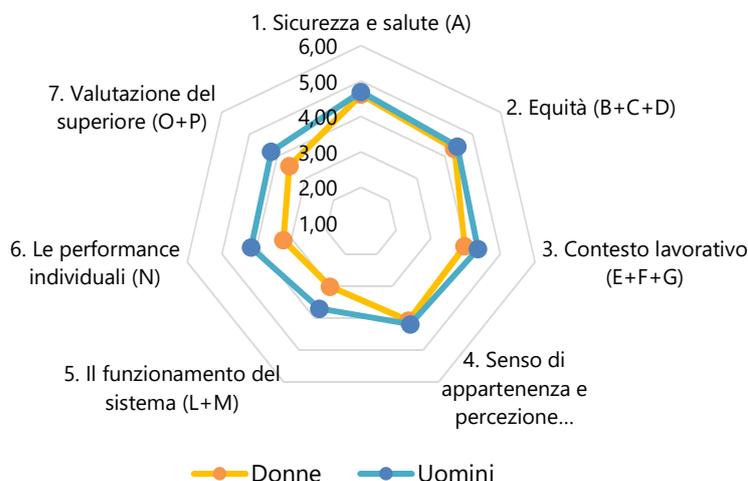
Nel mese di novembre, proseguendo le attività del Protocollo stipulato nell'anno 2016, ha realizzato un convegno con gli Organismi Sindacali, il Comune di Modena e il Gruppo Donne e Giustizia dal titolo " La contrattazione per contrastare discriminazioni molestie violenze nei luoghi di lavoro".

LE PARI OPPORTUNITA' – LA PROSPETTIVA INTERNA

Nell'ambito delle iniziative promosse dalla Camera di Commercio di Modena per dare attuazione agli obiettivi di pari opportunità, così come prescritto dal D. Lgs. 11 aprile 2006, n. 198, nel corso del 2018, specie ad opera del CUG (Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni), sono stati sottolineate esigenze quali la conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi di cura della famiglia e la formazione del personale. E' stato inoltre riproposto all'Ente di somministrare un nuovo questionario sul benessere aziendale, nelle forme già utilizzate nel 2018.

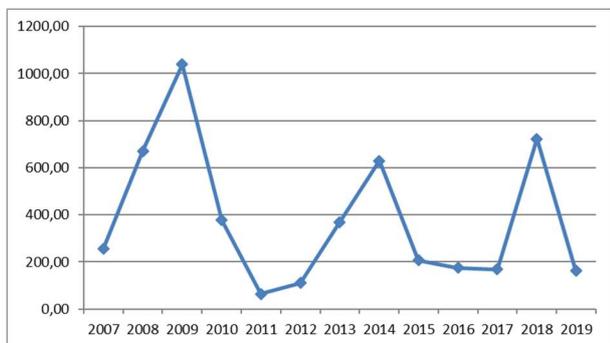
L'indagine nel 2019 è stata affidata ad una società esterna, del sistema camerale, per meglio garantire la terzietà nella realizzazione e soprattutto nell'analisi dei questionari raccolti. Le tabelle che seguono danno evidenza degli elementi più significativi emersi e dei risultati medi espressi per le 7 Aree di analisi, differenziate per genere (per i 31 dipendenti che l'hanno indicato).

MACRO AMBITI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	LEVE DI MIGLIORAMENTO
BENESSERE ED EQUITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Adeguata <i>compliance</i> rispetto alle prescrizioni normative (sicurezza sede, formazione su rischi, divieti di fumo) <input type="checkbox"/> Assenza pressoché totale di discriminazioni di genere, politiche, generazionali, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Logistica degli uffici da migliorare (postazioni, spazi, luminosità, ecc.) <input type="checkbox"/> Parziale percezione di disinteresse e senso di inutilità <input type="checkbox"/> Clima generale e relazioni non sempre positive <input type="checkbox"/> Eccessivi ritmi e carichi di lavoro ed eccessive responsabilità attribuite <input type="checkbox"/> Percezione di poca meritocrazia e mancanza di chiarezza dei percorsi di sviluppo professionale <input type="checkbox"/> Percezione di non riuscire a esprimere pienamente il potenziale e ricavare gratificazione dal lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analisi dei carichi di lavoro in funzione di risultanze oggettive e conseguente ottimizzazione <input type="checkbox"/> Ripensamento delle dinamiche organizzative e adeguamento dell'assetto <input type="checkbox"/> Maggiore comunicazione interna
SODDISFAZIONE E IDENTIFICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proattività dei singoli e propensione a organizzarsi in autonomia <input type="checkbox"/> Buona identificazione e appartenenza all'ente e gratificazione quando quest'ultimo riesce a raggiungere dei risultati 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Poco spirito di corpo e scarsa capacità di fare squadra <input type="checkbox"/> Elevata difficoltà a conciliare il lavoro con la sfera privata <input type="checkbox"/> Comunicazione interna insufficiente <input type="checkbox"/> Investimenti formativi disomogenei <input type="checkbox"/> Sensazione di scarsa rilevanza dell'ente nel contesto locale 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Condivisione continua e più tempestiva di obiettivi e risultati <input type="checkbox"/> Iniziative di <i>team building</i>
SISTEMA DI VALUTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> --- 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Scarsa conoscenza strategie (a monte) e risultati (a valle) <input type="checkbox"/> Bassa condivisione e coinvolgimento nella gestione dei sistemi di valutazione (performance organizzativa/individuale, carriera, sviluppo professionale) <input type="checkbox"/> Mancati feedback per il miglioramento individuale 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dare piena attuazione alle previsioni della Direttiva n. 2/2019 del Ministro per la Pubblica amministrazione, in particolare in materia di organizzazione del lavoro

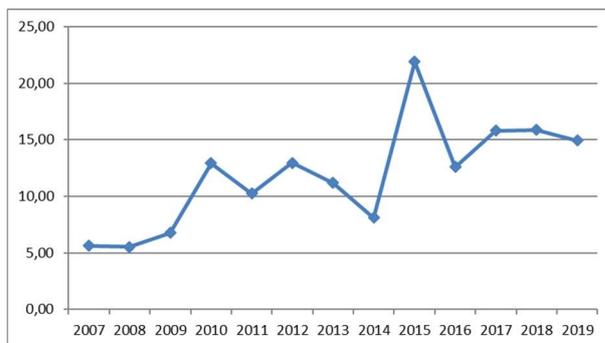


Si riportano quindi, nell'ambito delle informazioni relative allo sviluppo e alla gestione del personale, alcuni grafici relativi alla formazione dei dipendenti. Alla necessità prevista dalla norma di contenere i costi destinati alla formazione, si è in parte fatto fronte incrementando la partecipazione a workshop e a formazione gratuita.

Oneri pro-capite impegnati per la formazione del personale



Numero ore pro-capite per corsi di formazione partecipate



Vengono da ultimo riportate alcune tabelle di valutazione del benessere organizzativo e di genere, relative alle risorse umane direttamente impegnate nella struttura camerale. Anche in questo caso si tratta di elementi di analisi e non di obiettivi di genere programmati di cui rendicontare gli effetti.

Analisi caratteri qualitativi/quantitativa

Indicatori	Valore										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Età media del personale (anni)	47	48	49	49	50	50	51	52	53	53	53
Età media dei dirigenti (anni)	53	54	48	49	47	48	49	50	51	52	53
Tasso di crescita unità di personale negli anni	-1,2%	-2,4%	-4,9%	-6,4%	-1,4%	-5,6%	-2,9%	-1,5%	-3,1%	-9,5%	1,8%
% di dipendenti in possesso di laurea	40,5%	40,2%	39%	39%	38,6%	39,4%	40,6%	39,7%	39,3%	41,8%	46,43%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Turnover del personale	2/3	0/2	0/4	1/6	1/2	0/4	0/2	0/1	0/2	0/6	1/2

Analisi benessere organizzativo

Indicatori	Valore										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Σ gg di assenza (escluso ferie) / Σ gg. lavorativi	3,3%	4,5%	3,1%	3,9%	5,8%	4,2%	4,0%	4,5%	5,0%	4,8%	3,2%
Tasso di dimissioni premature (rispetto al totale dimissionari)	33,3%	100%	25%	50%	50%	0%	0%	0%	50%	16,67%	0%
Tasso di richieste di trasferimento (rispetto al totale dimissionari)	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%
Σ gg. infortuni / Σ gg. Lavorativi	0,02%	0,22%	0,01%	0%	0,13%	0,04%	0%	0%	0%	0%	0%
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale non dirigente	25.123	25.472	25.752	25.379	25.349	25.581	25.851	25.051	25.152	26.964	29.177
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale dirigente	144.212	148.013	155.859	187.346	158.644	141.126	141.126	141.126	141.126	141.126	141.331
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Indicatori	Valori										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
% di dirigenti donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% di donne rispetto al totale del personale	69%	69,5%	71%	71,2%	72,2%	73,5%	72,7%	73,8%	73,0%	73,70%	73,21%
% di personale femminile assunto a tempo indeterminato	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale femminile non dirigente	23.988	24.263	24.609	24.324	24.562	24.945	24.675	24.830	25.095	26.673	29.172
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale maschile non dirigente	27.942	28.386	28.567	28.070	27.561	27.615	27.118	25.758	25.327	27.904	29.191
Età media del personale femminile	47	48	48	49	50	50	51	52	53	53	54
Età media del personale maschile	47	49	49	50	51	50	51	51	52	51	52
% di personale femminile laureato rispetto al totale del personale femminile non dirigente	34,5%	35,1%	34,5%	34,6%	34,6%	34,0%	35,4%	35,4%	34,8%	38,1%	41,5%
% di personale maschile laureato rispetto al totale del personale maschile non dirigente	50,0%	47,8%	50%	50%	50%	56,3%	56,3%	53,3%	53,3%	53,8%	53,8%

4. RENDICONTAZIONE OBIETTIVI INDIVIDUALI

PERSONALE DIRIGENTE

Oltre alla *Performance* di Ente (1° ambito di valutazione), ai dirigenti sono stati assegnati tutti gli obiettivi strategici ed operativi associati all'ambito organizzativo di diretta responsabilità (2° ambito) e specifici obiettivi individuali, in particolare volti a "Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione", mediante l'aggiornamento tempestivo della sezione Amministrazione trasparente del sito camerale e l'attuazione del piano triennale per la prevenzione della corruzione (3° ambito).

Il personale dirigente è inoltre valutato in relazione alle competenze professionali e manageriali dimostrate e alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi (4° ambito).

Di seguito vengono indicati, per ogni dirigente, gli obiettivi individuali assegnati, evidenziando per ogni obiettivo le seguenti informazioni: • Risultato misurato dell'obiettivo • Indicatori associati all'obiettivo, con i relativi: Algoritmi, Target, Consuntivo, Fonti dei dati.

BELLEI.STEFANO - Segretario Generale			
Obiettivo individuale	Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente, verificato attraverso attestazione OIV		Peso: 33,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente	N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente della CCIAA di Modena aggiornate come da disposizioni normative / N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente, per come individuate nel PTPCT (anno "n") - (anno "n+2") (=62)	>= 98,00 %	99,19 %
Obiettivo individuale	Realizzazione indagine di clima interno, analisi criticità emergenti e proposte di soluzioni organizzative		Peso: 34,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Realizzazione indagine di clima interno, analisi criticità emergenti e proposte di soluzioni organizzative	Realizzazione indagine di clima interno, analisi criticità emergenti e proposte di soluzioni organizzative	= 100,00 %	100,00 %
Obiettivo individuale	803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione		Peso: 33,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC (Sistema di monitoraggio e PTPCT)	N. misure ordinarie (MO01, MO02, MO03, MO04, MO12) realizzate nell'anno nei termini previsti nelle schede di rischio del PTPC / N. ricorrenze misure ordinarie (MO01, MO02, MO03, MO04, MO12) previste nelle schede di rischio del PTPC da realizzarsi nell'anno	>= 95,00 %	100,00 %
Riduzione del rischio di corruzione	N. misure MU1, MU5, MU15 attuate per come previste nel PTPCT 2019-2021 / N. ricorrenze delle misure MU1, MU5, MU15, per come individuate nel PTPCT 2019-2021	>= 100,00 %	100,00 %
Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	N. Dirigenti e responsabili di Area coinvolti in iniziative di formazione/aggiornamento ai sensi del PTPCT 2019-2021 / N. Dirigenti e responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %

MAZZINI.MASSIMILIANO2 – Dirigente Area 1

Obiettivo individuale		Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente, verificato attraverso attestazione OIV	Peso: 35,00 %	
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	
Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente	N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente della CCIAA di Modena aggiornate come da disposizioni normative / N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente, per come individuate nel PTPCT (anno "n") - (anno "n+2") (=48)	>= 98,00 %	99,83 %	
Obiettivo individuale		Livello di realizzazione iniziative previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC	Peso: 35,00 %	
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	
Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC (Sistema di monitoraggio e PTPCT)	N. misure ordinarie (MO01, MO02, MO03, MO04, MO12) realizzate nell'anno nei termini previsti nelle schede di rischio del PTPC / N. ricorrenze misure ordinarie (MO01, MO02, MO03, MO04, MO12) previste nelle schede di rischio del PTPC da realizzarsi nell'anno	>= 95,00 %	100,00 %	
Obiettivo individuale		Revisione Regolamento per l'acquisizione di forniture, servizi e per l'esecuzione di lavori in economia	Peso: 30,00 %	
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	
Periodo entro il quale predisporre il Regolamento per l'acquisizione di forniture	Giorni intercorrenti tra la data di pubblicazione della delibera ANAC di revisione delle Linee guida n.4 e la data di predisposizione per la Giunta e del Regolamento per l'acquisizione di forniture, servizi e per l'esecuzione di lavori in economia	<= 30,00 gg	28,00 gg	

BELLEI.STEFANO – Dirigente Area 2

Obiettivo individuale		Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente, verificato attraverso attestazione OIV	Peso: 35,00 %	
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	
Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente	N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente della CCIAA di Modena aggiornate come da disposizioni normative / N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente, per come individuate nel PTPCT (anno "n") - (anno "n+2") (=2)	>= 98,00 %	79,00 %	
Obiettivo individuale		Livello di realizzazione iniziative previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC	Peso: 35,00 %	
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	
Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC (Sistema di monitoraggio e PTPCT)	N. misure ordinarie (MO01, MO02, MO03, MO04, MO12) realizzate nell'anno nei termini previsti nelle schede di rischio del PTPC / N. ricorrenze misure ordinarie (MO01, MO02, MO03, MO04, MO12) previste nelle schede di rischio del PTPC da realizzarsi nell'anno	>= 95,00 %	100,00 %	
Obiettivo individuale		Revisione Regolamento generale della Borsa Merci	Peso: 30,00 %	
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	
Revisione Regolamento generale della Borsa Merci	Revisione Regolamento generale della Borsa Merci	= 100,00 %	100,00 %	

PERSONALE NON DIRIGENTE

Il personale non dirigente (PO/AP: Posizioni Organizzative/Alte Professionalità e dipendenti non PO/AP) è valutato, in proporzione e pesi variabili rispetto al ruolo ricoperto, in relazione agli ambiti che seguono:

1. *Performance* di Ente (obiettivi strategici + obiettivi operativi);
2. grado di raggiungimento degli obiettivi operativi di competenza dell'area organizzativa/funzione di appartenenza/responsabilità, misurato mediante il meta-indicatore sintetico del grado di raggiungimento degli obiettivi di competenza dell'area organizzativa o funzione, in relazione ai target specificamente assegnati;
3. obiettivi individuali: per l'anno 2019, come previsto nel SMVP, a PO/AP sono stati assegnati obiettivi trasversali legati alla trasparenza e alla prevenzione della corruzione e quelli legati all'efficacia, efficienza e qualità dei servizi, per quanto di competenza dell'area organizzativa; ai dipendenti non dirigenti e non PO/AP non sono stati assegnati obiettivi individuali;
4. i comportamenti agiti: la valutazione delle competenze è riferita alle mansioni effettivamente svolte, ed in particolare alla "qualità del contributo assicurato alla *Performance* generale della struttura, competenze professionali e manageriali dimostrate", intendendosi, quindi, una valutazione delle prestazioni svolte nel corso dell'anno, ed una valutazione degli atteggiamenti e dei comportamenti organizzativi richiesti in relazione alla somma delle attività e dei processi gestiti nell'area di appartenenza.

Di seguito le tabelle riepilogative che fanno emergere, in valore assoluto, gli obiettivi operativi di competenza raggiunti in misura uguale o superiore al 95%, inferiore al 60%, o compresa tra 60% e 95%, e in valore percentuale la *Performance* sintetica di tutti gli obiettivi di competenza (calcolata come media ponderata della *Performance* assoluta raggiunta da ciascun singolo obiettivo), in associazione alle risorse umane coinvolte: personale delle categorie A, B, C, D e posizioni organizzative/alte professionalità in ruolo al 1° gennaio (e al 31 dicembre) 2019.

Obiettivi operativi raggiunti a livello di Ente in valore assoluto e in valore %

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza	<i>Performance</i> sintetica di Ente	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Dirigenti	2					
P. O./A. P.	5					
Totale dipendenti categoria D	18 (17)	28 (di cui 4 trasversali e 7 condivisi)		28	0	0
Totale dipendenti categoria C	34					
Totale dipendenti categoria B	2					
Totale dipendenti categoria A	1					
Totale dipendenti PROMEC	6 (0)					
Totali CCIAA + PROMEC	63 (56)	28	100,00 %	28 	0 	0 

(Sono indicati tra parentesi le risorse umane presenti al 31/12/2019)

Nell'allegato n. 4 si forniscono gli elementi di dettaglio per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi assegnati in competenza a ciascuna Area organizzativa/funzione; la relativa *Performance* di sintesi (calcolata come media ponderata della *Performance* raggiunta da ciascun singolo obiettivo) oltre a costituire una componente di valutazione di tutto il personale, rappresenta lo strumento privilegiato, individuato dall'Ente, per garantire il massimo coinvolgimento possibile rispetto a tutti gli obiettivi individuati, anche quelli non assegnati individualmente ad alcun dipendente.

AREA DIRIGENZIALE N. 1 - dirigente Avv. Massimiliano Mazzini – Performance organizzativa 99,99%

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza Area	Performance sintetica di Area	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Posiz. Org./Alta Prof.	2	8 propri + 11 partecipati	100,00%	19		
Totale dipendenti categoria D	7					
Totale dipendenti categoria C	11					
Totale dipendenti categoria B	2					
Totale dipendenti categoria A	1					
Totali	23	19	100,00%	19	0	0

Area Segreteria Direzionale e Affari Generali – AO1 – Performance organizzativa 100,00%

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza Area	Performance sintetica di Area	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Totale dipendenti categoria C	5	5 propri + 9 partecipati	100,00%			
Totali	5	14	100,00%	14	0	0

Area Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali – AO3 – Performance organizzativa 99,96%

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza Area	Performance sintetica di Area	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Posiz. Org./Alta Prof.	1	0 propri +8 partecipati	99,96%	12		
Totale dipendenti categoria D	3					
Totale dipendenti categoria C	5					
Totale dipendenti categoria B	2					
Totale dipendenti categoria A	1					
Totali	12	8	99,96%	12	0	0

Area Sviluppo Imprese – AO4 – Performance organizzativa 100,00%

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza Area	Performance sintetica di Area	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Posiz. Org./Alta Prof.	1	3 propri +10 partecipati	100,00%	13		
Totale dipendenti categoria D	4					
Totale dipendenti categoria C	1					
Totali	6	13	100,00%	13	0	0

AREA DIRIGENZIALE N. 2 – dirigente avv. Stefano Bellei – *Performance* organizzativa 99,22%

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza Area	Performance sintetica di Area	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Posiz. Org./Alta Prof.	2	7 propri +7 partecipati	100,00%	14		
Totale dipendenti categoria D	6 (5)					
Totale dipendenti categoria C	22					
Totali	30 (29)	14	100,00%	14 	0 	0 

Area Tutela del Mercato – AO6 – *Performance* organizzativa 98,45%

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza Area	Performance sintetica di Area	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Posiz. Org./Alta Prof.	1	5 propri +7 partecipati	100,00%	11	1	
Totale dipendenti categoria D	2					
Totale dipendenti categoria C	8					
Totali	11	12	100,00%	11 	1 	0 

Area Registro Imprese – AO7 – *Performance* organizzativa 100,00%

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza Area	Performance sintetica di Area	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Posiz. Org./Alta Prof.	1	2 propri +5 partecipati	100,00%	7		
Totale dipendenti categoria D	4 (3)					
Totale dipendenti categoria C	14					
Totali	19 (18)	7	100,00%	7 	0 	0 

STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE - Avv. Stefano Bellei – *Performance* organizzativa 100,00%

Funzioni in Staff: Controllo di Gestione – *Performance* organizzativa 100,00%

	Totale Dipendenti	Numero Obiettivi di competenza Funzione	Performance sintetica di Area	Numero Obiettivi > 95%	Numero Obiettivi > 60%	Numero Obiettivi < 60%
Posiz. Org./Alta Prof.	1	0 propri + 4 partecipati	100,00%	4		
Totale dipendenti categoria C	1					
Totali	2	4	100,00%	4 	0 	0 

5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Rispetto a quanto previsto dal nuovo SMVP, approvato il 25 gennaio 2019, la CCIAA ha rispettato le fasi e le tempistiche previste per il processo di misurazione e valutazione della *Performance*.

Unica circostanza nella quale ci si è discostati dal Sistema riguarda la data di consegna delle schede individuali, prevista entro il mese di febbraio e realizzatasi invece nella prima settimana del mese di maggio. Il sistema informatico infatti, per sviluppare in particolare la possibilità di associare obiettivi trasversali con target differenziati e specifici rispetto alle aree organizzative coinvolte, è stato definitivamente rilasciato alla fine del mese di aprile.

A seguito del monitoraggio intermedio, per alcuni obiettivi e/o indicatori (uno dei quali costituenti un obiettivo individuale del Segretario Generale) previsti nella versione iniziale del Piano, si è valutata l'opportunità dell'eliminazione degli stessi, con relativo aggiornamento all'interno del Piano della *Performance* rispetto al quale si sta rendicontando con la presente Relazione. Le motivazioni sono ben evidenziate nel verbale dell'OIV, sugli esiti del monitoraggio intermedio delle *Performance*, di seguito riportate.

Obiettivo strategico	701 - TUTELA DELLA LEGALITÀ		
Obiettivo operativo	701.C2.2 - Favorire la tutela della fede pubblica, del consumatore e la regolazione dei rapporti commerciali, mediante la revisione della Raccolta degli Usi e delle Consuetudini della provincia di Modena e le operazioni di vigilanza sui Concorsi a premio		
Indicatore	Approvazione nuova Raccolta Usi entro la data	Valutazione	N/D
Target atteso nel periodo	Entro 31/12/2019	Valore rilevato	N/D
Criticità	L'obiettivo è irrealizzabile per dinamiche ed eventi esterni all'Ente, su cui lo stesso non ha possibilità di influenza. La rilevazione degli usi avviene infatti mediante l'istituzione, presso la Camera di Commercio, di una Commissione Provinciale cui partecipano magistrati, rappresentanti delle Associazioni di categoria, di ordini professionali ed esperti giuridici. Si è appreso che le procedure di segnalazione dei componenti della Commissione da parte degli stakeholder di riferimento, nonostante le interlocuzioni e comunicazioni della Camera, non sono allo stato completate, pertanto la stessa non può costituirsi. <i>Ad adiuvandum</i> , la procedura di revisione degli usi prevede una consultazione pubblica ¹ della durata di almeno 45 giorni.		
Azioni correttive/di miglioramento	Si propone la modifica dell'obiettivo e l'eliminazione dell'indicatore dal Piano delle <i>Performance</i> 2019-2021 della CCIAA di Modena. Si specifica in proposito che la raccolta degli usi e consuetudini era prevista dalla Legge 580/1993 quale funzione istituzionale delle Camere di Commercio fino al D.Lgs. 219/2016 che l'ha eliminata, né la stessa risulta menzionata tra i "servizi che il sistema delle camere di commercio è tenuto a fornire sull'intero territorio nazionale" di cui al Decreto MISE 07/03/2019.		

¹ mediante la quale le categorie economiche interessate, gli studiosi e gli esperti sono invitati a formulare motivate e documentate osservazioni e proposte di modificazione o di integrazione

Obiettivo strategico	802 - EFFICIENZA E QUALITÀ DEI SERVIZI		
Obiettivo operativo	802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi		
Indicatore	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	Valutazione	
Target atteso nel periodo	≤ 15	Valore rilevato	18,13
Criticità	Nell'aprile 2019 è stato approvato da Unioncamere il nuovo "Piano integrato degli indicatori per il monitoraggio e controllo delle Camere di Commercio". L'indicatore è stato cancellato e sostituito da un altro analogo definito a livello nazionale dal Dipartimento della Funzione Pubblica, indicatore peraltro già presente nel Piano delle <i>Performance</i> 2019-2021 della CCIAA di Modena a valere sullo stesso obiettivo operativo		
Azioni correttive/di miglioramento	Si propone di eliminare l'indicatore.		

Obiettivo strategico	803 - TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE		
Obiettivo operativo	803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione		
Indicatore	Revisione del Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV	Valutazione	N/D
Target atteso nel periodo	= 100%	Valore rilevato	N/D
Criticità	L'obiettivo è irrealizzabile per dinamiche ed eventi esterni all'Ente, su cui lo stesso non ha possibilità di influenza. Infatti, l'approvazione di una revisione del Codice di Comportamento dell'Ente, anche a fronte dell'esperienza applicativa della normativa anticorruzione presso la CCIAA, è prevista tra gli obiettivi individuali del Segretario Generale (anche in qualità di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza dell'Ente) per l'anno 2019; la revisione è però (correttamente) subordinata alla emanazione – da parte di ANAC – delle necessarie linee guida settoriali, preannunciate nel PNA 2018 per i primi mesi del 2019. Ad oggi, non si ha notizia dell'approvazione né della messa in consultazione pubblica delle citate linee guida.		
Azioni correttive/di miglioramento	Si propone di eliminare l'indicatore in argomento dal Piano delle <i>Performance</i> 2019-2021, riprogrammandolo per l'annualità successiva.		

Il SMVP inoltre, in riferimento ai margini di tolleranza, entro i quali gli obiettivi/indicatori possono essere considerati come raggiunti in termini di scostamenti accettabili rispetto al target, prevede che una *Performance* che superi positivamente il target atteso ed il relativo margine di tolleranza (fissato in $\pm 5\%$) dovrà costituire un punto di attenzione nella identificazione dei target dell'anno successivo.

A questo proposito, si segnala che i target degli obiettivi strategici, tutti costituenti il PIRA (Piano degli Indicatori dei Risultati Attesi) vengono definiti ed approvati nel mese di novembre, insieme con il Preventivo dell'anno in oggetto; in quella fase gli unici dati di *Performance* disponibili sono quelli relativi all'anno precedente (a novembre 2019 sono stati definiti i target del 2020, avendo contezza dei soli dati di consuntivo 2018).

Al momento della formalizzazione del Piano della *Performance* 2020-2022 (a gennaio dell'anno oggetto di programmazione) non disponendo ancora dei dati definitivi della *Performance* 2019, l'OIV ha suggerito, per la più corretta definizione di target anche nella logica del *Benchmarking*, di fare riferimento, quale indicazione generale, alla media dei consuntivi raggiunti nel triennio precedente, e di utilizzare i dati medi (di sistema o di cluster) degli indicatori del sistema di *Benchmarking* Pareto (attualmente la Camera di commercio di Modena rientra nel cluster delle CCIAA grandi).

Solo a seguito della chiusura del bilancio (che viene approvato entro il 30 aprile, salvo proroghe, come accaduto nell'anno corrente), quando anche tutti i valori di fonte esterna sono disponibili, può essere effettuata l'analisi prevista, nella sua interezza. Per queste ragioni, il prospetto utilizzato per la valutazione della *Performance* organizzativa 2019 (allegato n. 1), vede insieme con i valori raggiunti nel 2019 – e la % reale di *Performance* realizzata -, anche i dati consuntivi del triennio precedente - e la loro media -, i valori medio, minimo e massimo, rilevato nell'ambito del sistema di *Benchmarking* Pareto dell'anno 2018 (l'ultimo disponibile) ed il valore definito come target per l'anno 2020.

Nella relazione si è già dato conto delle motivazioni degli scostamenti più significativi – tutti positivi - realizzatisi nel 2019.

Si ricordano infine i punti di attenzione evidenziati nella Relazione sul funzionamento 2018, rispetto ai quali la CCIAA era stata invitata ad implementare azioni correttive o di miglioramento nel corso del 2019. L'OIV ha provveduto a monitorare l'effettiva presa in carico delle azioni di miglioramento suggerite, effettuandone un follow up nella relazione sul funzionamento per l'anno 2019, di seguito sinteticamente rappresentata con elementi di tipo grafico.

LIVELLO PRIORITÀ	AZIONE	FOLLOW UP
MEDIO	↳ inserimento (ove opportuno, necessario e "sostenibile") nei documenti progettuali approvati in ambito "promozionale" o negli aspecifici accordi di collaborazione con stakeholder esterni (finanziati con risorse economiche della CCIA) di specifici "obiettivi di progetto" e relativi indicatori finalizzati a misurare l'effetto di tali progettualità da capitalizzare nell'ambito del sistema di misurazione più complessivo dell'Ente	
	↳ conduzione di una nuova edizione dell'indagine di clima interno (benessere organizzativo) realizzata nel 2014	
	↳ revisione complessiva del Regolamento per l'acquisizione di forniture, servizi e per l'esecuzione di lavori in economia e, più in generale di tutti i Regolamenti aventi impatto su aree a rischio in funzione delle modifiche normative nel frattempo intervenute e dell'esperienze di applicazione del sistema anticorruzione dell'Ente	
BASSO	↳ programmazione ed avvio di una specifica azione di aggiornamento in materia rivolta a tutti i dipendenti camerale, anche a fronte della revisione complessiva del SMVP dell'Ente	
	↳ definizione di specifiche azioni di miglioramento degli ambiti di trasparenza attualmente presidiati, anche in relazione alle esigenze emergenti dalle richieste di accesso civico pervenute	
	↳ definizione di specifici flussi informativi ed indicatori di anomalia con valore segnaletico di specifiche criticità ad uso dei monitoraggi di competenza del RPCT	*
	↳ valutazione di una nuova strategia maggiormente strutturata di stakeholder engagement	
	↳ strutturazione in forma permanente dell'indagine di Customer satisfaction realizzata nel 2018	

* Attività correttamente riprogrammata nell'ambito della revisione complessiva del PPCT 2021, in coerenza con i nuovi requisiti definiti dal PNA 2019

Sui seguenti ambiti di miglioramento, pur se attuali e concreti, l'OIV concorda sull'opportunità di attendere gli esiti dei tavoli tecnici istituiti a livello nazionale da Unioncamere o le attività d'indirizzo di ANAC:

LIVELLO PRIORITÀ	AZIONE	FOLLOW UP
BASSO	↳ passaggio (anche progressivo e/o in via sperimentale per specifiche aree) dagli attuali indicatori di tipo proxy ad indicatori di tipo outcome o d'impatto	
	↳ utilizzo dei dati medi (di sistema o di cluster) su indicatori "comuni" all'intero sistema camerale per la più corretta definizione di target anche nella logica del Benchmarking	
	↳ adozione della Carta dei servizi	
	↳ aggiornamento del Codice di comportamento ex DPR 62/2013	*

* La revisione delle Linee Guida ANAC in materia è stata formalizzata solo a febbraio 2020 (delibera 177/2020); inizialmente previsto quale obiettivo individuale del Segretario Generale per il 2019, è stato riprogrammato sia a livello di obiettivo operativo che di obiettivo individuale del SG per il 2020.

ALLEGATI

Allegato 1 – **Prospetto integrato per la valutazione della *Performance* organizzativa 2019**

Allegato 2 – **Cruscotto direzionale 2018**

Allegato 3 – **Report *Customer satisfaction* 2019**

Allegato 4 – **Report *Performance Aree Organizzative***

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2019

Performance organizzativa Ente - Modena dicembre 2019

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione	percentuale effettiva di raggiungimento	Target 2020	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Media storico triennio CCIAA	media	min	max
Ente																	
33,33%	1 - Competitività delle imprese						100%										
33,34%	301 - Internazionalizzazione						100%										
50,0%	Indicatori						100%										
10,0%	Fatturato export provinciale			Indica il valore in € del fatturato delle esportazioni della provincia di Modena nell'anno "n". Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare le imprese nello sviluppo commerciale all'estero	>= 12.700.000.000,00 €	13.147.300.000,00 €	100%		103,52%	>= 13.000.000.000,00 €	12.036.093.312 €	12.660.815.937 €	12.956.300.000 €	12.551.069.750 €			
50,0%	Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno			Misura il numero dei partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione (di incoming, outgoing, coaching, fiere all'estero, attività di formazione...) promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	>= 600 N.	941 N.	100%		156,83%	>= 600 N.	892	809	807	836			
40,0%	Rispetto dei tempi di evasione/riascio delle richieste di documenti a valere per l'estero			Rispetto dei tempi di evasione/riascio delle richieste di documenti a valere per l'estero (Certificati di origine, Carnet ATA e CPD, visti su fatture e legalizzazione...)	>= 98,00 %	99,95 %	100%		101,99%		100,00%	100,00%	100,00%	100%			
50,0%	Obiettivi operativi						100%										
50,0%	301.D1.1 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi						100%										
5,0%	Fatturato export provinciale			Indica il valore in € del fatturato delle esportazioni della provincia di Modena nell'anno "n". Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare le imprese nello sviluppo commerciale all'estero	>= 12.700.000.000,00 €	13.147.300.000,00 €	100%		103,52%	>= 13.000.000.000,00 €	12.036.093.312 €	12.667.837 €	12.956.300.000 €				
95,0%	Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno			Misura il numero dei partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione (di incoming, outgoing, coaching, fiere all'estero, attività di formazione...) promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	>= 600 N.	941 N.	100%		156,83%	>= 600 N.	892	809	807	836			
50,0%	301.D1.2 - Efficientare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio						100%										
50,0%	Rispetto dei tempi di evasione/riascio dei certificati di origine e copie, visti su fatture e legalizzazione richiesti a sportello			Rispetto dei tempi di evasione/riascio dei certificati di origine e copie, visti su fatture e legalizzazione richiesti a sportello	>= 98,00 %	100,00 %	100%		102,04%		100,00%	100,00%	100,00%	100%			
50,0%	Rispetto dei tempi di evasione/riascio dei certificati di origine richiesti per via telematica			Misura il rispetto dei tempi di rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica	>= 80,00 %	85,81 %	100%		107,26%	>= 83,00 %	85%	86,57 %	82,11 %	84,85%			
33,33%	401 - Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti						100%										
50,0%	Indicatori						100%										
30,0%	Grado di coinvolgimento delle imprese coinvolte alle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale			Misura l'ampiezza dell'attività di assessment della maturità digitale delle imprese.	>= 1 N.	1,44 N.	100%		144,00%	>= 1 N.			1,42%	1,42%			
25,0%	Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori			Misura l'ampiezza del paniere dei prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori	>= 26 N.	26 N.	100%		100,00%	>= 26 N.	25	25	26	25			
40,0%	Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno			Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e femminile, alle forme di impresa cooperativa	>= 600 N.	971 N.	100%		161,83%	>= 700 N.	1.056	928	1.005	996			
5,0%	Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni			Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare lo sviluppo delle leve competitive utili alle imprese per le proprie strategie di sviluppo	>= 65,00 %	67,00 %	100%		103,08%	>= 65,00 %	64,80%	67,90%	66,30%	66,33%			
50,0%	Obiettivi operativi						100%										
33,34%	401.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese						100%										
100,0%	Grado di coinvolgimento delle imprese coinvolte alle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale			Misura l'ampiezza dell'attività di assessment della maturità digitale delle imprese.	>= 1 N.	1,44 N.	100%		144,00%	>= 1 N.			1,42%	1,42%			
33,33%	401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico						100%										
100,0%	Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno			Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e femminile, alle forme di impresa cooperativa	>= 600 N.	971 N.	100%		161,83%	>= 700 N.	1.056	928	1.005	996			
33,33%	401.D6.2 - Valorizzare le produzioni agroalimentari modenesi mediante sistemi di qualificazione e tutela della tracciabilità geografica						100%										
100,0%	Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori			Misura l'ampiezza del paniere dei prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori	>= 26 N.	26 N.	100%		100,00%	>= 26 N.	25	25	26	25			
33,33%	402 - Orientamento al lavoro						100%										
50,0%	Indicatori						100%										
30,0%	% imprese iscritte al Registro per l'alternanza scuola-lavoro			Misura la capacità della Camera di commercio di coinvolgere imprese (e altri soggetti ospitanti) nel progetto di alternanza e orientamento al lavoro	>= 17,00 %	17,66 %	100%		103,88%	>= 18,30 %	0,30%	3,36%	16,54%	6,73%			
30,0%	Grado di coinvolgimento delle scuole nel network promosso dalla CCIAA			Misura il grado di coinvolgimento delle scuole nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro poste in essere dalla Camera di commercio.	>= 80,00 %	84,85 %	100%		106,06%		88,89%	66,67%	81,82%	79,13%			

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2019

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione	percentuale effettiva di raggiungimento	Target 2020	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Media storico triennio CCIAA	Pareto 2018 - cluster dimensionale		
			40,0%	Studenti coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento ed alternanza scuola-lavoro nell'anno Studenti coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento ed alternanza scuola-lavoro nell'anno: Lezioni ad hoc, Orientamento (Orientamedie e Salone ITS), Autoimprenditorialità (Impresa in azione) , Alternanza scuola-lavoro (Estate in alternanza, eventuali stage all'estero, TOP, Ceis)	>= 1.750 N.	2.487 N.	100,0%	● ● ●	142,11%	>= 2.000 N. (perché il valore 2019 qui è 2487 mentre nella pianificazione il valore 2019 è 2178?) Risposta: Perché nel 2020 non si considera l'autoimprenditorialità	2.441	1.683	1.973	2.032			
			50,0%	Obiettivi operativi			100,0%										
			50,0%	402.D4.1 - Realizzare iniziative di orientamento al lavoro e alla creazione di impresa			100,0%	● ● ●									
			100,0%	Soggetti (studenti e aspiranti imprenditori) coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento nell'anno N, soggetti (studenti e aspiranti imprenditori) coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento nell'anno "n"	>= 1.400 N.	1.907 N.	100,0%	● ● ●	136,21%		1.938	1.292	1.853	1.694			
			50,0%	402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro			100,0%	● ● ●									
			30,0%	% imprese iscritte al Registro per l'alternanza scuola-lavoro Misura la capacità della Camera di commercio di coinvolgere imprese (e altri soggetti ospitanti) nel progetto di alternanza e orientamento al lavoro	>= 17,00 %	17,66 %	100,0%	● ● ●	103,88%	>= 18,30 %	0,30%	3,36%	16,54%	6,73%			
			30,0%	Grado di coinvolgimento delle scuole nel network promosso dalla CCIAA Misura il grado di coinvolgimento delle scuole nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro poste in essere dalla Camera di commercio.	>= 80,00 %	84,85 %	100,0%	● ● ●	106,06%		88,89%	66,67%	81,82%	79,13%			
			40,0%	Soggetti coinvolti nelle iniziative camerali di alternanza scuola-lavoro nell'anno Soggetti coinvolti nelle iniziative camerali di alternanza scuola-lavoro nell'anno	>= 860 N.	1.000 N.	100,0%	● ● ●	116,28%		1.039	844	848	910			
33,33%				2 - Competitività del territorio			100,0%	● ● ●									
			25,0%	600 - Promozione infrastrutture			100,0%	● ● ●									
			50,0%	Indicatori			100,0%										
			100,0%	Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture Misura la capacità della Camera di Commercio di coinvolgere Istituzioni e altri soggetti per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture - Fonte: Rilevazione camerale	>= 4 N.	8 N.	100,0%	● ● ●	200,00%	>= 4 N.	4	4	4	4			
			50,0%	Obiettivi operativi			100,0%										
			100,0%	600.D6.1 - Agevolare occasioni di incontro tra gli Enti interessati allo sviluppo del sistema intermodale			100,0%	● ● ●									
			100,0%	Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale Misura la capacità della Camera di Commercio di coinvolgere Istituzioni e altri soggetti nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale - Fonte: Rilevazione camerale	>= 4 N.	4 N.	100,0%	● ● ●	100,00%	>= 4 N.	4	4	4	4			
25,0%				601 - Marketing territoriale			100,0%	● ● ●									
			50,0%	Indicatori			100,0%										
			50,0%	Imprese partecipanti ai programmi camerali sulle eccellenze locali Misura il grado di coinvolgimento delle imprese produttrici nei programmi camerali di valorizzazione e certificazione delle eccellenze locali, come il marchio collettivo "Tradizione e Sapori"	>= 300 N.	308 N.	100,0%	● ● ●	102,67%	>= 300 N.	273	286	296	285			
			25,0%	Presenze turistiche di viaggiatori stranieri registrati nella provincia nell'anno Misura il grado di attrattività del territorio in relazione ai turisti stranieri	>= 450.000 N.	500.129 N.	100,0%	● ● ●	111,14%	>= 470.000 N.	432.985	447.265	463.375	447.875			
			25,0%	Presenze turistiche registrate nell'anno nella provincia di Modena Misura il grado di attrattività del territorio in termini di presenze turistiche.	>= 1.500.000 N.	1.760.390 N.	100,0%	● ● ●	117,36%	>= 1.650.000 N.	1.414.028	1.533.930	1.618.420	1.522.126			
			50,0%	Obiettivi operativi			100,0%										
			50,0%	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità			100,0%	● ● ●									
			20,0%	Livello di incidenza delle presenze registrate in occasione di eventi finanziati dalla Camera di commercio rispetto al totale dei flussi turistici Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera. Misura il grado di attrattività del territorio in relazione alle iniziative fieristiche/culturali finanziate dalla CCIAA	>= 20,00 %	27,04 %	100,0%	● ● ●	135,20%	>= 28,00 %	25,96%	23,65%	22,35%	23,99%			
			60,0%	Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera Misura il grado di attrattività del territorio in relazione alle iniziative fieristiche finanziate dalla Camera di commercio nell'anno	>= 185.000 N.	250.049 N.	100,0%	● ● ●	135,16%		189.033	191.527	184.743	188.434			
			20,0%	Presenze registrate in occasione del Festival Filosofia Numero presenze registrate in occasione del Festival Filosofia. Misura il grado di attrattività del territorio delle iniziative culturali del territorio in termini di presenze turistiche.	>= 175.000 N.	226.000 N.	100,0%	● ● ●	129,14%		178.050	169.900	179.850	175.933			
			50,0%	601.D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei			100,0%	● ● ●									
			50,0%	Imprese partecipanti ai programmi camerali sulle eccellenze locali Misura il grado di coinvolgimento delle imprese produttrici nei programmi camerali di valorizzazione e certificazione delle eccellenze locali, come il marchio collettivo "Tradizione e Sapori"	>= 300 N.	308 N.	100,0%	● ● ●	102,67%	>= 300 N.	273	286	296	285			
			50,0%	Numero prodotti a marchio T&S promossi nel nuovo sito predisposto ad hoc Numero prodotti a marchio "Tradizioni e Sapori" promossi nel nuovo sito predisposto ad hoc - Fonte: Nuovo sito dedicato	>= 26 N.	26 N.	100,0%	● ● ●	100,00%		25	25	26	25			
25,0%				700 - Ambiente			100,0%	● ● ●									
			50,0%	Indicatori			100,0%										
			100,0%	Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	>= 1.000 N.	1.646 N.	100,0%	● ● ●	164,60%	>= 800 N.	257	248	1.197	567			
			50,0%	Obiettivi operativi			100,0%										
			50,0%	700.D5.1 - Promuovere la settimana della Bioarchitettura per la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, della qualità, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile			100,0%	● ● ●									

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2019

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione	percentuale effettiva di raggiungimento	Target 2020	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Media storico triennio CCIAA	Pareto 2018 - cluster dimensionale		
			100%	Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	>= 900 N.	1.500 N.	100%	● ● ●	166,67%	>= 900 N.	62	74	1030	389			
			50%	700.D5.3 - Favorire la diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale			100%	● ● ●									
			50%	Diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale Misura il numero delle informazioni diffuse in relazione agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale	>= 10 N.	13 N.	100%	● ● ●	130,00%	>= 10 N.	6	7	6	6			
			50%	Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	>= 100 N.	146 N.	100%	● ● ●	146,00%		195	174	167	179			
25,34%				701 - Tutela della legalità			100%	● ● ●									
			50%	Indicatori			100%	● ● ●									
			20%	C2.1_01 Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	<= 8 gg	5,48 gg	100%	● ● ●	145,99%	<= 4,60 gg	11,33	11,78	4,6	9,24	1,86	0,00	11,00
			35%	Controlli a campione sulle autocertificazioni presentate all'Ente e sul possesso dei requisiti e sulla qualità (o congruità) dei dati delle posizioni Misura la capacità della Camera di commercio di rendere disponibili dati di qualità al sistema produttivo della provincia di Modena e di garantire la legalità	>= 6.870 N.	7.836 N.	100%	● ● ●	114,06%	>= 6.000 N.	5.113	7.811	6.908	6.611			
			5%	Indice di attrattività del territorio Misura, indirettamente, la capacità di contrasto alla criminalità economica del territorio delle iniziative realizzate dalla Camera di commercio	>= 6,00 %	6,33 %	100%	● ● ●	105,50%	>= 6,00 %	5,93%	6,10 %	6,17 %	5,93%			
			20%	Soggetti economici coinvolti nelle iniziative promosse dalla CCIAA volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato Misura il grado di coinvolgimento dei soggetti economici del territorio alle iniziative camerale di contrasto alla criminalità economica e alla regolazione del mercato	>= 485 N.	569 N.	100%	● ● ●	117,32%	>= 200 N.	377	312	421	370			
			20%	Tempi medi di avvio delle mediazioni (nomina mediatore e convocazione delle parti) Misura il grado di tempestività nell'avvio delle pratiche di mediazione	<= 8 gg	4,17 gg	100%	● ● ●	191,85%	<= 6 gg	4,61	3,63	4,16	4,13			
			50%	Obiettivi operativi			100%	● ● ●									
			16,66%	701.C1.1 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità			100%	● ● ●									
			100%	Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI	>= 4.870 N.	5.657 N.	100%	● ● ●	116,16%	>= 5.500 N.	3135	5.852	4.859	4.615			
			16,7%	701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in collaborazione con le Associazioni dei consumatori e agevolando presso le imprese l'adozione di sistemi di sicurezza di contrasto alla criminalità anche informatica			100%	● ● ●									
			20%	N. soggetti beneficiari del contributo rivolto alle imprese maggiormente esposte a fatti criminosi per l'installazione di sistemi di sicurezza Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: N. soggetti beneficiari del contributo rivolto alle imprese maggiormente esposte a fatti criminosi per l'installazione di sistemi di sicurezza	>= 90 N.	145 N.	100%	● ● ●	161,11%	>= 90 N.	104	98	75	92			
			20%	Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese) N. controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in uffici diversi dal Registro Imprese. Misura la capacità della Camera di commercio di garantire la legalità	>= 2.000 N.	2.179 N.	100%	● ● ●	108,95%	>= 500 N.	1978	1.959	2.049	1.995			
			20%	Emissione Ruolo sanzioni 2015 entro la data	Entro 30-06-2019	25-06-2019	100%	● ● ●	100,00%								
			20%	Emissione Ruolo sanzioni 2016 entro la data	Entro 31-12-2019	10-12-2019	100%	● ● ●	100,00%								
			20%	Risposte in tema di igiene, salute e sicurezza sul lavoro pubblicate sul sito nella sezione dedicata Prevenzioni Soggetti economici coinvolti nell'anno nelle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: Risposte in tema di igiene, salute e sicurezza sul lavoro pubblicate sul sito nella sezione dedicata Prevenzioni	>= 40 N.	56 N.	100%	● ● ●	140,00%		29	31	50	37			
			16,66%	701.C2.2 - Favorire la tutela della fede pubblica, del consumatore e la regolazione dei rapporti commerciali, mediante le operazioni di vigilanza sui Concorsi a premio			100%	● ● ●									
			100%	N. interventi realizzati a garanzia della regolarità dei concorsi a premi Soggetti economici coinvolti nell'anno nelle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: N. interventi realizzati a garanzia della regolarità dei concorsi a premi	>= 54 N.	56 N.	100%	● ● ●	103,70%		60	64	53	59			
			16,66%	701.C2.3 - Sviluppare azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica, specie mediante la vigilanza sulla sicurezza e la conformità dei prodotti e il contrasto alle frodi alimentari			100%	● ● ●									
			50%	N. collaborazioni con l'Università volte al contrasto della criminalità economica Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: la collaborazione con l'Università	>= 1 N.	1 N.	100%	● ● ●	100,00%								
			50%	N. controlli sui prodotti e sui magazzini generali e ispezioni metriche Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: Controlli sui prodotti e ispezioni metriche	>= 300 N.	311 N.	100%	● ● ●	103,67%		244	183	296	241			
			16,66%	701.C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno			100%	● ● ●									
			100%	C2.1_01 Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	<= 8 gg	5,48 gg	100%	● ● ●	145,99%	<= 4,60 gg	11,33	11,78	4,6	9,24	1,86	0,00	11,00
			16,66%	701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori, anche mediante una tempestiva composizione delle controversie			100%	● ● ●									
			50%	Tempi medi di avvio delle mediazioni (nomina mediatore e convocazione delle parti) Misura il grado di tempestività nell'avvio delle pratiche di mediazione	<= 8 gg	4,17 gg	100%	● ● ●	191,85%	<= 6 gg	4,61	3,63	4,16	4,13			
			50%	Tempi medi di avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento Misura il grado di tempestività nell'avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento	<= 10 gg	5,27 gg	100%	● ● ●	189,75%	<= 8 gg	nd	8,14	5,34	6,74			
33,34%				3 - Competitività dell'Ente			100%	● ● ●									
			33,34%	801 - Semplificazione procedure a carico delle imprese			100%	● ● ●									
			50%	Indicatori			100%	● ● ●									

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2019

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione	percentuale effettiva di raggiungimento	Target 2020	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Media storico triennio CCIAA	Pareto 2018 - cluster dimensionale			
			50,0%	Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	>= 12,00 %	12,05 %	100,0%	● ● ●	100,42%	>= 12,00 %	10,20%	11,44 %	12,47 %	10,20%				
			50,0%	Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	>= 9,50 %	11,10 %	100,0%	● ● ●	116,84%	>= 9,80 %	8,67%	9,24 %	9,74 %	8,67%				
			50,0%	Obiettivi operativi				100,0%	● ● ●									
			50,0%	801.C1.1 - Incrementare la diffusione di strumenti telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato, mediante l'erogazione di servizi per via telematica				100,0%	● ● ●									
			50,0%	Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	>= 12,00 %	12,05 %	100,0%	● ● ●	100,42%	>= 12,00 %	10,20%	11,44 %	12,47 %	10,20%				
			50,0%	Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	>= 9,50 %	11,10 %	100,0%	● ● ●	116,84%	>= 9,80 %	8,67%	9,24 %	9,74 %	8,67%				
			50,0%	801.D6.3 - Incrementare la disponibilità dell'informazione economica, quale garanzia di equilibrio del mercato, a sostegno della competitività delle PMI mediante la compilazione on-line da parte delle imprese della rilevazione congiunturale				100,0%	● ● ●									
			100,0%	Grado di coinvolgimento delle imprese partecipanti all'indagine congiunturale in modalità on-line Grado di coinvolgimento delle imprese partecipanti all'indagine congiunturale in modalità on-line. Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	>= 60,00 %	200,87 %	100,0%	● ● ●	334,78%									
33,33%			802 - Efficienza e qualità dei servizi					100,0%	● ● ●									
			50,0%	Indicatori				100,0%	● ● ●									
			15,0%	B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	>= 90,00 %	96,04 %	100,0%	● ● ●	106,71%	>= 94,00 %	96,59%	95,04 %	95,83 %	96,59%				
			15,0%	C1.1_04 Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	>= 90,00 %	98,90 %	100,0%	● ● ●	109,89%	>= 95,00 %	99,79%	99,98 %	98,30 %	99,79%	75,00	45,90	98,90	
			15,0%	C1.1_07 Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	<= 4 gg	1,50 gg	100,0%	● ● ●	266,67%	<= 3,60 gg	1,12	1,37	1,49	1,33	6,68	1,08	20,00	
			5,0%	EC01 Margine di Struttura finanziaria	>= 275,00 %	570,38 %	100,0%	● ● ●	207,41%	>= 400,00 %	536,89%	581,13 %	490,40 %	536,89%	234,88	13,52	730,03	
			5,0%	EC02.1QR Indice di Liquidità (quick ratio)	>= 210,00 %	520,47 %	100,0%	● ● ●	247,84%	>= 350,00 %	484,50%	568,91 %	479,45 %	484,50%	203,81	0,56	616,81	
			5,0%	EC05.1 Indice di struttura primario	>= 130,00 %	210,24 %	100,0%	● ● ●	161,72%	>= 150,00 %	168,99%	184,04 %	194,69 %	168,99%	133,68	22,61	435,99	
			5,0%	EC05.2 Indice di struttura secondario *	>= 140,00 %	234,80 %	100,0%	● ● ●	167,71%	>= 160,00 %	185,33%	184,04 %	221,29 %	203,31%	154,06	61,29	500,08	
			20,0%	EC27 Indice equilibrio strutturale	>= 10,00 %	22,39 %	100,0%	● ● ●	223,90%	>= 15,00 %	25,18%	22,51 %	20,85 %	22,85%	12,06	-19,81	34,21	
			15,0%	Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -18 gg	-20,14 gg	100,0%	● ● ●	111,89%	<= -18 gg	-19,97	-19,78	-18,12	-	19,29	-9,75	-24,57	10,78
			50,0%	Obiettivi operativi				100,0%	● ● ●									
			16,7%	802.A1.1 - Garantire l'attuazione della strategia e lo stato di salute dell'Ente, mediante il monitoraggio degli indici economico-patrimoniali-finanziari in raccordo con la performance organizzativa e la misurazione dei risultati programmati				100,0%	● ● ●									
			100,0%	EC27 Indice equilibrio strutturale	>= 10,00 %	22,39 %	100,0%	● ● ●	223,90%	>= 15,00 %	25,18%	22,51 %	20,85 %	22,85%	12,06	-19,81	34,21	
			16,66%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale				100,0%	● ● ●									
			20,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●	100,00%		100%	100,00 %	100,00 %	100,00%				
			20,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●	100,00%		100%	100,00 %	100,00 %	100,00%				
			20,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●	100,00%		100%	100,00 %	100,00 %	100,00%				
			20,0%	Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente	>= 98,00 %	99,38 %	100,0%	● ● ●	101,41%		97,35%	98,76 %	98,67 %	97,35%				
			40,0%	Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente	>= 98,00 %	99,38 %	100,0%	● ● ●	101,41%		97,35%	98,76 %	98,67 %	97,35%				
			40,0%	Publicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti	Entro 30-10-2019	04-09-2019	100,0%	● ● ●			25/10/2016	11/10/2017	26/09/2018					
			16,66%	802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction realizzata nel mese di dicembre				100,0%	● ● ●									
			50,0%	CF03 Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità	>= 52,54 %	85,68 %	100,0%	● ● ●	163,08%				52,54%	52,54%				
			50,0%	N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di customer satisfaction N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di customer satisfaction	>= 2 N.	2 N.	100,0%	● ● ●	100,00%									
			16,66%	802.A2.1 - Ottimizzare il perseguimento delle strategie, mediante il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere				100,0%	● ● ●									
			50,0%	Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...) Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 32 N.	40 N.	100,0%	● ● ●	125,00%		25	24	36	28				

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2019

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione	percentuale effettiva di raggiungimento	Target 2020	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Media storico triennio CCIAA	Pareto 2018 - cluster dimensionale		
50,0%				Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 10 N.	20 N.	100,0%	● ● ●	200,00%		6	8	12	9			
16,66%				802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi			100,0%	● ● ●									
50,0%				83_2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	>= 90,00 %	96,04 %	100,0%	● ● ●	106,67%	>= 94,00 %	96,59%	95,04 %	95,83 %	96,59%			
50,0%				Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -18 gg	-20,14 gg	100,0%	● ● ●	111,89%	<= -18 gg	-19,97	-19,78	-18,12	-19,29	-9,75	-24,57	10,78
16,66%				802.C1.1 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese			100,0%	● ● ●									
50,0%				C1.1_04 Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	>= 90,00 %	98,90 %	100,0%	● ● ●	109,89%	>= 95,00 %	99,79%	99,98 %	98,30 %	99,79%	75,00	45,90	98,90
50,0%				C1_1_07 Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	<= 4 gg	1,50 gg	100,0%	● ● ●	266,67%	<= 3,60 gg	1,12	1,37	1,49	1,33	6,68	1,08	20,00
33,33%				803 - Trasparenza e anticorruzione			100,0%	● ● ●									
50,0%				Indicatori			100,0%										
50,0%				Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	>= 95,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●	105,26%	>= 95,00 %	100%	93,33%	100,00 %	96,67%			
50,0%				Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti	Entro 30-10-2019	04-09-2019	100,0%	● ● ●			25/10/2016	11/10/2017	26/09/2018				
50,0%				Obiettivi operativi			100,0%										
50,0%				803.A1.2a - Impiegare la trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa			100,0%	● ● ●									
50,0%				Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)	>= 98,00 %	99,19%	100,0%	● ● ●	101,22%	>= 98,00 %	98,36%	95,16 %	93,55 %	98,36%			
50,0%				Rispetto degli obblighi in materia di accesso civico Rispetto dei termini di risposta entro 30 gg.	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●	100,00%						97,52	0	100
50,0%				803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione			100,0%	● ● ●									
30,0%				Iniziativa di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area Iniziativa di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●	100,00%								
35,0%				Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	>= 95,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●	105,26%		100%	93,33%	100%	97,78%			
35,0%				Riduzione del rischio di corruzione Attuazione/implementazione delle nuove misure previste nel PTPCT	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●	100,00%								

NB: I target degli **obiettivi strategici** sono stati definiti a novembre 2018, in assenza di riferimenti circa i valori consuntivi 2018, diversamente dai target degli **obiettivi operativi** definiti a gennaio 2019

performance 2019 <= <105%	Target 2020 in linea con storico e Pareto
performance 2019 >105% e <= <200%	
performance 2019 >200%	Target 2020 ancora sottostimato

Valore storico non adeguatamente considerato per target 2019

Cruscotto direzionale 2018



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA

PREMESSA

Il Cruscotto direzionale è uno strumento adottato in via sperimentale per la prima volta per i dati 2018. Con esso, non si vuole restituire un «giudizio» bensì tracciare un «profilo», evidenziando i possibili ambiti di miglioramento e/o consolidamento della gestione camerale.

L'individuazione di tali ambiti è «relativa», ossia avviene in relazione al posizionamento della singola Camera rispetto al Sistema camerale.

Si tratta di una valutazione che non ha valore assoluto rispetto al panorama nazionale della PA. Perciò, i punti di forza e di debolezza potrebbero essere tali nel contesto camerale ma non esserlo necessariamente se paragonati ad altri comparti.

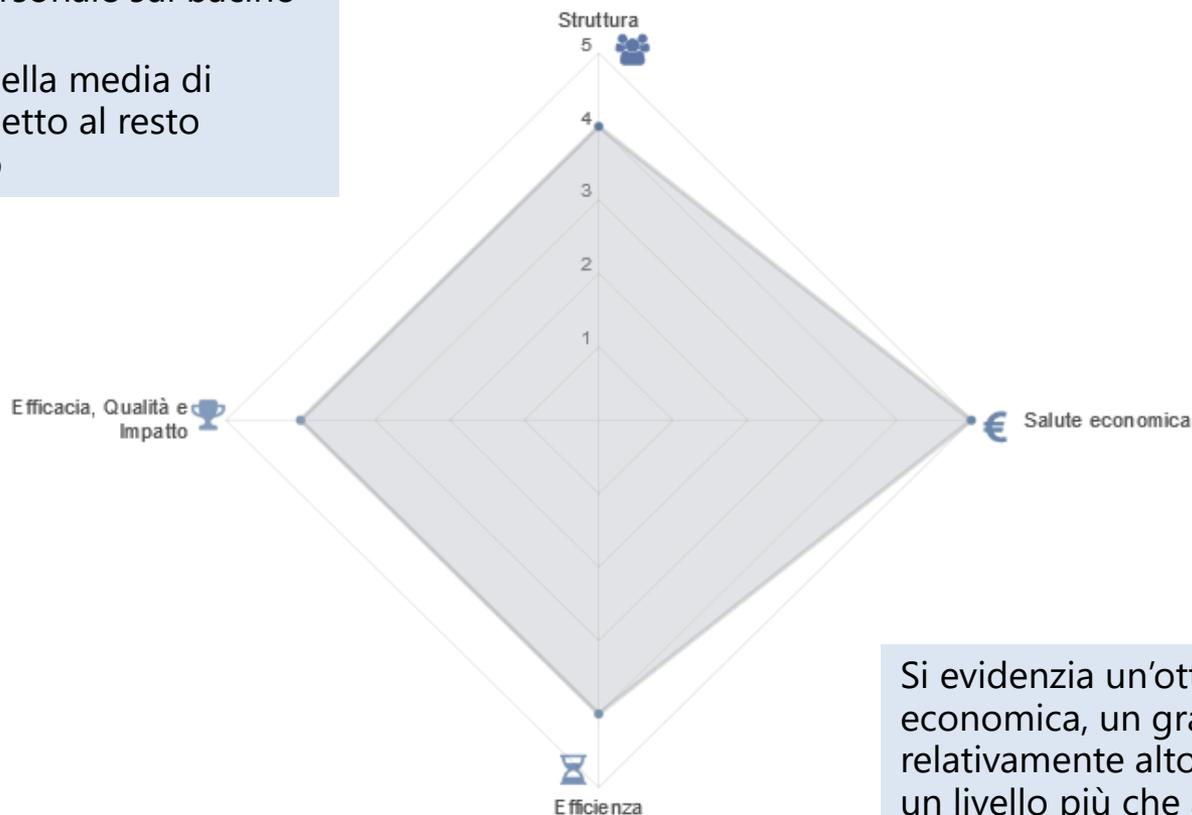
Il senso dello strumento, in definitiva, non è quello di una «pagella» sulla Camera, bensì quello di avere un quadro sintetico della stessa, restituendo anche degli input sui quali eventualmente impostare azioni di miglioramento.



VISIONE D'INSIEME

CCIAA caratterizzata da:

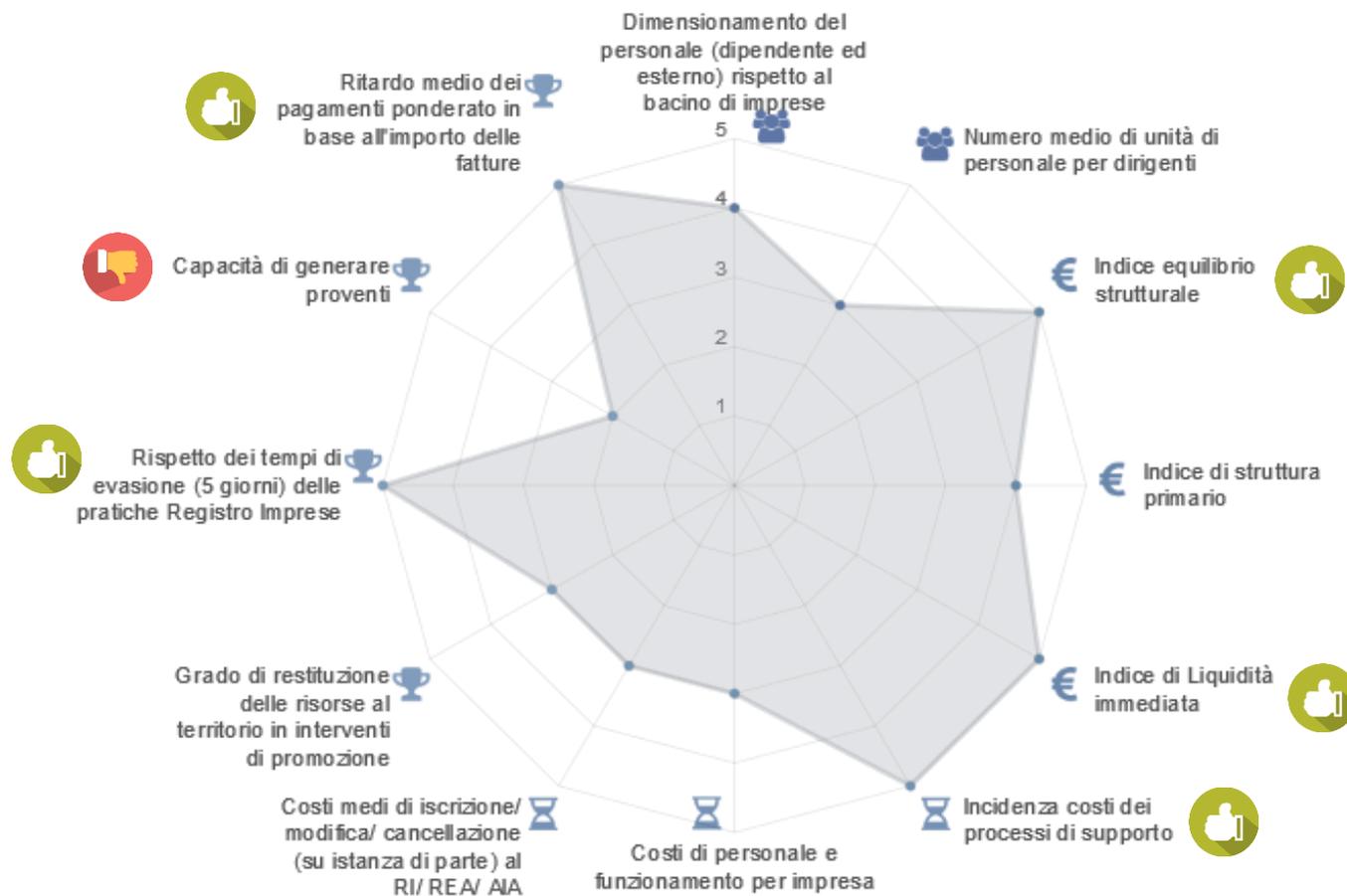
- una struttura piuttosto snella in termini di personale sul bacino d'impres
- un numero nella media di Dirigenti rispetto al resto dell'organico



Si evidenzia un'ottima salute economica, un grado relativamente alto di efficienza e un livello più che adeguato di efficacia/qualità



PANORAMICA INDICATORI (PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA)



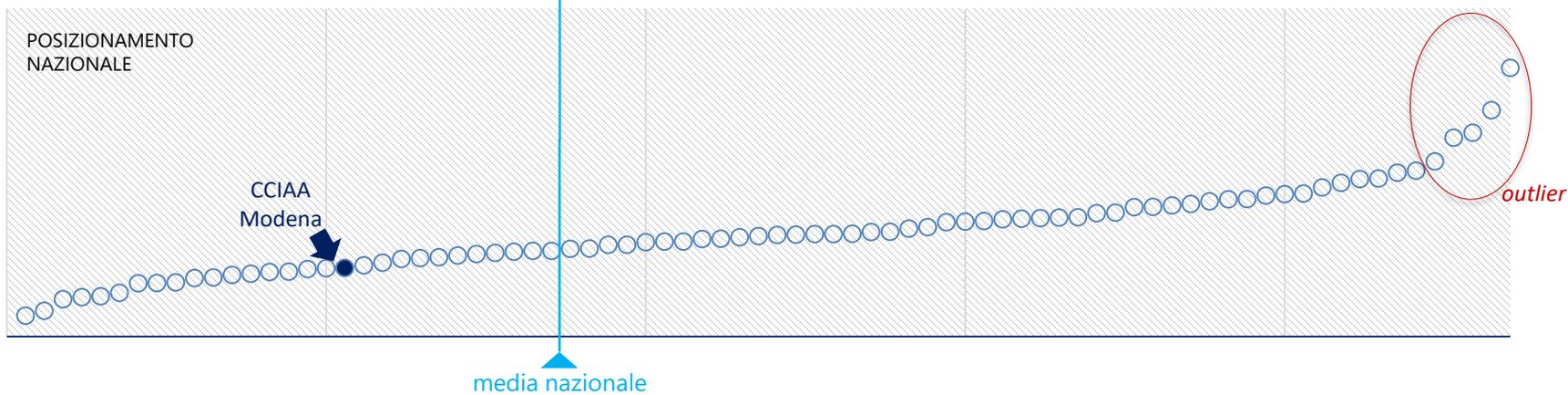
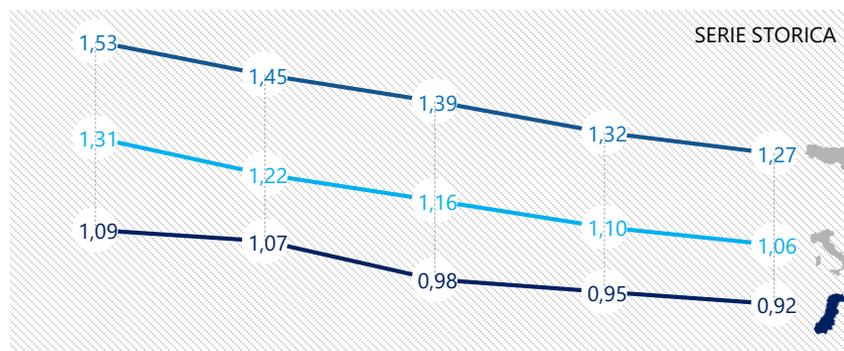
DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Struttura (1)

Dimensionamento del personale (dipendente ed esterno) rispetto al bacino di imprese



CCIAA Modena	0,92 FTE
Cluster regionale	1,27 FTE
Cluster nazionale	1,06 FTE

2014 2015 2016 2017 2018

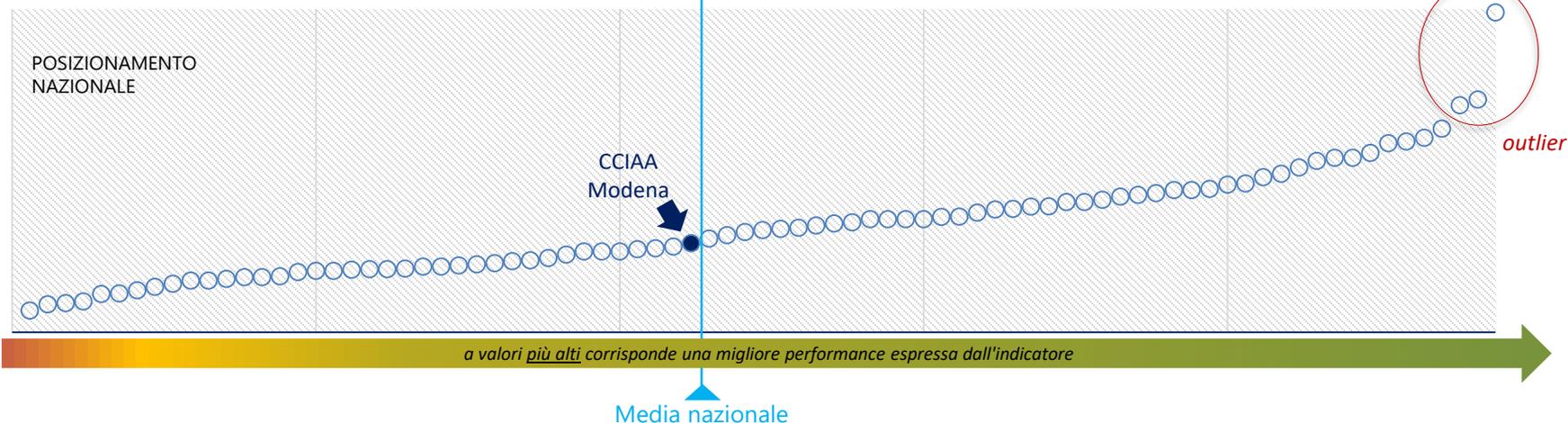
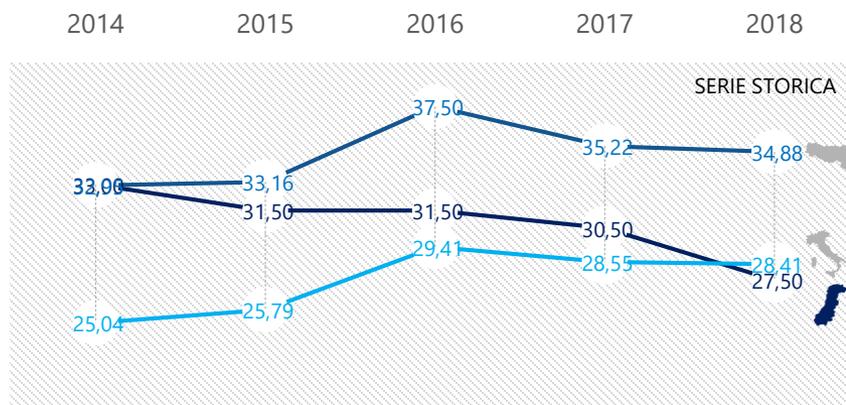


DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Struttura (2)

Numero medio di unità di personale per dirigenti



CCIAA Modena	27,50
Cluster regionale	34,88
Cluster nazionale	28,41

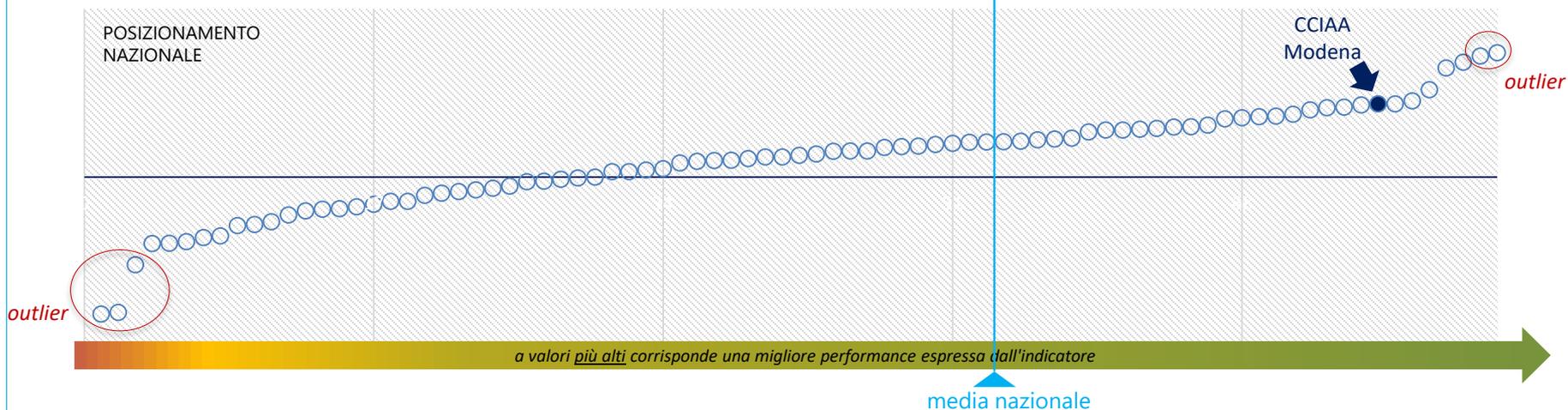


DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Salute economica (1)

Indice equilibrio strutturale



CCIAA Modena	21,8%
Cluster regionale	13,1%
Cluster nazionale	10,5%

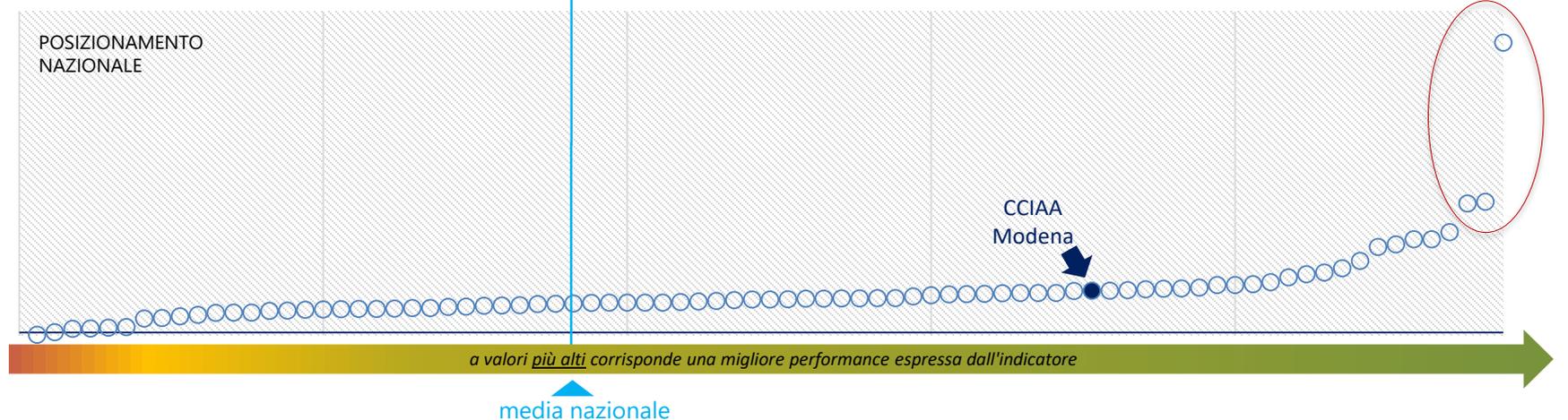


DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Salute economica (2)

Indice di struttura primario



CCIAA Modena	194,7%
Cluster regionale	133,9%
Cluster nazionale	136,1%

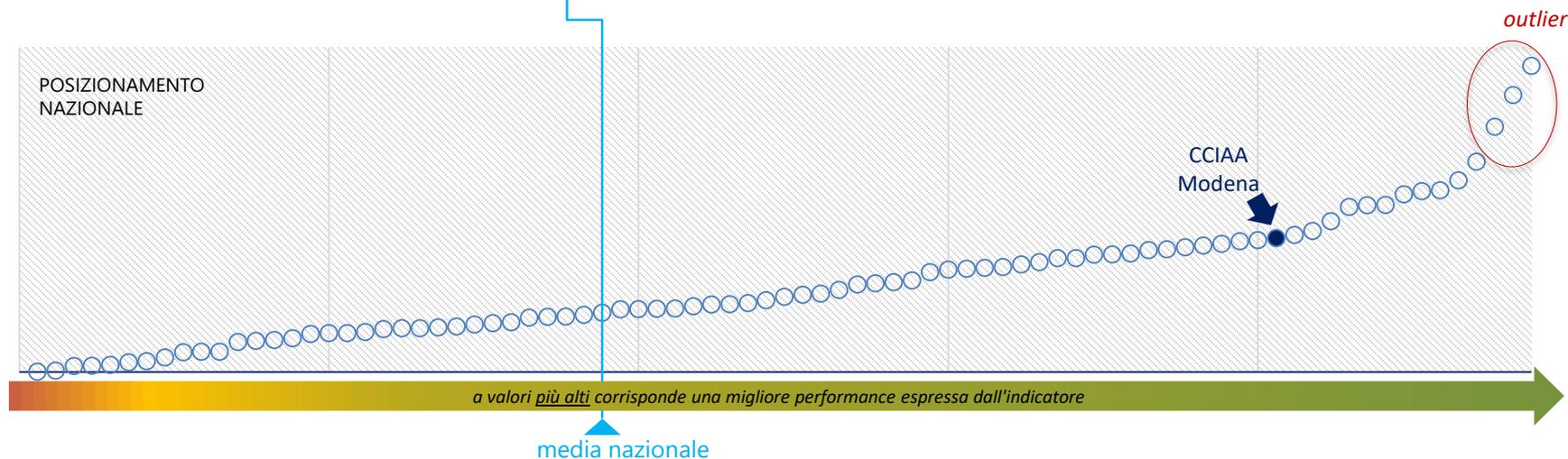


DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Salute economica (3)

Indice di liquidità immediata



CCIAA Modena	453,5%
Cluster regionale	257,3%
Cluster nazionale	203,5%



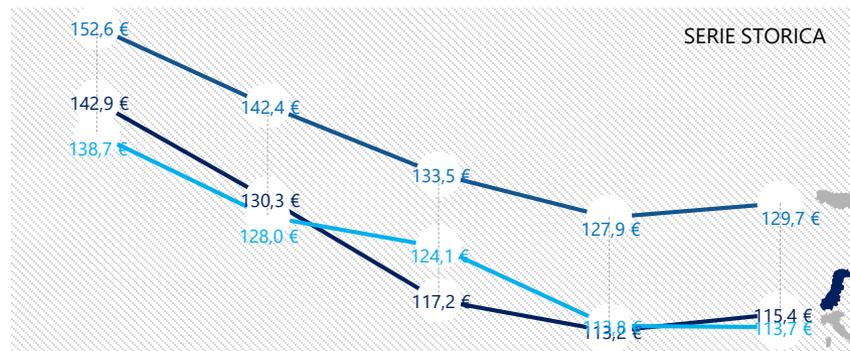
DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Efficienza (1)

Costi di personale e funzionamento per impresa

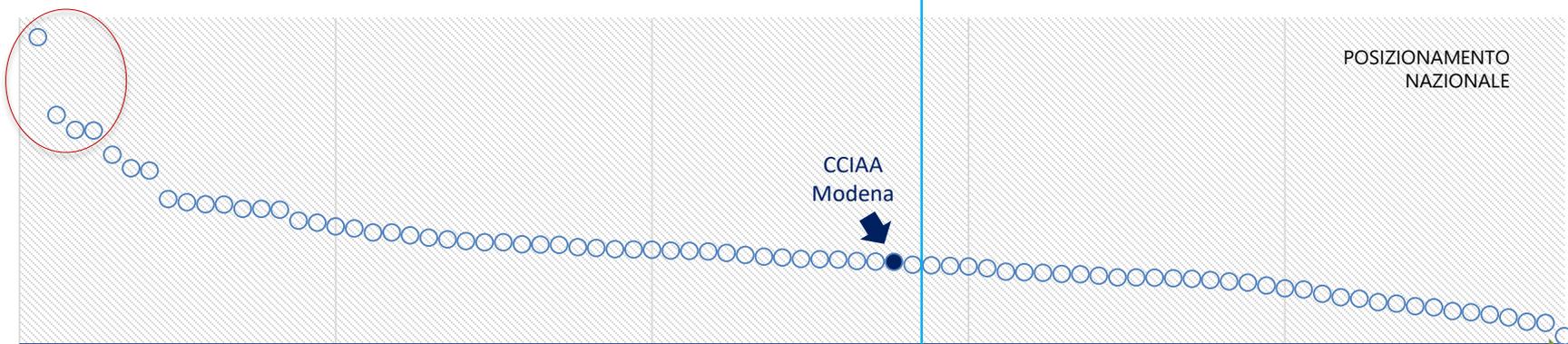


CCIAA Modena	115,4 €
Cluster regionale	129,7 €
Cluster nazionale	113,7 €

2014 2015 2016 2017 2018



outlier



a valori più bassi corrisponde una migliore performance espressa dall'indicatore

media nazionale



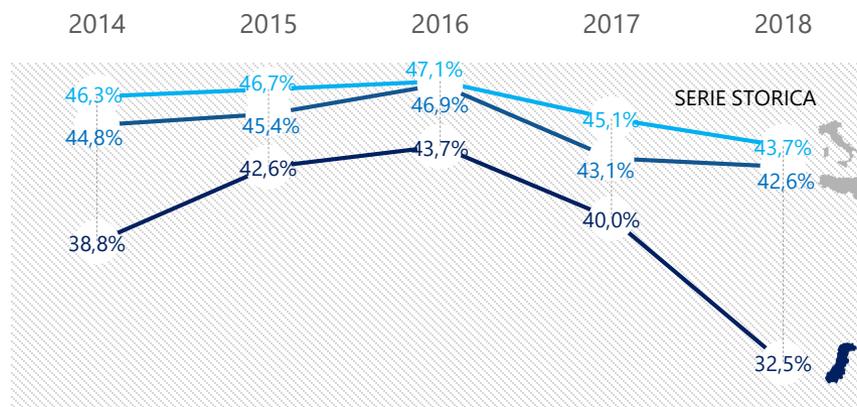
CAMERA DI COMMERCIO MODENA

CRUSCOTTO DIREZIONALE ▷ Approfondimento indicatori CCIAA Modena

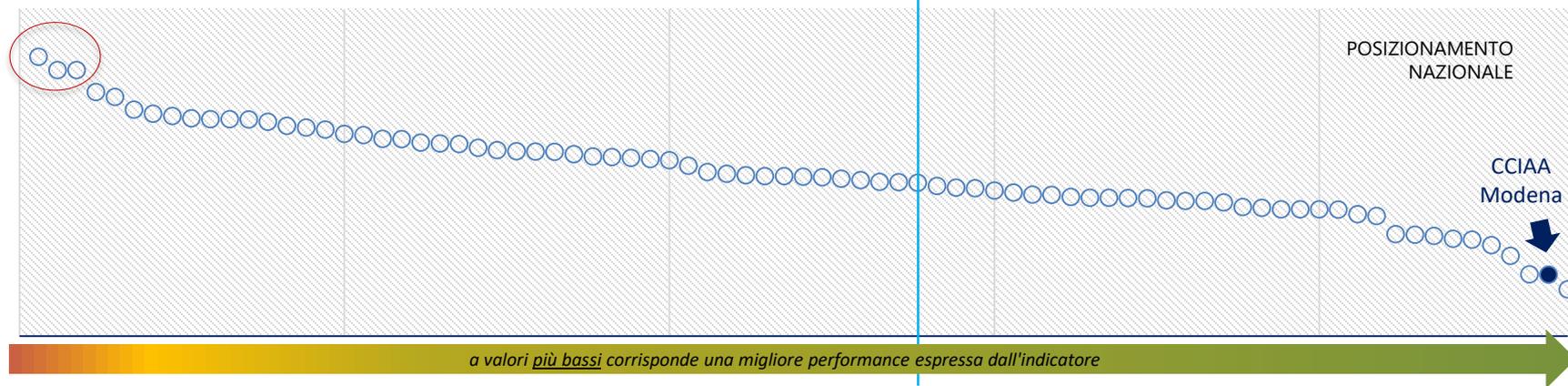
DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Efficienza (2)

Incidenza costi dei processi di supporto

	CCIAA Modena	32,5%
	Cluster regionale	42,6%
	Cluster nazionale	43,7%



outlier



media nazionale



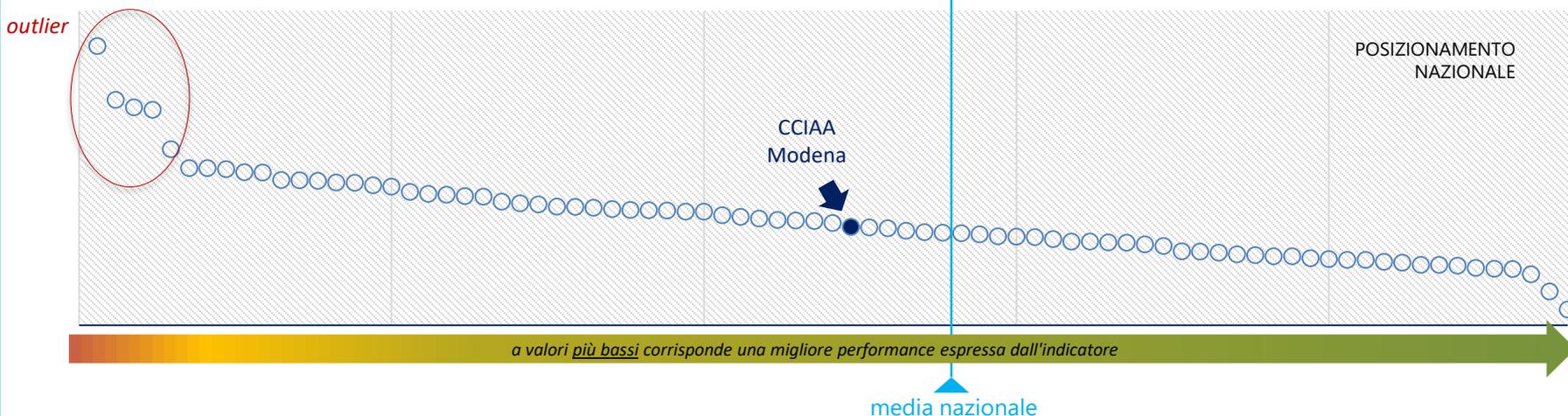
DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Efficienza (3)

Costi medi di iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA



CCIAA Modena	53,8 €
Cluster regionale	56,2 €
Cluster nazionale	51,2 €

SERIE STORICA n.d.
(indicatore previsto per la
prima volta nel 2018 con
questa configurazione)

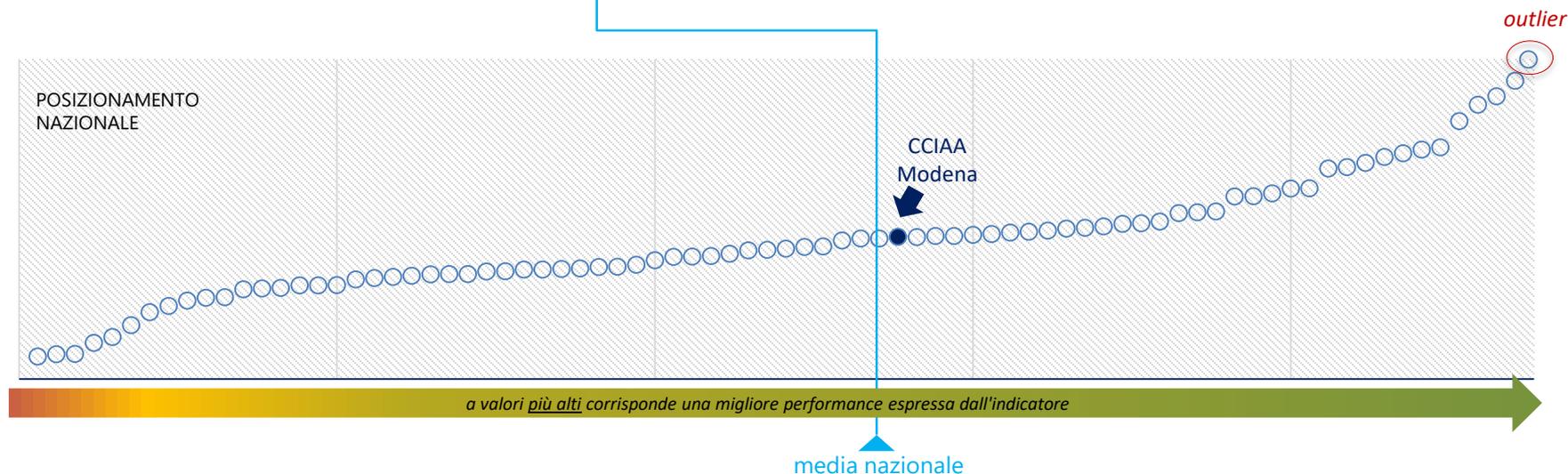
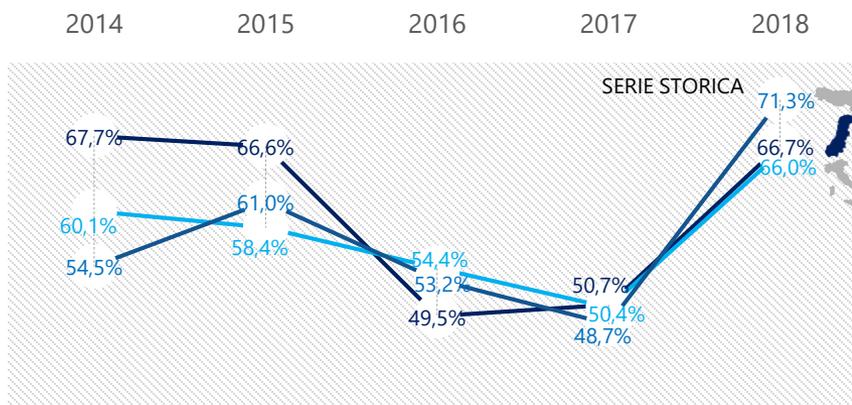


DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Efficacia, qualità e impatto (1)

Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione



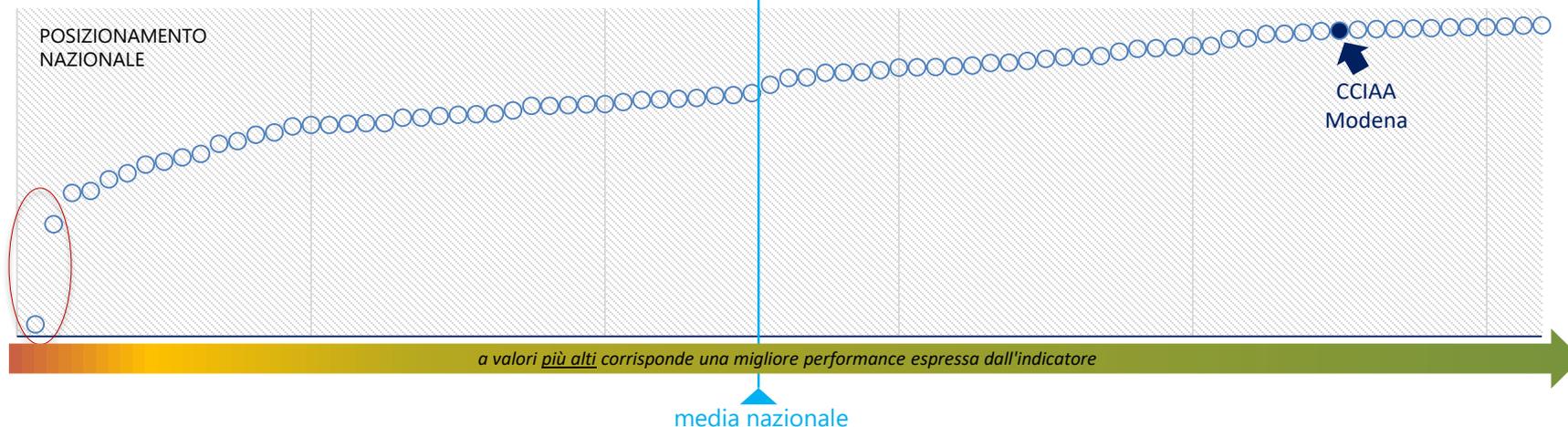
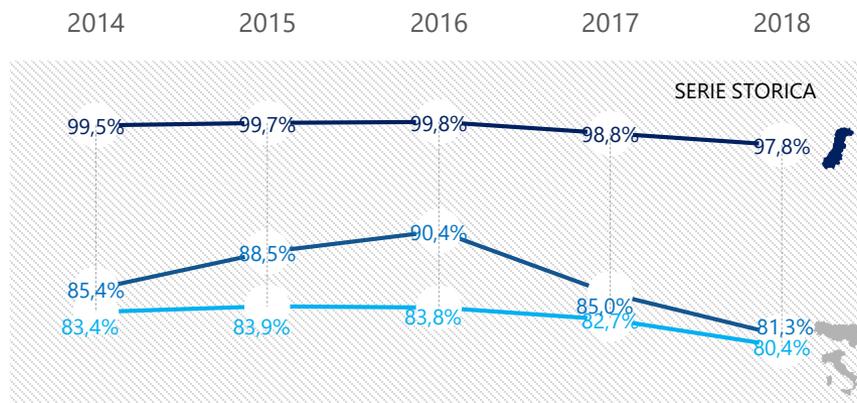
CCIAA Modena	66,7 %
Cluster regionale	71,3 %
Cluster nazionale	66,0 %



DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Efficacia, qualità e impatto (2)

Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro delle imprese

	CCIAA Modena	97,8 %
	Cluster regionale	81,3 %
	Cluster nazionale	80,4 %

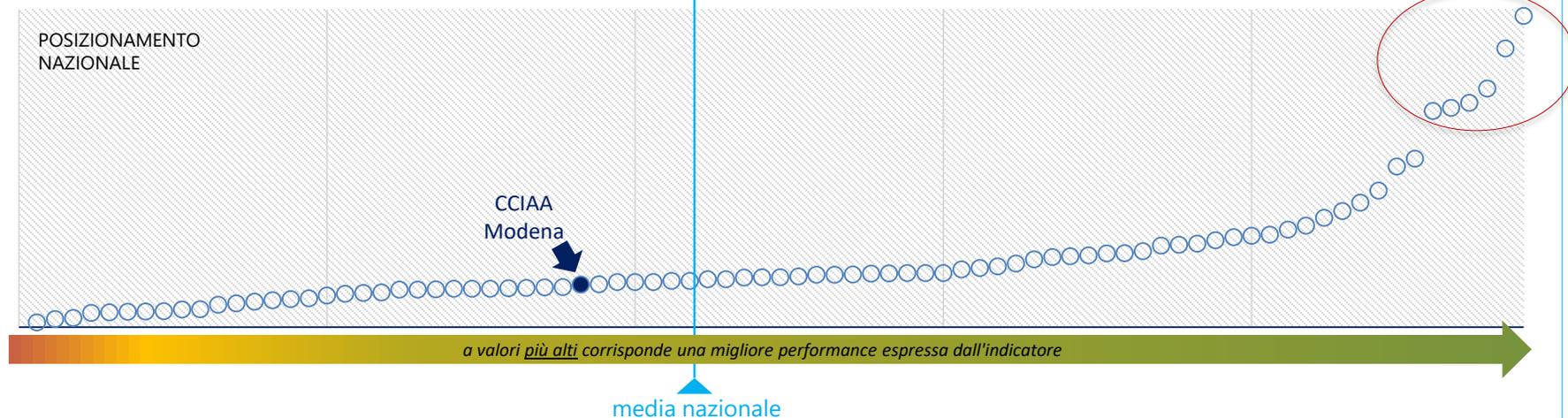
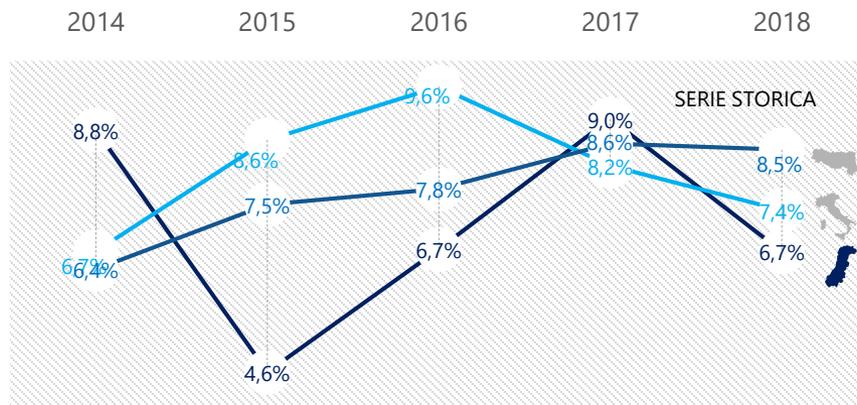


DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Efficacia, qualità e impatto (3)

Capacità di generare proventi



CCIAA Modena	6,7 %
Cluster regionale	8,5 %
Cluster nazionale	7,4 %

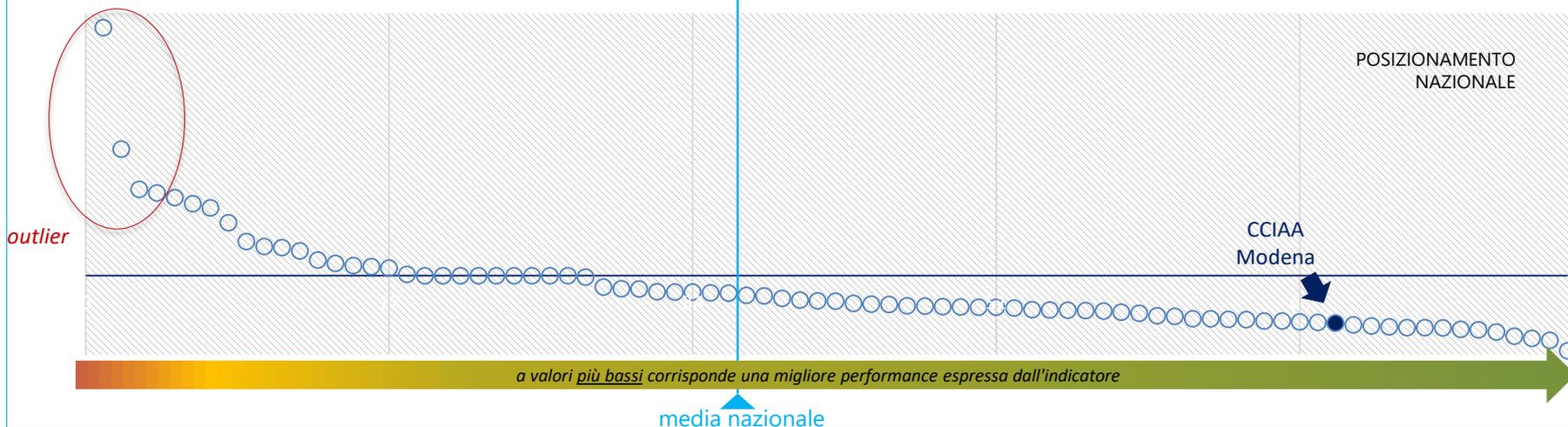
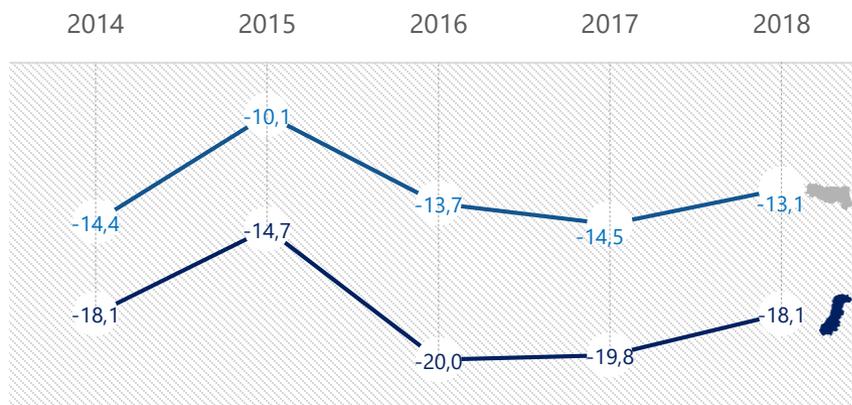


DETTAGLIO INDICATORI ⇒ Efficacia, qualità e impatto (4)

Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture



CCIAA Modena	-18,1
Cluster regionale	-13,1
Cluster nazionale	-7,6



Customer Satisfaction

Report dei risultati | annualità 2019



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA

Dicembre 2019

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

con la collaborazione di



Piano di indagine



Obiettivi e metodologia

L'obiettivo generale dell'indagine è quello di **misurare il livello di Customer Satisfaction espresso dalle imprese e dagli stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Modena**

Nello specifico, l'indagine è indirizzata a soddisfare le seguenti esigenze informative:

- Grado di conoscenza dei compiti e delle funzioni della Camera di Commercio
- Frequenza di utilizzo dei diversi canali di informazione sull'attività dell'Ente
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati
- Conoscenza, utilizzo e soddisfazione su servizi specifici attinenti diversi macro-ambiti
- Soddisfazione sul servizio di call center del Registro Imprese
- «Desiderata» e suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti



Target

Utilizzatori dei servizi della CCIAA di Modena
(da elenco nominativi fornito dal Committente)



Numerosità Campionaria

600 Interviste Complete



Periodo di rilevazione

Dicembre 2019



Tecniche di rilevazione

240 Interviste Telefoniche (C.A.T.I.)
360 Interviste on-line (C.A.W.I.)



Profilo degli intervistati



Il profilo degli intervistati

	V.a.	%
TOTALE INTERVISTE	600	100%
TIPOLOGIA		
	V.a.	%
Imprese	277	46,2%
Professionisti	252	42,0%
Associazioni di categoria	41	6,8%
Privati	25	4,2%
Altra PA / Altro	5	0,8%
Totale	600	100%

FORMA GIURIDICA	V.a.	%	SETTORE	V.a.	%
Società di Capitale	180	65,0%	Manifatturiero	111	40,1%
Società di Persone	50	18,1%	Commercio	64	23,1%
Impresa Individuale	31	11,2%	Servizi	19	6,9%
Cooperativa	10	3,6%	Costruzioni	14	5,1%
Altro	6	2,2%	Consulenza	14	5,1%
Totale	277	100,0%	Agricoltura/Minerali/Energia	11	4,0%
RUOLO IN AZIENDA			Informatica	7	2,5%
	V.a.	%	Alloggio e ristorazione	6	2,2%
Dipendente	179	64,6%	Finanza	6	2,2%
Titolare / Socio	78	28,2%	Alimentazione	4	1,4%
Consigliere/Dirigente	8	2,9%	Riparazione autoveicoli	2	0,7%
Altro	12	4,3%	Trasporto	1	0,4%
Totale	277	100,0%	Altro	18	6,5%
			Totale	277	100,0%

TIPOLOGIA ATTIVITÀ	V.a.	%	RUOLO NELLO STUDIO	V.a.	%
Commercialista	184	73,0%	Titolare/Socio	137	54,4%
Consulenza	17	6,7%	Dipendente	100	39,7%
Disbrigo Pratiche	12	4,8%	Consulente/Collaboratore	9	3,6%
Tributarista	11	4,4%	Altro	6	2,4%
Avvocato	7	2,8%	Totale	252	100,0%
Agente di commercio	5	2,0%			
Notaio	4	1,6%			
Geometra	4	1,6%			
Altro	8	3,2%			
Totale	252	100,0%			

Base: Totale campione (600)

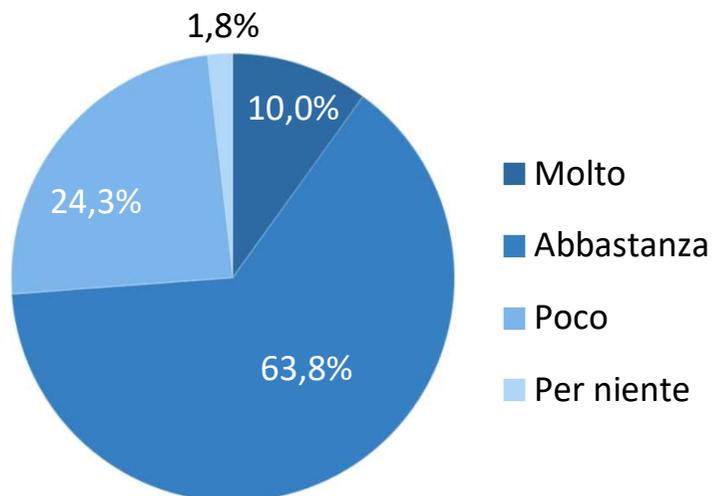


Attività della CCIAA di Modena



Grado di conoscenza dei compiti e delle funzioni

Quanto ritiene di essere a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla Camera di commercio di Modena?
(%, totale campione)



La conoscenza è complessivamente buona:

3 intervistati su 4 si considerano «molto» o «abbastanza» a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dell'Ente e meno del 2% si dichiara del tutto inconsapevole

... ma con alcuni distinguo:

Esiste un gap informativo piuttosto evidente tra le imprese, meno consapevoli in relazione a compiti e funzioni della CCIAA di Modena, e le altre tipologie di utenti intervistati (professionisti, privati etc.)

FORMA GIURIDICA	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Impresa	6,5%	60,6%	32,5%	0,4%
Professionista	11,9%	67,5%	18,2%	2,4%
Altro	16,9%	63,4%	14,1%	5,6%
TOTALE CAMPIONE	10,0%	63,8%	24,3%	1,8%

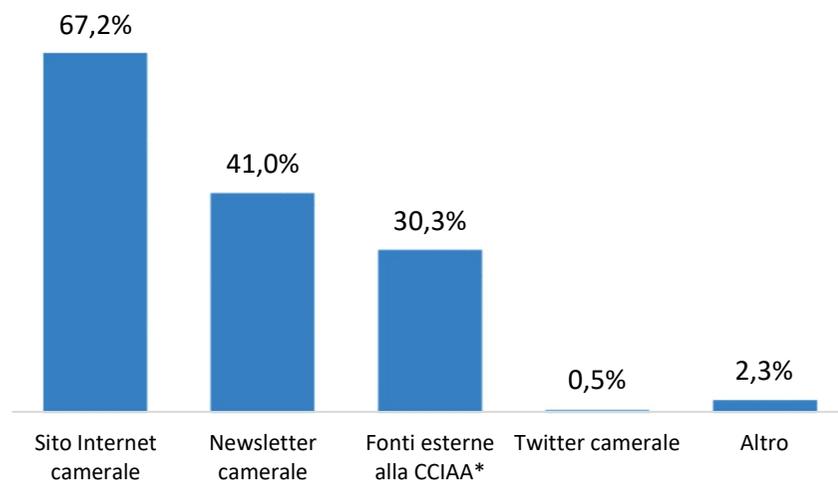
* comprende Privati, Associazioni di categoria, Altri Enti pubblici

Base: Totale campione (600)

Canali di informazioni sulle attività

Quali sono gli strumenti che utilizza per tenersi informato sulle attività della Camera di commercio di Modena?

(%, totale campione)



CANALI	Impresa	Professionista	Altro
Sito Internet camerale	60,3%	75,8%	63,4%
Newsletter camerale	39,5%	44,1%	36,7%
Fonti esterne alla CCIAA*	37,9%	22,2%	29,6%
Twitter camerale	0,4%	0,4%	1,4%
Altro	2,2%	2,0%	4,2%

*Associazione di categoria, commercialista, stampa, web

Base: Totale campione (600)

▪ Sito Internet

È in assoluto il canale più utilizzato - il 67% degli intervistati lo usa per tenersi informato, con punte del 76% tra i professionisti

▪ Newsletter camerale e fonti esterne alla CCIAA

Il primo mediamente più diffuso del secondo (rispettivamente 41% e 30% degli intervistati), anche se il differenziale risente in misura significativa della tipologia di utente (meno del 2% tra le imprese - oltre 20 punti percentuali tra i professionisti)

▪ Fonti esterne alla Camera

È interessante notare come le imprese, che si ritengono meno informate su compiti e funzioni della CCIAA utilizzino in maggiore misura canali non istituzionali

▪ Twitter

È un canale decisamente marginale: solo 3 intervistati su 200 dichiara, infatti, di utilizzarlo (0,5% del campione)

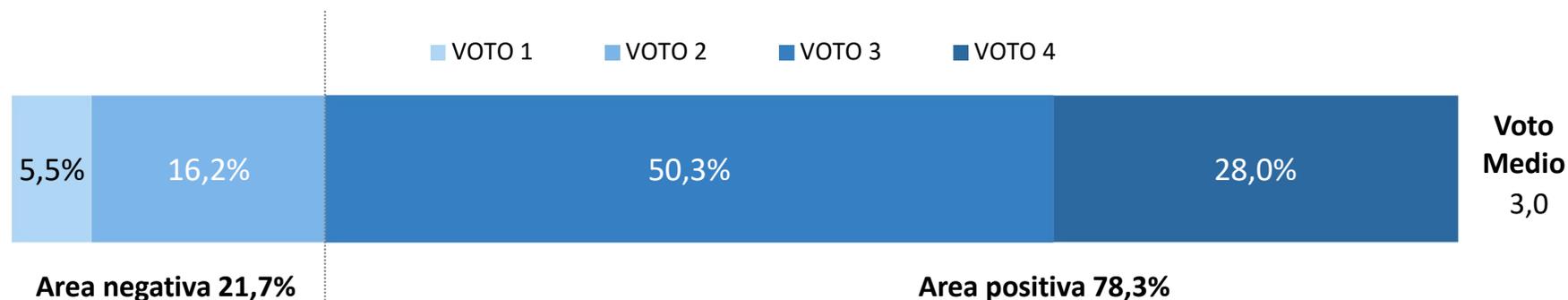


Valutazione complessiva



Valutazione complessiva dei servizi

Considerando l'insieme dei servizi (amministrativi, di regolazione del mercato, promozionali ecc.) della Camera di Commercio di Modena erogati nelle diverse modalità, come valuta il suo livello di soddisfazione?
(scala da 1 - valutazione più bassa a 4 – valutazione più alta, %, totale campione)



FORMA GIURIDICA	Area negativa (voto 1+2)	Area positiva (voto 3+4)	Voto Medio
Impresa	15,2%	84,8%	3,1
Professionista	26,2%	73,8%	2,9
Altro	30,9%	69,1%	2,8

4 utenti su 5 soddisfatti dei servizi

Complessivamente poco meno dell'80% degli intervistati esprimono valutazioni positive (voto 3 o 4) sull'insieme di servizi erogati dalla CCIAA di Modena e poco più di uno su quattro ne è molto soddisfatto (voto 4)

Gli utenti più critici

Pur confermandosi minoritaria, l'area di giudizio negativo (voto 1 o 2) cresce quando ad esprimere una valutazione complessiva sui servizi sono i professionisti, i privati, le associazioni di categoria e i rappresentanti di altri Enti pubblici

Base: Totale campione (600)



Servizi erogati



Conoscenza

Oltre al grado di conoscenza generale sui compiti e le funzioni svolte dalla Camera di commercio di Modena, è stato chiesto agli intervistati se fossero o meno al corrente di 26 **specifici servizi erogati dall'Ente ascrivibili a 6 ambiti tematici**, indicando, in caso affermativo, se ne avessero mai fatto uso nell'ultimo anno.

La consapevolezza circa la natura e la tipologia di servizi offerti dalla CCIAA di Modena è estremamente diversificata, con percentuali di conoscenza che vanno da un minimo del 20% («*gestione contratti forniture*» e «*carte tachigrafiche*») ad oltre l'80% («*registro imprese*», «*firma digitale*», «*sportello certificati, visure e vidimazioni*»).

L'eterogeneità della conoscenza è un elemento ricorrente, poiché rilevabile, seppur in misura più o meno accentuata, in tutti gli ambiti tematici oggetto di studio.

12 su 26 Il numero medio di servizi che gli intervistati dichiarano di conoscere

Quanti servizi conosce (%, totale campione)	25% Non più di 5 servizi
	24% Da 6 a 10
	18% Da 11 a 15
	14% Da 16 a 20
	19% Da 21 a 26

Servizi più conosciuti
(%, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% conoscenza
1°	Registro Imprese	Servizi amministrativi	89,8%
2°	Firma Digitale	Servizi per il digitale	89,5%
3°	Sportello certificati, visure, vidimazioni	Servizi amministrativi	84,8%
4°	Sportello Diritto Annuale	Servizi strumentali	60,3%
5°	Marchi e Brevetti	Servizi di regolazione del mercato	56,5%

Servizi meno conosciuti
(%, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% conoscenza
22°	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	Servizi di regolazione del mercato	32,0%
23°	Relazioni Esterne	Servizi strumentali	30,0%
24°	Gestione sale camerali	Servizi strumentali	29,0%
25°	Carte Tachigrafiche	Servizi per il digitale	21,8%
26°	Gestione contratti forniture	Servizi strumentali	21,8%

Base: Totale campione (600)

Utilizzo

Come per la conoscenza, anche l'utilizzo dei servizi offerti dalla CCIAA di Modena nell'ultimo anno varia in misura significativa in relazione all'ambito tematico e alla natura/tipologia dell'attività/procedura richiesta.

Il gap tra i servizi ai vertici e agli ultimi posti della classifica è sostanzialmente analogo (da meno dell' 1% di utenti del servizio di «*gestione contratti forniture*» al 73% del «registro imprese» - che conferma quindi il suo primato).

Da segnalare l'assenza di intervistati che dichiarano di aver usufruito nell'ultimo anno di più di 15 dei 26 servizi monitorati.

4 su 26 Il numero medio di servizi utilizzati dagli intervistati

**Quanti servizi
utilizza**
(%, totale
campione)

25% Non più di 2
51% Da 3 a 5
22% Da 6 a 10
2% Da 11 a 15

Servizi più utilizzati
(%, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% utilizzo
1°	Registro Imprese	Servizi amministrativi	72,8%
2°	Firma Digitale	Servizi per il digitale	68,5%
3°	Sportello certificati, visure, vidimazioni	Servizi amministrativi	67,5%
4°	Gestione pagamenti: da parte degli utenti	Servizi strumentali	37,7%
5°	Sportello Diritto Annuale	Servizi strumentali	31,0%

Servizi meno utilizzati
(%, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% utilizzo
22°	Mediazione - Conciliazione – Gestione crisi da sovraindebitamento	Servizi di regolazione del mercato	2,2%
23°	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	Servizi di regolazione del mercato	2,2%
24°	Servizi di promozione dei prodotti tipici	Servizi promozionali	1,8%
25°	Arbitrato	Servizi di regolazione del mercato	1,8%
26°	Gestione contratti forniture	Servizi strumentali	0,8%

Base: Totale campione (600)



Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

SERVIZI AMMINISTRATIVI	Registro Imprese	17,0%	72,8%	10,2%
	Sportello certificati, visure, vidimazioni	17,3%	67,5%	15,2%
	Esami albi e ruoli	36,8%	15,0%	48,2%
	Corsi di formazione mediatori e conducenti	38,3%	6,0%	55,7%
SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	Marchi e Brevetti	46,5%	10,0%	43,5%
	Borsa merci, Prezzi e Ambiente	28,8%	10,0%	61,2%
	Protesti	35,3%	9,3%	55,3%
	Attività Sanzionatoria (Ordinanze)	28,7%	5,8%	65,5%
	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	29,8%	2,2%	68,0%
	Mediazione - Conciliazione - Gestione crisi da... Arbitrato	33,7%	2,2%	64,2%
SERVIZI PER IL DIGITALE	Firma Digitale	21,0%	68,5%	10,5%
	Carte Tachigrafiche	18,3%	3,5%	78,2%
SERVIZI MERCATI ESTERI	Certificazione Estero	27,5%	28,8%	43,7%
SERVIZI PROMOZIONALI	Promozione e Servizi alle Imprese	40,2%	12,0%	47,8%
	Servizi promozionali per l'internazionalizzazione	37,7%	6,8%	55,5%
	Servizi promozionali per la digitalizzazione	35,3%	6,8%	57,8%
	Statistica e Informazione Economica	37,2%	6,3%	56,5%
	Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni	31,8%	4,7%	63,5%
	Servizi di promozione dei prodotti tipici	39,8%	1,8%	58,3%
SERVIZI STRUMENTALI	Gestione pagamenti: da parte degli utenti	18,5%	37,7%	43,8%
	Sportello Diritto Annuale	29,3%	31,0%	39,7%
	Gestione pagamenti: da parte della CCIAA	25,3%	6,8%	67,8%
	Gestione sale camerali	23,2%	5,8%	71,0%
	Relazioni Esterne	26,0%	4,0%	70,0%
	Gestione contratti fornitura	21,0%	0,8%	78,2%

■ Conosce ma non ha utilizzato ■ Ha utilizzato ■ Non conosce

Base: Totale campione (600)



Valutazione

Agli utenti dei singoli servizi monitorati (coloro che hanno dichiarato di averne usufruito almeno una volta nell'ultimo anno) è stato infine chiesto di esprimere un giudizio di merito sulla loro qualità, adottando una scala valoriale da 1 (valutazione minimo) a 4 (valutazione massima)

Complessivamente la valutazione dei servizi offerti dalla CCIAA di Modena è positiva, con un percentuale di utenti soddisfatti (voto 3-4) superiore all'80% nella maggioranza assoluta dei casi (19 su 26), tra i quali spicca la «firma digitale» (al quinto posto nella classifica dei servizi più apprezzati ma con una più alta base campionaria rispetto ai servizi nelle prime 4 posizioni).

All'estremo opposto, tra i servizi meno apprezzati dagli utenti, troviamo l'«attività sanzionatoria (ordinanze)», con la quota di giudizi negativi più alta tra tutti i servizi valutati, seguita dai «Servizi di metrologia e vigilanza prodotti» e dalla «Gestione pagamenti: da parte della CCIAA». In tutti e tre i casi, tuttavia, il risultato va letto con cautela, trattandosi di basi campionarie limitate.

Servizi più apprezzati (% voto 3-4, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% voto 3-4	Base
1°	Arbitrato	Servizi di regolazione del mercato	100,0%	11
2°	Servizi di promozione dei prodotti tipici	Servizi promozionali	100,0%	11
3°	Gestione contratti forniture	Servizi strumentali	100,0%	5
4°	Gestione sale camerali	Servizi strumentali	94,3%	35
5°	Firma Digitale	Servizi per il digitale	92,0%	411

Servizi meno apprezzati (% voto 3-4, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% voto 3-4	Base
22°	Borsa merci, Prezzi e Ambiente	Servizi di regolazione del mercato	75,0%	60
23°	Promozione e Servizi alle Imprese	Servizi promozionali	75,0%	72
24°	Gestione pagamenti: da parte della CCIAA	Servizi strumentali	73,2%	41
25°	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	Servizi di regolazione del mercato	69,2%	13
26°	Attività Sanzionatoria (Ordinanze)	Servizi di regolazione del mercato	51,4%	35

Base: Utenti dei servizi



Valutazione dei servizi utilizzati: quadro di sintesi

			Voto Medio	Base
SERVIZI AMMINISTRATIVI	Registro Imprese	19,7% 80,3%	3,1	407
	Sportello certificati, visure, vidimazioni	9,9% 90,1%	3,4	405
	Esami albi e ruoli	21,1% 78,9%	3,0	90
	Corsi di formazione mediatori e conducenti	11,1% 88,9%	3,3	36
SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	Marchi e Brevetti	10,0% 90,0%	3,2	60
	Borsa merci, Prezzi e Ambiente	25,0% 75,0%	2,9	60
	Protesti	8,9% 91,1%	3,3	56
	Attività Sanzionatoria (Ordinanze)	48,6% 51,4%	2,5	35
	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	30,8% 69,2%	2,9	13
	Mediazione - Conciliazione - Gestione crisi da...	15,4% 84,6%	3,2	13
	Arbitrato	100,0%	3,7	11
SERVIZI PER IL DIGITALE	Firma Digitale	8,0% 92,0%	3,4	411
	Carte Tachigrafiche	14,3% 85,7%	3,5	21
SERVIZI MERCATI ESTERI	Certificazione Estero	13,9% 86,1%	3,2	173
SERVIZI PROMOZIONALI	Promozione e Servizi alle Imprese	25,0% 75,0%	3,0	72
	Servizi promozionali per l'internazionalizzazione	17,1% 82,9%	3,1	41
	Servizi promozionali per la digitalizzazione	9,8% 90,2%	3,3	41
	Statistica e Informazione Economica	23,7% 76,3%	3,1	38
	Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni	17,9% 82,1%	3,0	28
	Servizi di promozione dei prodotti tipici	100,0%	3,5	11
SERVIZI STRUMENTALI	Gestione pagamenti: da parte degli utenti	12,4% 87,6%	3,2	226
	Sportello Diritto Annuale	11,8% 88,2%	3,2	186
	Gestione pagamenti: da parte della CCIAA	26,8% 73,2%	3,0	41
	Gestione sale camerali	5,7% 94,3%	3,4	35
	Relazioni Esterne	16,7% 83,3%	3,2	24
	Gestione contratti forniture	100,0%	3,2	5

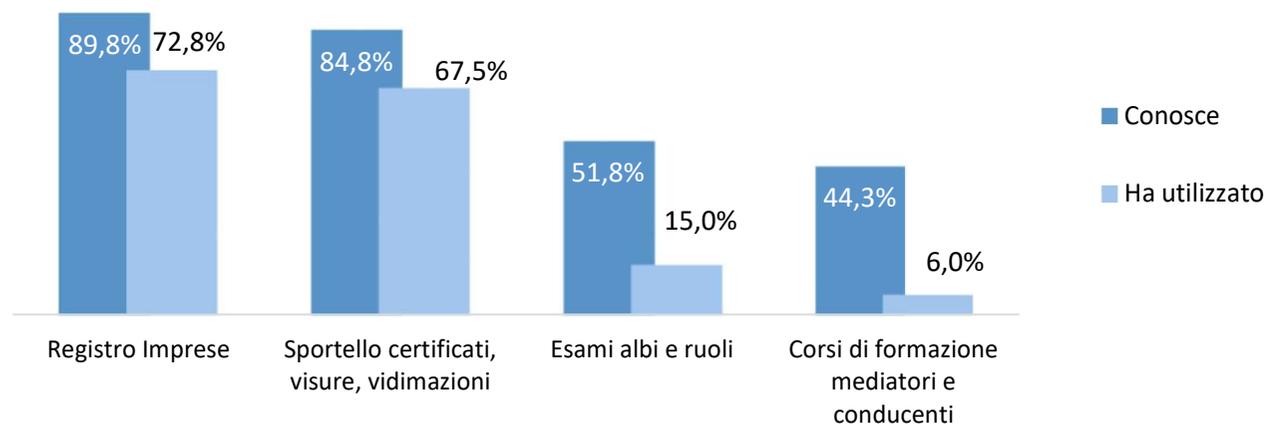
■ Valutazioni negative (VOTO 1+2)

■ Valutazioni positive (VOTO 3+4)

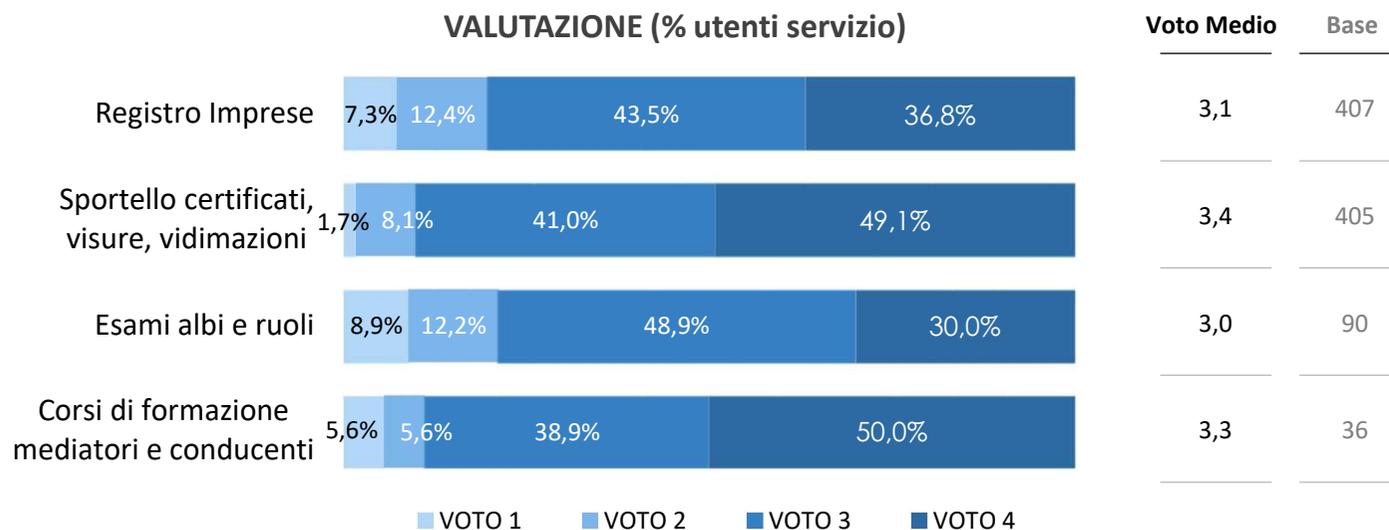


Dettaglio «Servizi amministrativi»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)

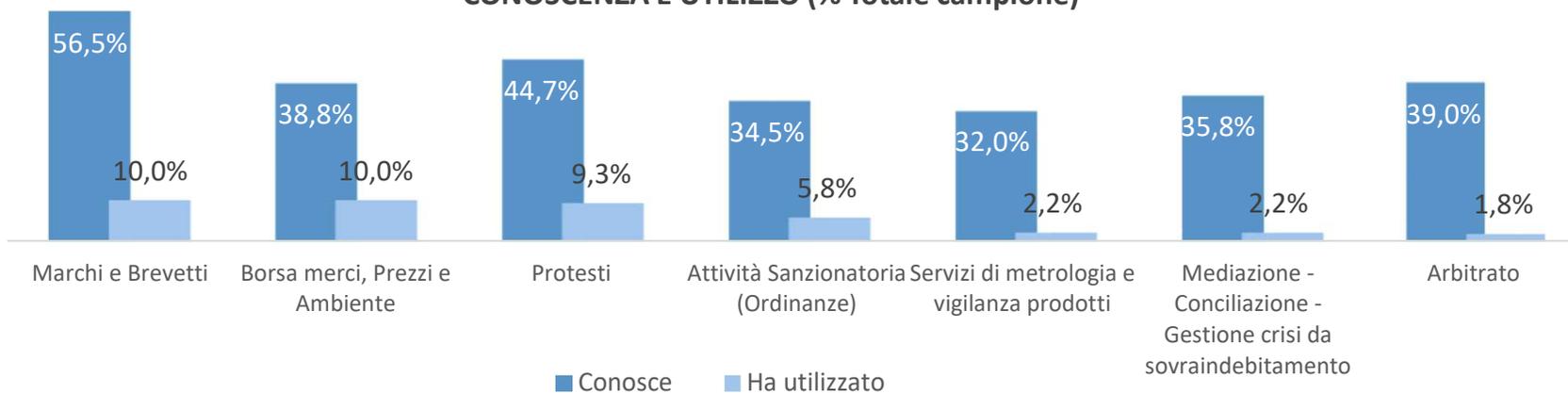


Base: Utenti dei servizi

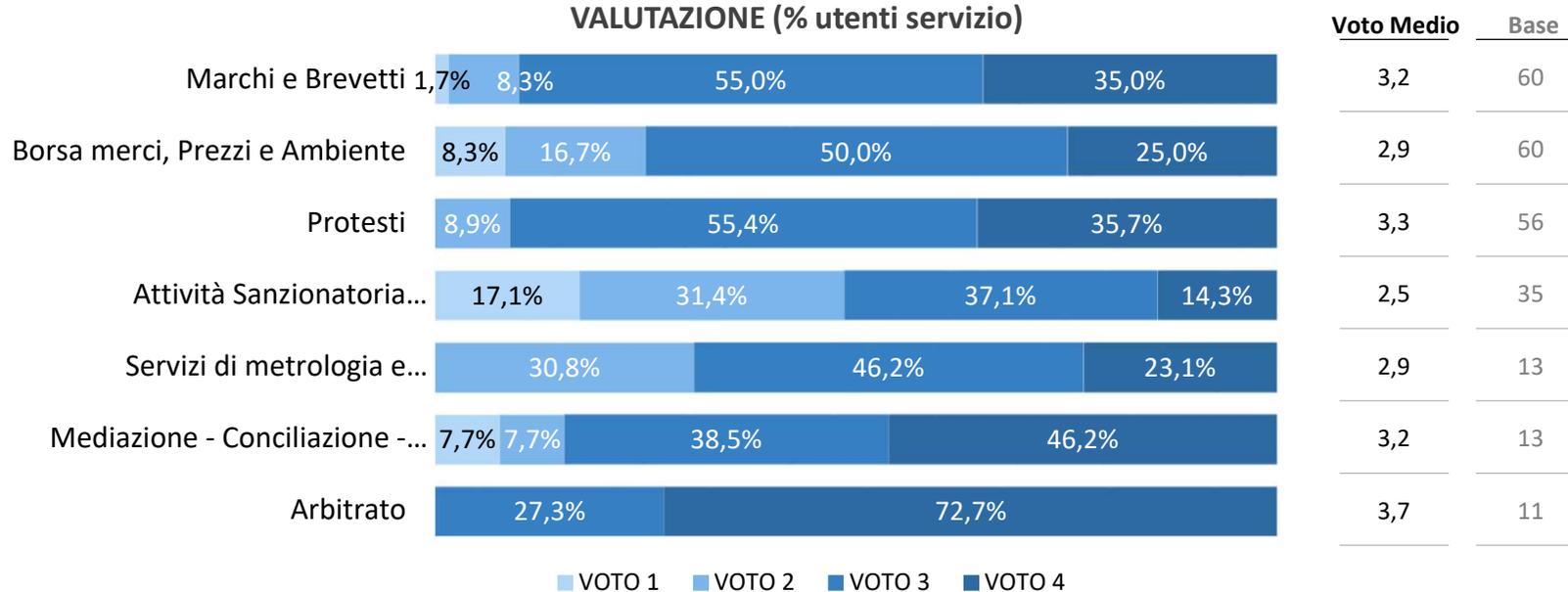


Dettaglio «Servizi di regolazione del mercato»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)

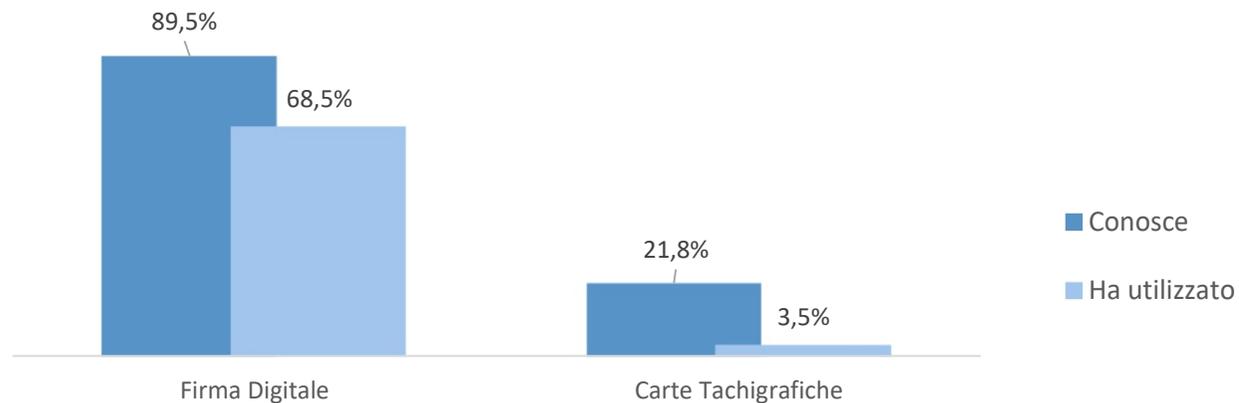


Base: Utenti dei servizi

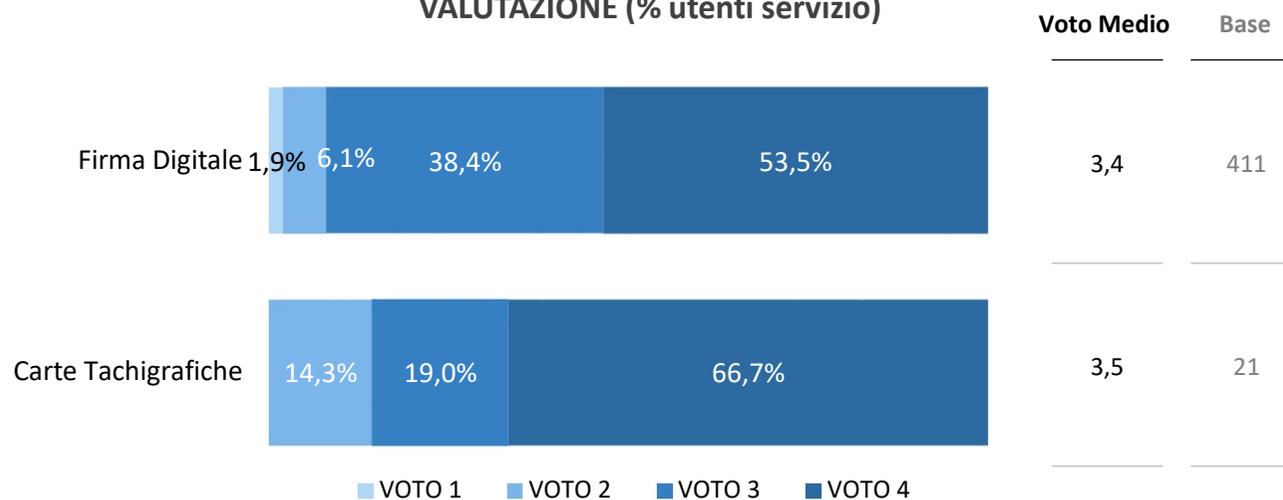


Dettaglio «Servizi per il digitale»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)

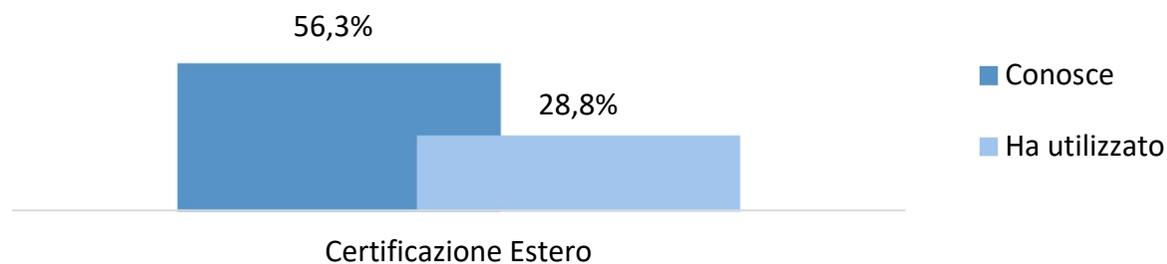


Base: Utenti dei servizi

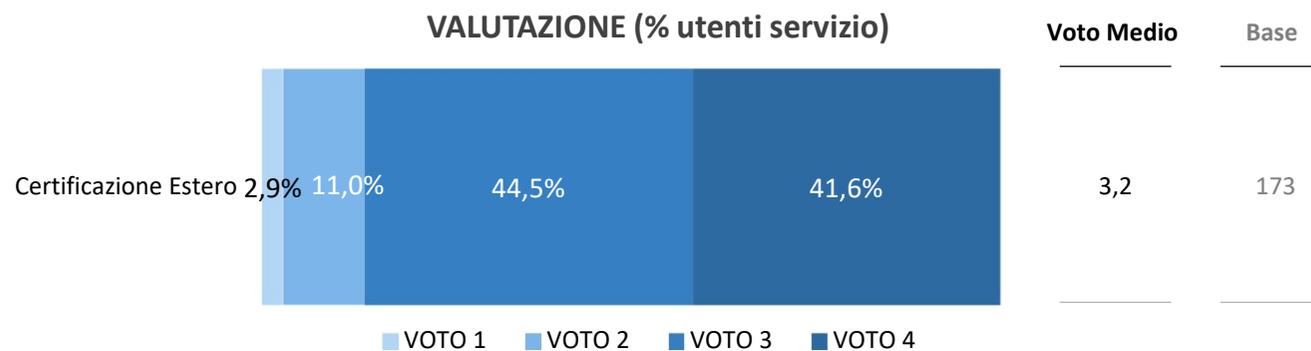


Dettaglio «Servizi mercati esteri»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)



Base: Utenti dei servizi

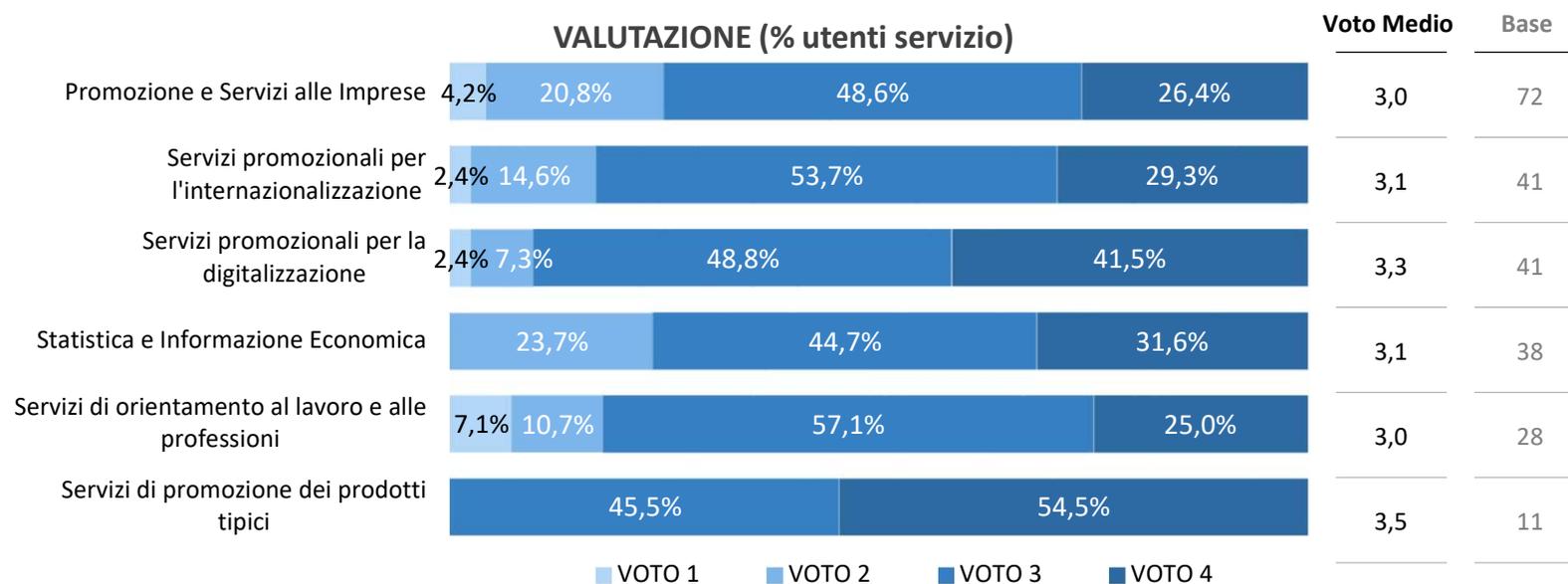


Dettaglio «Servizi promozionali»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)

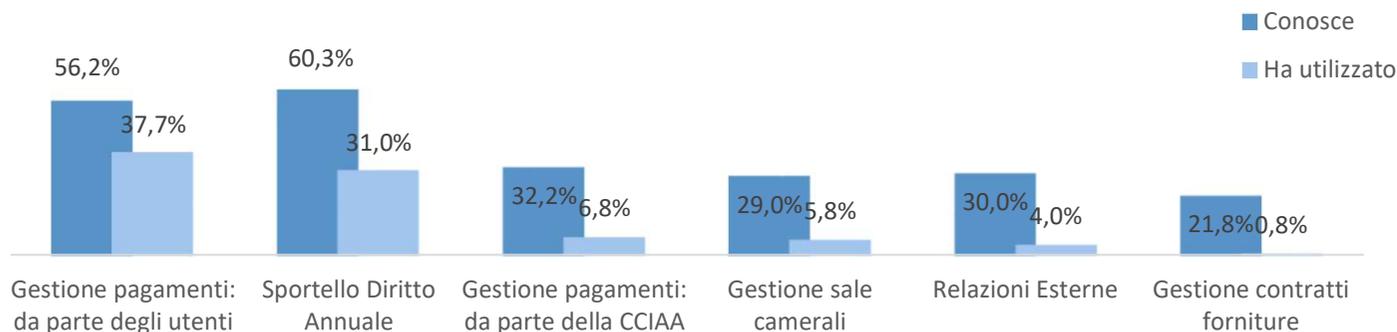


Base: Utenti dei servizi

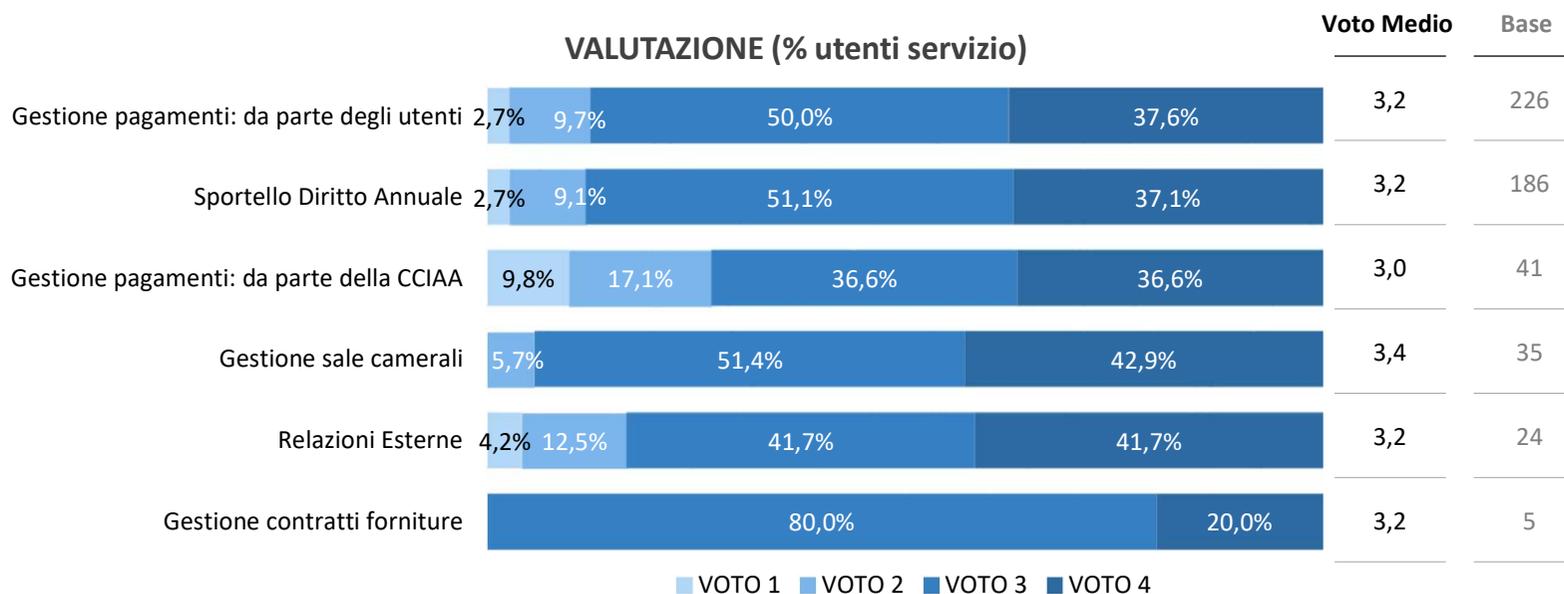


Dettaglio «Servizi strumentali»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)



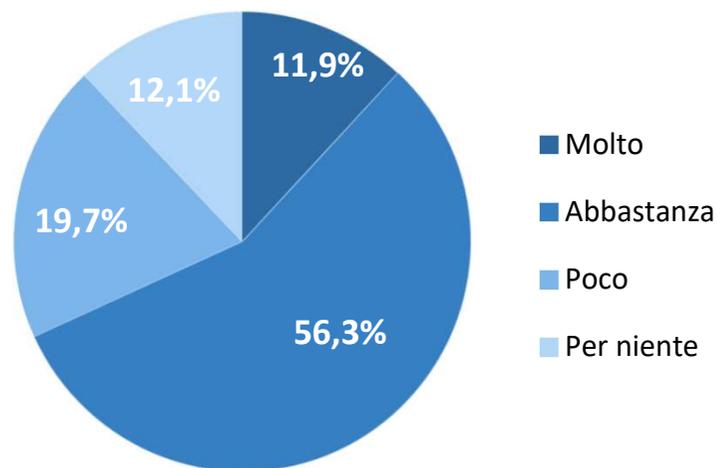
Base: Utenti dei servizi



Dettaglio «Servizi amministrativi» - Call Center Registro Imprese

Quanto ritiene di essere soddisfatto del servizio call center dedicato al Registro Imprese?

(%, utenti del servizio)



Utenti mediamente soddisfatti del servizio

Poco meno del 70% degli utenti valuta positivamente la qualità del Call Center del Registro Imprese

Si rileva inoltre un sostanziale bilanciamento tra gli utenti più critici (12,1% di intervistati «per niente» soddisfatti del servizio) e i più soddisfatti (11,9% «molto» soddisfatti)

In linea con quanto rilevato in merito alla valutazione complessiva dei servizi erogati dalla CCIAA di Modena, anche rispetto all'attività del call center del Registro Imprese i più critici sono in assoluto i professionisti (16,4% «per niente» soddisfatti contro il 6,5% delle imprese)

TIPOLOGIA	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Impresa	11,2%	64,1%	18,2%	6,5%
Professionista	14,6%	49,1%	20,0%	16,4%
Altro	2,1%	61,7%	23,4%	12,8%

Base: Utenti servizio Call Center (437)

Suggerimenti della clientela



I suggerimenti della clientela

Ha dei suggerimenti da dare alla Camera di commercio di Modena in relazione a nuovi servizi da prevedere?

(%, totale campione)



Un servizio personalizzato, di qualità e facilmente fruibile

E' certamente questo il minimo comun denominatore delle istanze espresse dagli intervistati in relazione al miglioramento del servizio da parte della CCIAA di Modena, promuovendo contatti diretti con l'utenza (telefonici e/o in presenza), garantendo la presenza di personale competente, disponibili e professionale, in un'ottica di semplificazione e di velocizzazione degli iter procedurali (in primis quelle per la certificazione d'origine ma non solo).

Quali ? (%TOP10)

1° - Agevolare contatti diretti/telefonici con il personale (no call center/mail)	« a volte una telefonata di pochi secondi può sostituire 10 mail impersonali »	« manca il contatto telefonico con gli addetti al Registro Imprese »
2° - Migliorare standard qualità del personale (preparazione, disponibilità, professionalità)	« il personale sia più cortese e disponibile e più competente »	« più collaborazione da parte del personale »
3° - Più informazione e comunicazione (su servizi, iniziative, procedure etc.)	« fare una comunicazione più ad ampio raggio dei propri servizi »	« maggior chiarezza nella modalità di compilazione ed invio pratiche »
4° - Ripristino Servizio Call Center	« Il call center del registro imprese era molto comodo »	« Aver eliminato il call center ha reso le cose molto più complicate »
5° - Minore burocrazia/semplificazione procedure (generico)	« snellire la parte burocratica di alcuni servizi »	« snellire procedure amministrative per i depositi di pratiche camerali »
6° - Migliorare/snellire pratiche certificazione d'origine	« accorciare i tempi di emissione dei certificati di origine »	« iniziare iter in via telematica e poi dover andare allo sportello allunga i tempi »
7° - Velocizzare tempi delle pratiche	« minore attesa per le risposte »	« Migliorare la tempistica di rilascio dei certificati originali »
8° - Maggiore capillarità della rete sul territorio	« aprire uno sportello a Sassuolo »	« fare in modo che ci sia un ufficio fisico in ogni città »
9° - Migliorare il sito web	« realizzare un sito un po' più semplice ed intuitivo »	« sito funzionale con schede più precise sugli adempimenti da fare »
10° - Maggiore omogeneità procedure / pratiche con le altre CCIAA	« Omogeneizzarsi con gli altri Registri Imprese, anche vicini, sulle modalità pratiche di adempimento delle pratiche »	



Performance Unità organizzativa - Modena dicembre 2019

Area Dirigenziale	Area Organizzativa	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
Area Dirigenziale 1						99,99%	
33,34%	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali					100%	
10,0%	401.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese					100%	
100,0%	Grado di coinvolgimento delle imprese coinvolte alle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale Misura l'ampiezza dell'attività di assessment della maturità digitale delle imprese		>= 1 N.	1,44 N.	100,0%		
5,0%	401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico					100%	
100,0%	Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e femminile, alle forme di impresa cooperativa		>= 100 N.	135 N.	100,0%		
1,0%	600.D6.1 - Agevolare occasioni di incontro tra gli Enti interessati allo sviluppo del sistema intermodale					100%	
100,0%	Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale Misura la capacità della Camera di Commercio di coinvolgere Istituzioni e altri soggetti nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale - Fonte: Rilevazione camerale		>= 4 N.	4 N.	100,0%		
5,0%	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità					100%	
20,0%	Livello di incidenza delle presenze registrate in occasione di eventi finanziati dalla Camera di commercio rispetto al totale dei flussi turistici Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera. Misura il grado di attrattività del territorio in relazione alle iniziative fieristiche/culturali finanziate dalla CCIAA		>= 20,00 %	27,04 %	100,0%		
60,0%	Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera Misura il grado di attrattività del territorio in relazione alle iniziative fieristiche finanziate dalla Camera di commercio nell'anno		>= 185.000 N.	250.049 N.	100,0%		
20,0%	Presenze registrate in occasione del Festival Filosofia Numero presenze registrate in occasione del Festival Filosofia. Misura il grado di attrattività del territorio delle iniziative culturali del territorio in termini di presenze turistiche		>= 175.000 N.	226.000 N.	100,0%		
10,0%	601.D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei					100%	
50,0%	Imprese partecipanti ai programmi camerali sulle eccellenze locali Misura il grado di coinvolgimento delle imprese produttrici nei programmi camerali di valorizzazione e certificazione delle eccellenze locali, come il marchio collettivo "Tradizione e Sapori"		>= 300 N.	308 N.	100,0%		
50,0%	Numero prodotti a marchio T&S promossi nel nuovo sito predisposto ad hoc Numero prodotti a marchio "Tradizioni e Sapori" promossi nel nuovo sito predisposto ad hoc - Fonte: Nuovo sito dedicato		>= 26 N.	26 N.	100,0%		
2,0%	700.D5.1 - Promuovere la settimana della Bioarchitettura per la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, della qualità, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile					100%	
100,0%	Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale		>= 900 N.	1.500 N.	100,0%		
3,0%	701.C2.3 - Sviluppare azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica, specie mediante la vigilanza sulla sicurezza e la conformità dei prodotti e il contrasto alle frodi alimentari					100%	
100,0%	N. collaborazioni con l'Università volte al contrasto della criminalità economica Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: la collaborazione con l'Università		>= 1 N.	1 N.	100,0%		
5,0%	801.D6.3 - Incrementare la disponibilità dell'informazione economica, quale garanzia di equilibrio del mercato, a sostegno della competitività delle PMI mediante la compilazione on-line da parte delle imprese della rilevazione congiunturale					100%	
100,0%	Grado di coinvolgimento delle imprese partecipanti all'indagine congiunturale in modalità on-line Grado di coinvolgimento delle imprese partecipanti all'indagine congiunturale in modalità on-line. Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio		>= 60,00 %	200,87 %	100,0%		
9,0%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale					100%	
35,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)		>= 100,00 %	100,00 %	100,0%		
35,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)		>= 100,00 %	100,00 %	100,0%		
30,0%	Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente		>= 98,00 %	100,00 %	100,0%		
10,0%	802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction realizzata nel mese di dicembre					100%	
50,0%	CF03 Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità		>= 40,46 %	90,80 %	100,0%		
50,0%	N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di customer satisfaction N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di customer satisfaction		>= 1 N.	1 N.	100,0%		
8,0%	802.A2.1 - Ottimizzare il perseguimento delle strategie, mediante il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere					100%	
50,0%	Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...) Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie		>= 16 N.	21 N.	100,0%		

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2019

Area Dirigibile	Area Organizzativa	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
		50,0%	Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 2 N.	12 N.	100,0%	● ● ●
10,0%		802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi				100,0%	● ● ●
		50,0%	B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	>= 90,00 %	96,04 %	100,0%	● ● ●
		50,0%	Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -18 gg	-20,14 gg	100,0%	● ● ●
12,0%		803.A1.2a - Impiegare la trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa				100,0%	● ● ●
		50,0%	Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)	>= 98,00 %	99,60 %	100,0%	● ● ●
		50,0%	Rispetto degli obblighi in materia di accesso civico Rispetto dei termini di risposta entro 30 gg.	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●
10,0%		803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione				100,0%	● ● ●
		30,0%	Iniziativa di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area Iniziativa di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●
		35,0%	Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	>= 95,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●
		35,0%	Riduzione del rischio di corruzione Attuazione/implementazione delle nuove misure previste nel PTPCT	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●
33,33%		AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali				99,96%	● ● ●
15,0%		701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in collaborazione con le Associazioni dei consumatori e agevolando presso le imprese l'adozione di sistemi di sicurezza di contrasto alla criminalità anche informatica				100,0%	● ● ●
		20,0%	Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese) N. controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in uffici diversi dal Registro Imprese. Misura la capacità della Camera di commercio di garantire la legalità	>= 30 N.	161 N.	100,0%	● ● ●
		40,0%	Emissione Ruolo sanzioni 2015 entro la data Emissione Ruolo sanzioni 2015 entro la data	Entro 30-06-2019	25-06-2019	100,0%	● ● ●
		40,0%	Emissione Ruolo sanzioni 2016 entro la data Emissione Ruolo sanzioni 2016 entro la data	Entro 31-12-2019	10-12-2019	100,0%	● ● ●
15,0%		701.C2.3 - Sviluppare azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica, specie mediante la vigilanza sulla sicurezza e la conformità dei prodotti e il contrasto alle frodi alimentari				100,0%	● ● ●
		100,0%	N. controlli sui prodotti e sui magazzini generali e Ispezioni metriche Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: Controlli sui prodotti e Ispezioni metriche	>= 300 N.	311 N.	100,0%	● ● ●
15,0%		802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale				99,76%	● ● ●
		30,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●
		30,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	● ● ●
		30,0%	Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente	>= 98,00 %	97,22 %	99,21%	● ● ●
		10,0%	Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti	Entro 30-10-2020	04-09-2019	100,0%	● ● ●
10,0%		802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction realizzata nel mese di dicembre				100,0%	● ● ●
		100,0%	CF03 Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità	>= 50,72 %	84,47 %	100,0%	● ● ●
1,0%		802.A2.1 - Ottimizzare il perseguimento delle strategie, mediante il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere				100,0%	● ● ●
		50,0%	Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...) Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 32 N.	40 N.	100,0%	● ● ●
		50,0%	Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 1 N.	2 N.	100,0%	● ● ●
15,0%		802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi				100,0%	● ● ●
		50,0%	B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	>= 90,00 %	96,04 %	100,0%	● ● ●
		50,0%	Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -18 gg	-20,14 gg	100,0%	● ● ●

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2019

Area Dirigentiale	Area Organizzativa	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
		15,0%	803.A1.2a - Impiegare la trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa			100,0%	
		100,0%	Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)	>= 98,00 %	100,00 %	100,0%	
		14,0%	803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione			100,0%	
		30,0%	Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	>= 95,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Riduzione del rischio di corruzione Attuazione/implementazione delle nuove misure previste nel PTPCT	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
33,33%		AO4 - Sviluppo Imprese				100,0%	
		8,0%	301.D1.1 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi			100,0%	
		5,0%	Fatturato export provinciale Indica il valore in € del fatturato delle esportazioni della provincia di Modena nell'anno "n". Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare le imprese nello sviluppo commerciale all'estero	>= 12.700.000.000,00 €	13.147.300.000,00 €	100,0%	
		95,0%	Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno Misura il numero dei partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione (di incoming, outgoing, coaching, fiere all'estero, attività di formazione...) promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	>= 120 N.	124 N.	100,0%	
		7,0%	401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico			100,0%	
		100,0%	Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e femminile, alle forme di impresa cooperativa	>= 500 N.	836 N.	100,0%	
		7,0%	401.D6.2 - Valorizzare le produzioni agroalimentari modenesi mediante sistemi di qualificazione e tutela della tracciabilità geografica			100,0%	
		100,0%	Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori Misura l'ampiezza del paniere dei prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori	>= 26 N.	26 N.	100,0%	
		8,0%	402.D4.1 - Realizzare iniziative di orientamento al lavoro e alla creazione di impresa			100,0%	
		100,0%	Soggetti (studenti e aspiranti imprenditori) coinvolti nelle iniziative camerale di orientamento nell'anno N. soggetti (studenti e aspiranti imprenditori) coinvolti nelle iniziative camerale di orientamento nell'anno "n"	>= 1.400 N.	1.907 N.	100,0%	
		8,0%	402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro			100,0%	
		30,0%	% imprese iscritte al Registro per l'alternanza scuola-lavoro Misura la capacità della Camera di commercio di coinvolgere imprese (e altri soggetti ospitanti) nel progetto di alternanza e orientamento al lavoro	>= 17,00 %	17,66 %	100,0%	
		30,0%	Grado di coinvolgimento delle scuole nel network promosso dalla CCIAA Misura il grado di coinvolgimento delle scuole nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro poste in essere dalla Camera di commercio.	>= 80,00 %	84,85 %	100,0%	
		40,0%	Soggetti coinvolti nelle iniziative camerale di alternanza scuola-lavoro nell'anno Soggetti coinvolti nelle iniziative camerale di alternanza scuola-lavoro nell'anno	>= 860 N.	1.000 N.	100,0%	
		7,0%	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità			100,0%	
		20,0%	Livello di incidenza delle presenze registrate in occasione di eventi finanziati dalla Camera di commercio rispetto al totale dei flussi turistici Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera. Misura il grado di attrattività del territorio in relazione alle iniziative fieristiche/culturali finanziate dalla CCIAA	>= 20,00 %	27,04 %	100,0%	
		60,0%	Numero presenze correlate alle iniziative fieristiche partecipate dalla Camera Misura il grado di attrattività del territorio in relazione alle iniziative fieristiche finanziate dalla Camera di commercio nell'anno	>= 185.000 N.	250.049 N.	100,0%	
		20,0%	Presenze registrate in occasione del Festival Filosofia Numero presenze registrate in occasione del Festival Filosofia Misura il grado di attrattività del territorio delle iniziative culturali del territorio in termini di presenze turistiche.	>= 175.000 N.	226.000 N.	100,0%	
		8,0%	701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in collaborazione con le Associazioni dei consumatori e agevolando presso le imprese l'adozione di sistemi di sicurezza di contrasto alla criminalità anche informatica			100,0%	
		50,0%	N. soggetti beneficiari del contributo rivolto alle imprese maggiormente esposte a fatti criminosi per l'installazione di sistemi di sicurezza Soggetti economici coinvolti nell'anno alle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: N. soggetti beneficiari del contributo rivolto alle imprese maggiormente esposte a fatti criminosi per l'installazione di sistemi di sicurezza	>= 90 N.	145 N.	100,0%	
		25,0%	Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese) N. controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in uffici diversi dal Registro Imprese. Misura la capacità della Camera di commercio di garantire la legalità	>= 20 N.	21 N.	100,0%	
		25,0%	Risposte in tema di igiene, salute e sicurezza sul lavoro pubblicate sul sito nella sezione dedicata Prevenzionet Soggetti economici coinvolti nell'anno nelle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: Risposte in tema di igiene, salute e sicurezza sul lavoro pubblicate sul sito nella sezione dedicata Prevenzionet	>= 40 N.	56 N.	100,0%	
		8,0%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale			100,0%	

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2019

Area Dirigenziale	Area Organizzativa	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
		35,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
		30,0%	Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente	>= 98,00 %	100,00 %	100,0%	
9,0%		802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction realizzata nel mese di dicembre				100,0%	
		100,0%	CF03 Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità	>= 44,32 %	80,00 %	100,0%	
8,0%		802.A2.1 - Ottimizzare il perseguimento delle strategie, mediante il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere				100,0%	
		50,0%	Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...) Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 16 N.	19 N.	100,0%	
		50,0%	Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 6 N.	6 N.	100,0%	
9,0%		802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi				100,0%	
		50,0%	B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	>= 90,00 %	96,04 %	100,0%	
		50,0%	Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -18 gg	-20,14 gg	100,0%	
5,0%		803.A1.2a - Impiegare la trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa				100,0%	
		100,0%	Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)	>= 98,00 %	100,00 %	100,0%	
8,0%		803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione				100,0%	
		30,0%	Iniziativa di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area Iniziativa di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	>= 95,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Riduzione del rischio di corruzione Attuazione/implementazione delle nuove misure previste nel PTPCT	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	

Area Dirigenziale 2						99,22%	
50,0%	AO6 - Tutela del Mercato					98,45%	
9,0%	301.D1.2 - Efficientare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio					100,0%	
		50,0%	Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine e copie, visti su fatture e legalizzazione richiesti a sportello Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine e copie, visti su fatture e legalizzazione richiesti a sportello	>= 98,00 %	100,00 %	100,0%	
		50,0%	Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica Misura il rispetto dei tempi di rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica	>= 80,00 %	85,81 %	100,0%	
8,0%	700.D5.3 - Favorire la diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale					100,0%	
		50,0%	Diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale Misura il numero delle informazioni diffuse in relazione agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale	>= 10 N.	13 N.	100,0%	
		50,0%	Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	>= 100 N.	146 N.	100,0%	
9,0%	701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in collaborazione con le Associazioni dei consumatori e agevolando presso le imprese l'adozione di sistemi di sicurezza di contrasto alla criminalità anche informatica					100,0%	
		100,0%	Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese) N. controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in uffici diversi dal Registro Imprese. Misura la capacità della Camera di commercio di garantire la legalità	>= 1.950 N.	1.997 N.	100,0%	
8,0%	701.C2.2 - Favorire la tutela della fede pubblica, del consumatore e la regolazione dei rapporti commerciali, mediante le operazioni di vigilanza sui Concorsi a premio					100,0%	
		100,0%	N. interventi realizzati a garanzia della regolarità dei concorsi a premi Soggetti economici coinvolti nell'anno nelle iniziative volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato: N. interventi realizzati a garanzia della regolarità dei concorsi a premi	>= 54 N.	56 N.	100,0%	
8,0%	701.C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno					100,0%	

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2019

Area Dirigibile	Area Organizzativa	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione	
		100,0%	C2.1_01 Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	<= 8 gg	5,48 gg	100,0%		
		9,0%	701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori, anche mediante una tempestiva composizione delle controversie				100,0%	
		50,0%	Tempi medi di avvio delle mediazioni (nomina mediatore e convocazione delle parti) Misura il grado di tempestività nell'avvio delle pratiche di mediazione	<= 8 gg	4,17 gg	100,0%		
		50,0%	Tempi medi di avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento Misura il grado di tempestività nell'avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento	<= 10 gg	5,27 gg	100,0%		
		5,0%	801.C1.1 - Incrementare la diffusione di strumenti telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato, mediante l'erogazione di servizi per via telematica				100,0%	
		100,0%	Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	>= 9,50 %	11,10 %	100,0%		
		9,0%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale				100,0%	
		35,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%		
		35,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%		
		30,0%	Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente	>= 98,00 %	100,00 %	100,0%		
		9,0%	802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction realizzata nel mese di dicembre				100,0%	
		100,0%	CF03 Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità	>= 50,93 %	85,64 %	100,0%		
		9,0%	802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi				100,0%	
		50,0%	B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	>= 90,00 %	96,04 %	100,0%		
		50,0%	Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -18 gg	-20,14 gg	100,0%		
		8,0%	803.A1.2a - Impiegare la trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa				80,61%	
		100,0%	Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)	>= 98,00 %	80,00 %	80,61%		
		9,0%	803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione				100,0%	
		30,0%	Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%		
		35,0%	Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	>= 95,00 %	100,00 %	100,0%		
		35,0%	Riduzione del rischio di corruzione Attuazione/implementazione delle nuove misure previste nel PTPCT	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%		
50,0%		AO7 - Registro delle Imprese					100,0%	
		22,5%	701.C1.1 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità				100,0%	
		100,0%	Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI	>= 4.870 N.	5.657 N.	100,0%		
		10,0%	801.C1.1 - Incrementare la diffusione di strumenti telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato, mediante l'erogazione di servizi per via telematica				100,0%	
		50,0%	Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	>= 12,00 %	12,05 %	100,0%		
		50,0%	Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	>= 9,50 %	11,10 %	100,0%		
		10,0%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale				100,0%	
		35,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%		
		35,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%		
		30,0%	Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente	>= 98,00 %	100,00 %	100,0%		

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2019

Area Dirigentiale	Area Organizzativa	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
		802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction realizzata nel mese di dicembre				100,0%	
		50,0%	CF03 Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità	>= 64,14 %	86,73 %	100,0%	
		50,0%	N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di customer satisfaction N. azioni di miglioramento poste in essere, identificate a seguito dei risultati emersi dall'indagine di customer satisfaction	>= 1 N.	1 N.	100,0%	
		802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi				100,0%	
		50,0%	B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	>= 90,00 %	96,04 %	100,0%	
		50,0%	Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -18 gg	-20,14 gg	100,0%	
		802.C1.1 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese				100,0%	
		50,0%	C1.1_04 Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	>= 90,00 %	98,90 %	100,0%	
		50,0%	C1.1_07 Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	<= 4 gg	1,50 gg	100,0%	
		803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione				100,0%	
		30,0%	Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	>= 95,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Riduzione del rischio di corruzione Attuazione/implementazione delle nuove misure previste nel PTPCT	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
Staff SG						100,0%	
100,0%	Controllo di gestione					100,0%	
		802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale				100,0%	
		20,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la rilevazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
		20,0%	Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio) Grado di rispetto del termine assegnato per la validazione dei dati di competenza di ciascuna unità di rilevazione (in Integra e Pareto/Osservatorio)	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
		10,0%	Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente Grado di rispetto mensile della rilevazione in KRONOS della distribuzione lavoro sui processi gestiti da parte di ciascun dipendente	>= 98,00 %	100,00 %	100,0%	
		50,0%	Publicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti	Entro 30-10-2020	04-09-2019	100,0%	
		802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi				100,0%	
		50,0%	B3.2_02 Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	>= 90,00 %	96,04 %	100,0%	
		50,0%	Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -18 gg	-20,14 gg	100,0%	
		803.A1.2a - Impiegare la trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa				100,0%	
		100,0%	Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)	>= 98,00 %	100,00 %	100,0%	
		803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione				100,0%	
		30,0%	Iniziative di formazione/aggiornamento rivolte ai Dirigenti e ai responsabili di Area	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione	>= 95,00 %	100,00 %	100,0%	
		35,0%	Riduzione del rischio di corruzione Attuazione/implementazione delle nuove misure previste nel PTPCT	>= 100,00 %	100,00 %	100,0%	