

CAMERA DI COMMERCIO DI FIRENZE



**Camera di Commercio  
Firenze**

*dal 1770 la casa delle imprese*

Relazione sulla performance 2020

Aprile 2021

## SOMMARIO

<b>Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Il contesto esterno: il quadro macroeconomico .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Il contesto interno: le risorse umane e finanziarie .....</b>	<b>10</b>
<b>3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE.....</b>	<b>14</b>
3.0 - Albero della performance .....	15
3.1 - Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali .....	17
3.2 - Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali .....	22
AREA STAFF .....	22
AREA SERVIZI DI SUPPORTO .....	27
AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI .....	30
AREA SERVIZI DI PROMOZIONE .....	33
AZIENDA SPECIALE PROMOFIRENZE.....	37
3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa.....	38
3.4 - PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE.....	39
La Camera di Firenze .....	39
Il tessuto imprenditoriale .....	40
<b>4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI.....</b>	<b>42</b>
GLI OBIETTIVI DIRIGENZIALI.....	42
LA DIFFERENZIAZIONE DELLE VALUTAZIONI INDIVIDUALI .....	46
<b>5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE .....</b>	<b>48</b>
<b>ALLEGATO 1 – variazione degli obiettivi.....</b>	<b>49</b>

## Premessa

La Relazione sulla Performance è il documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance con riferimento all'annualità 2020. Il d. lgs. 150/09 attribuisce alla Relazione la funzione di evidenziare, a consuntivo, i risultati della performance – organizzativa ed individuale – rispetto a quanto preventivamente definito in sede di pianificazione (Piano della Performance, approvato entro il 31 gennaio di ogni anno), illustrando le cause di eventuali scostamenti.

Lo scoppio della pandemia da Covid-19 ha ovviamente stravolto l'intero sistema di obiettivi che l'Ente si era inizialmente dato. Per farvi fronte, il Piano della Performance è stato profondamente aggiornato con delibera di Giunta 118/2020. L'insieme delle variazioni degli obiettivi, indicatori e target è visibile negli allegati al presente documento.

L'attività della Camera di Firenze si è pertanto incentrata sul sostegno immediato durante l'emergenza pandemica e, successivamente, sull'accompagnamento del sistema economico verso il superamento della crisi da Covid-19. L'ottica è sempre quella di sostenere ogni impresa nell'arco del proprio intero ciclo di vita. In ogni fase, le imprese possono contare sulla Camera.



Ovviamente una crisi globale come quella pandemica necessitava di una risposta globale: per questo, oltre alle risorse messe in campo da ciascuno stato membro, la Commissione europea sta coordinando una risposta comune europea alla pandemia, nel tentativo di rafforzare la sanità pubblica e di attenuare l'impatto socioeconomico. La Camera di Firenze ha per questo ulteriormente rafforzato la sua attività di regia e coordinamento con gli altri soggetti, pubblici e privati, coinvolti nel sostegno allo sviluppo locale.

# 1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Le tabelle sottostanti riassumono l'andamento temporale del livello di raggiungimento degli obiettivi, strategici/specifici ed operativi. Questo per permettere sia una visualizzazione complessiva e sintetica dell'anno 2020, ma anche garantire un raffronto con gli esercizi precedenti.

Si evidenzia un'oscillazione significativa nei risultati conseguiti nei vari anni, a dimostrazione del fatto che gli obiettivi definiti per la Camera di Firenze risultano **realmente sfidanti** e non tali da assicurare un loro facile raggiungimento.

L'anno 2020 ha visto concentrare l'attività dell'Ente su alcuni grandi progetti (PID, Formazione-Lavoro e alle professioni, Preparazione PMI ai mercati internazionali, finanziati con maggiorazione del 20% del Diritto Annuale) e, ovviamente, sul sostegno al tessuto economico locale a seguito della pandemia da Covid-19.

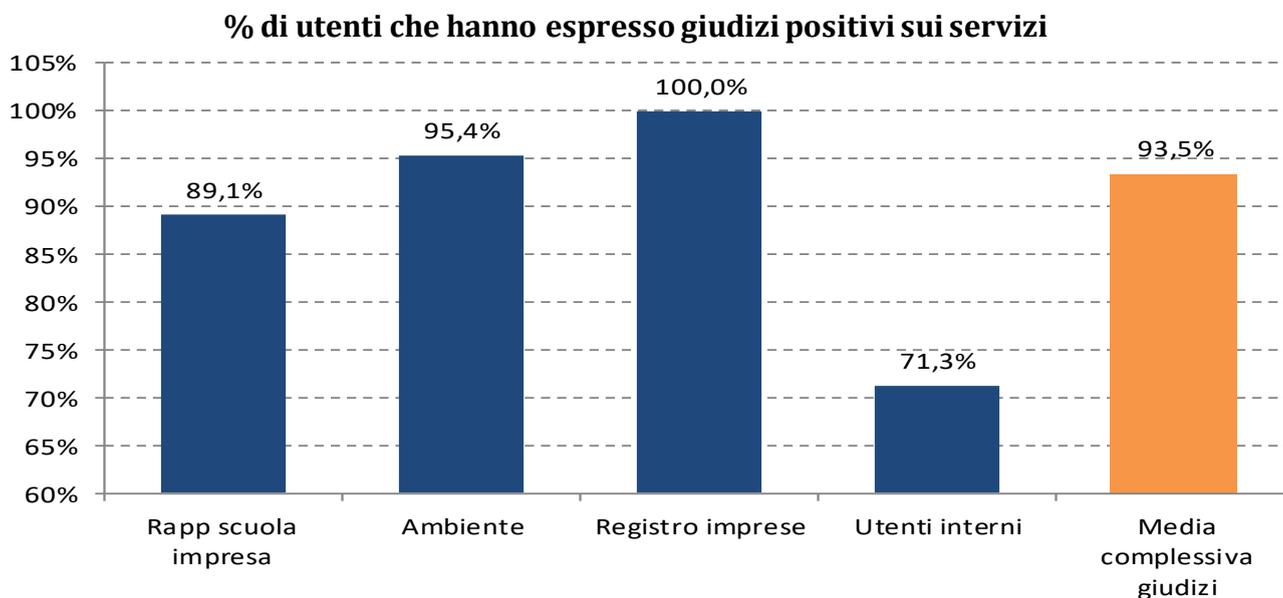
## RISULTATI OBIETTIVI STRATEGICI - ANNI 2020/2014

Obiettivi Specifici	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>CONSEGUITI</b>	97,6%	97,4%	100,0%	92,3%	89,5%	86,7%	96,0%
<b>CONSEGUITI IN PARTE</b>	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	10,5%	6,6%	0,0%
<b>NON CONSEGUITI</b>	2,4%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	4,0%

## RISULTATI OBIETTIVI OPERATIVI - ANNI 2020/2014

Obiettivi operativi	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>CONSEGUITI</b>	93,9%	94,5%	98,3%	97,8%	95,5%	94,4%	92,3%
<b>CONSEGUITI IN PARTE</b>	0,9%	2,3%	0,0%	1,4%	2,7%	4,4%	0,0%
<b>NON CONSEGUITI</b>	5,2%	3,1%	1,7%	0,8%	1,8%	1,2%	7,7%

Tra i principali risultati raggiunti è fondamentale dar conto del livello di gradimento degli utenti per i servizi e progetti realizzati dalla Camera di Firenze. L'ufficio Studi e Statistiche realizza annualmente una valutazione della customer complessiva e specifica sulle singole attività, secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance. Di seguito vengono illustrati i risultati conseguiti.



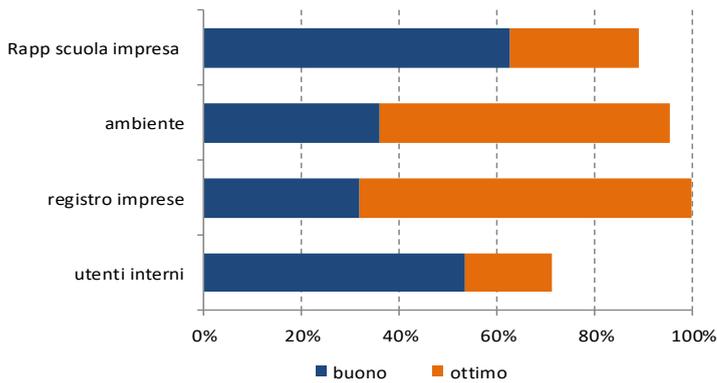
Il monitoraggio è effettuato annualmente attraverso la somministrazione di schede di valutazione agli utenti (sia esterni che interni<sup>1</sup>). Le rilevazioni di customer evidenziano un incremento significativo nel livello di soddisfazione rispetto all'anno precedente, passando da un giudizio "almeno buono" del 89,9% al 93,5% del totale dei rispondenti (oltre 2.000 questionari, numero particolarmente pari a quello dell'anno scorso). Questo valore è ancora più rilevante se si considera che l'anno 2020 è stato funestato dalla pandemia di Covid-19. La Camera, grazie alla propria piattaforma tecnologica, era infatti già pronta per il lavoro a distanza e l'organizzazione flessibile delle attività non è andata a discapito dei servizi resi all'utenza.

Anche il livello di gradimento degli utenti interni, seppure non ottimale, è in rilevante incremento rispetto all'anno precedente (circa +10%).

---

<sup>1</sup> Ai sensi del co.3, art. 19-bis, d.lgs. 150/09, partecipano alla definizione della performance organizzativa anche gli utenti interni, secondo le modalità definite dall'OIV. Nello specifico, gli addetti di "front office" valutano l'attività di quelli di "back office" (ragioneria, provveditorato, segreteria etc.).

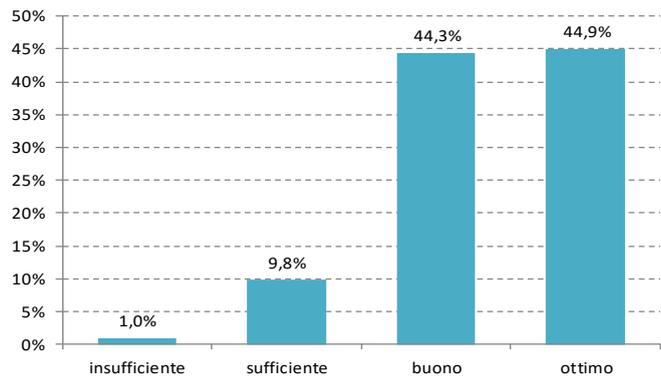
### Valutazione globale seminari e qualità servizi camerali



I grafici riepilogativi delle valutazioni aggregate globali dei seminari e della qualità dei servizi camerali, per ciascuna attività evidenziano una valutazione di soddisfazione che ha raggiunto livelli piuttosto ampi e ben al di sopra dell'80% nella maggior parte dei casi

Nel complesso l'attività seminariale e quella complessivamente erogata dai servizi camerali oltre a generare un buon livello di soddisfazione complessiva ha richiamato anche una valutazione molto positiva riguardo alla corrispondenza alle aspettative con quasi il 90% degli utenti soddisfatti nel complesso (44,3% valutazione buono; 44,9% ottimo)

### Corrispondenza alle aspettative dato complessivo



## 2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

### 2.1 IL CONTESTO ESTERNO: IL QUADRO MACROECONOMICO

L'analisi del contesto consente di descrivere le variabili che rappresentano lo scenario economico nel quale si è sviluppata l'azione amministrativa della Camera di Commercio di Firenze nel 2020 ed in base alle quali gli obiettivi strategici previsti si sono potuti concretizzare.

#### INPUT MACROECONOMICO

##### • Variabili macroeconomiche nazionali (2020):

- Contrazione del prodotto: da +0,3% -9,1% la variazione nel 2020
- Stagnazione per l'inflazione (-0,1% media annua 2020)
- Tasso di disoccupazione totale in lieve riduzione (da 10%, a 9,2%)

##### • Variabili macroeconomiche locali (2020):

- Caduta della dinamica del PIL (da -0,4% a -9,7%)
- Crescita contenuta per l'inflazione (-0,3%; dato medio città di Firenze 2020)
- Tasso di disoccupazione in lieve attenuazione (da 6,2% a 6%)

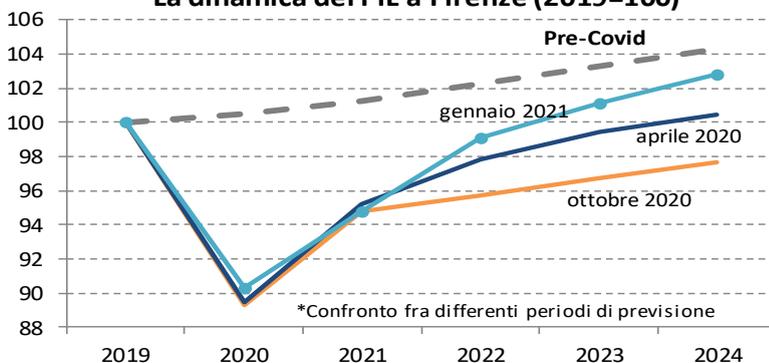
##### • Variabili settoriali (var% annuali 2020)

- Variazione valore aggiunto settore agricoltura: -9,1%
- Variazione valore aggiunto settore industria: -10,9%
- Variazione valore aggiunto settore costruzioni: -10,4%
- Variazione valore aggiunto settore servizi: -9,4%

#### Elementi di rilievo per la CCIAA di Firenze

I dati di contabilità territoriale confermano una dinamica del prodotto fiorentino fortemente colpita dal primo lockdown e da una ripartenza che rimane per ora molto graduale, ma particolarmente critica per alcuni settori (come sistema moda e turismo). Per il 2020 stimiamo come primo consuntivo sulla chiusura un calo del valore aggiunto realizzato nell'Area metropolitana fiorentina pari al -9,7% che dovrebbe concretizzarsi in una perdita di circa 3,3 miliardi di euro in valori assoluti. Un primo consuntivo per il 2020 si collega alla caduta delle principali variabili di contabilità economica, le quali hanno risentito notevolmente dell'ondata pandemica, con una forte perdita della domanda estera (-18,1%), parallelamente ad un arretramento non indifferente della domanda interna, ma meno intenso; sul commercio estero hanno inciso il blocco degli ordinativi, le forti difficoltà logistiche e l'interruzione degli scambi all'interno delle catene del valore settoriali. Queste ultime, tuttavia, sembrerebbe abbiano retto bene l'onda d'urto senza che si siano verificate vere e proprie interruzioni delle forniture, soprattutto nelle catene più frammentate.

#### La dinamica del PIL a Firenze (2019=100)\*

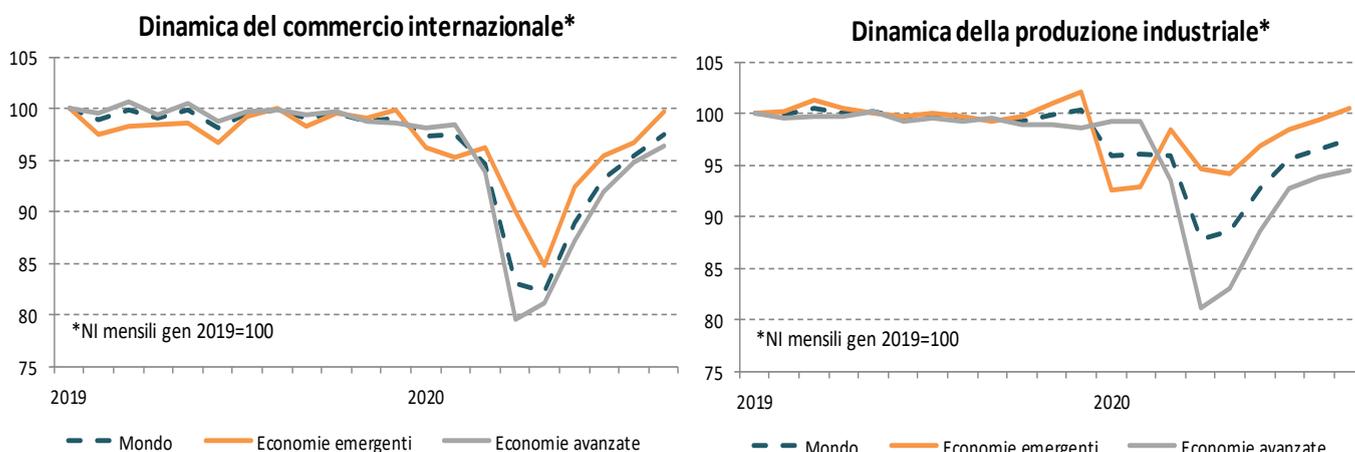


#### Scenario macroeconomico - Economia internazionale

A inizio 2021 la congiuntura internazionale sembrerebbe proseguire il sentiero di recupero emerso a partire dal precedente trimestre del 2020, testimoniato non solo dagli scambi, ma anche con riferimento alla produzione industriale, ai mercati azionari e al miglioramento degli indicatori di fiducia. Dopo che il 2020 era stato funestato dagli effetti economici, settorialmente asimmetrici, generati dalla pandemia da Covid 19. La reazione dei vari governi è stata piuttosto rapida in termini di pesanti interventi per evitare le perdite occupazionali e le forti perdite di fatturato generate dai lockdown e dal distanziamento sociale: il comparto dei servizi è stato quello più colpito (filiera turistica e dell'entertainment in particolare, oltre ai trasporti aerei e al piccolo commercio compresa la ristorazione).

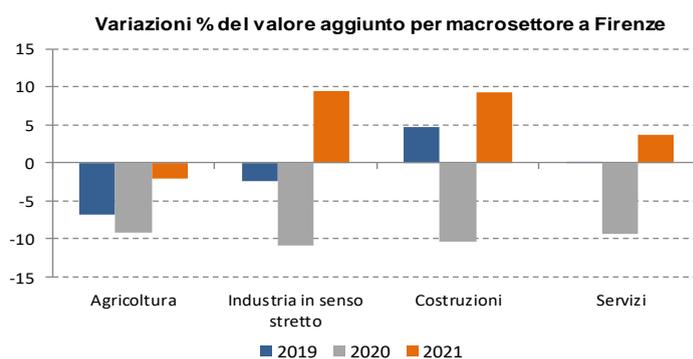
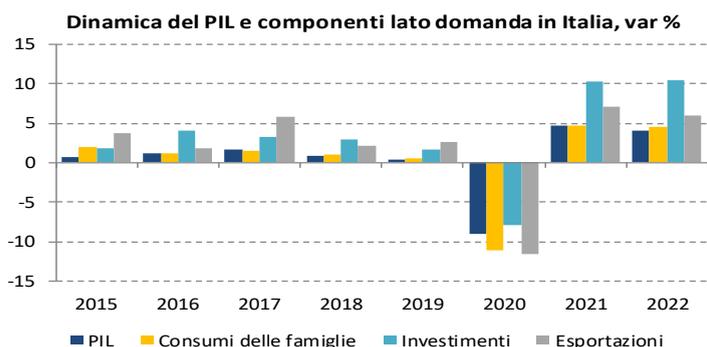
All'orizzonte si sta tuttavia profilando il rischio divario geografico nell'intensità del recupero ciclico, con un maggior vantaggio per le economie asiatiche rispetto a quelle occidentali che si correla anche ad una maggiore vivacità degli scambi all'interno del continente asiatico. L'indebolimento dei tassi di cambio asiatici ha sicuramente favorito il miglioramento della competitività e degli scambi; nel medio periodo la perdita di quote di mercato e le minori importazioni dei paesi occidentali, dovrebbero tendere a riequilibrare in termini favorevoli le ragioni di scambio.

Nel corso del 2021 gli effetti della pandemia dovrebbero attenuarsi in termini molto graduali, parallelamente alla diffusione delle vaccinazioni e all'allentamento delle restrizioni, mano a mano che si andrà verso una progressiva normalizzazione dei comportamenti. Nelle economie avanzate il recupero dei punti di crescita perduti dovrebbe, tuttavia, essere ancora parziale, raggiungendo probabilmente i livelli pre-crisi non prima del 2022, mentre potrebbe essere più rapido per le economie emergenti, in particolare quella cinese.



## Scenario macroeconomico - Economia Nazionale

Il 2020 ha rappresentato per l'economia italiana l'anno peggiore dai tempi della seconda guerra mondiale: la discontinuità causata dalla pandemia sull'economia nazionale ha portato ad uno shock che non si è distribuito omogeneamente fra le varie componenti della domanda. Si è avuta una contrazione pesante delle spese per alcune tipologie di servizi, con perdite di produzione concentrate: fortemente penalizzata la filiera turistica (servizi di alloggio e ristorazione in particolare) con una perdita annuale che oltre il 40%. Le politiche di sostegno pubblico hanno permesso, tramite gli ammortizzatori sociali e il blocco dei licenziamenti, di evitare il crollo occupazionale, con una forte diminuzione soprattutto delle ore lavorate. Riguardo ai settori le perdite di prodotto riguardano anche l'intrattenimento e il sistema moda che ha subito una caduta della domanda determinata dalla mancanza di esigenze di rinnovo del guardaroba a causa del maggior tempo passato in casa. Viceversa le telecomunicazioni e l'informatica hanno evidenziato una buona crescita considerando le necessità derivanti dalla didattica a distanza e dallo smart working. Altri settori come il mobilio o l'automotive hanno quasi recuperato a fine anno le perdite di metà anno a seguito del primo lockdown. Gli investimenti hanno toccato il punto di minimo a metà anno, iniziando a recuperare dal terzo trimestre, risentendo soprattutto dello sviluppo degli investimenti in costruzioni e successivamente di quelli in macchinari; anche gli scambi con l'estero hanno iniziato a recuperare dal terzo trimestre, chiudendo l'anno con un saldo in avanzo.



### Scenario macroeconomico – Area Metropolitana

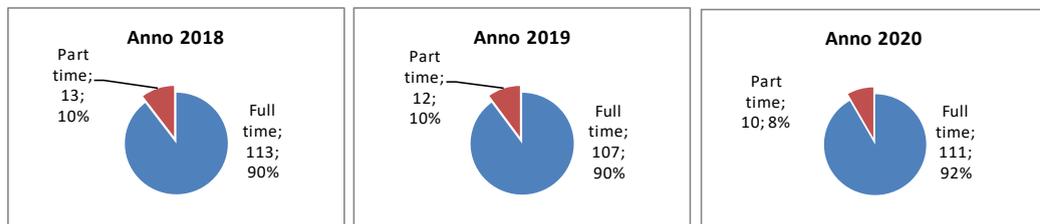
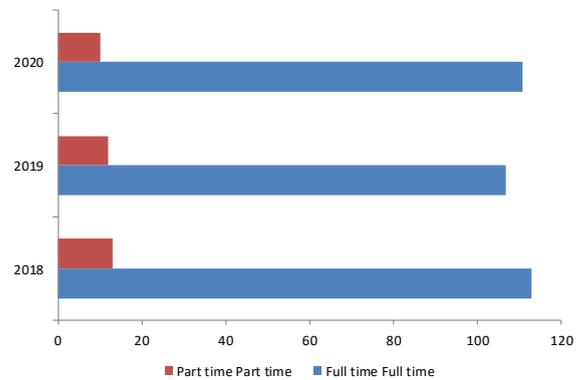
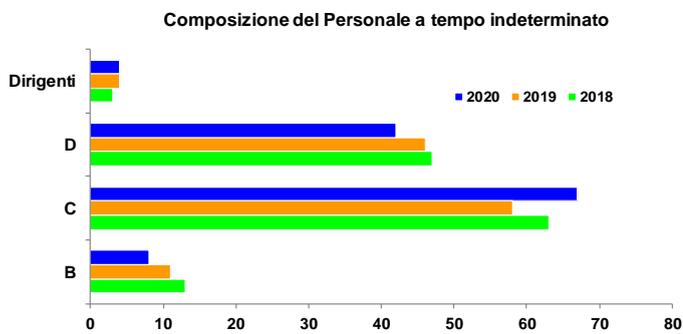
Un primo consuntivo per il 2020 si collega alla caduta delle principali variabili di contabilità economica, le quali hanno risentito notevolmente dell'ondata pandemica, con una forte perdita della domanda estera (-18,1%), parallelamente ad un arretramento non indifferente della domanda interna, ma meno intenso; sul commercio estero hanno inciso il blocco degli ordinativi, le forti difficoltà logistiche e l'interruzione degli scambi all'interno delle catene del valore settoriali. Queste ultime, tuttavia, sembrerebbe abbiano retto bene l'onda d'urto senza che si siano verificate vere e proprie interruzioni delle forniture, soprattutto nelle catene più frammentate. L'anno che è appena iniziato ha ricevuto una pesante eredità dal punto di vista dell'economia reale e se da un lato si è aperto all'insegna delle limitazioni, dall'altro la partenza della campagna vaccinale, pur con tutte le criticità del caso, sembrerebbe far intravedere una possibile via di uscita. Sull'orizzonte persiste sempre il rischio della terza ondata e vengono osservate con una certa preoccupazione le cosiddette varianti, che accelerandone la diffusione potrebbero incidere su ulteriori misure restrittive. La previsione di crescita per l'economia fiorentina nel 2021 è stata rivista al ribasso di circa un punto rispetto alle stime di ottobre, tanto che allo stato attuale possiamo prefigurare un +5%.

## 2.2 IL CONTESTO INTERNO: LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

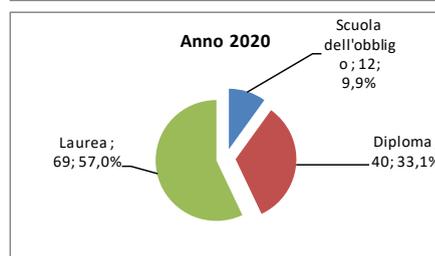
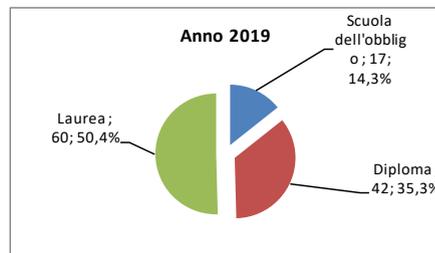
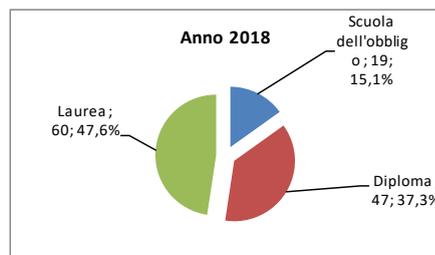
### Le risorse umane

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato				
Per Categoria	2017	2018	2019	2020
Dirigenti	3	3	4	4
D	49	47	46	42
C	71	63	58	67
B	14	13	11	8
A	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>126</b>	<b>119</b>	<b>121</b>

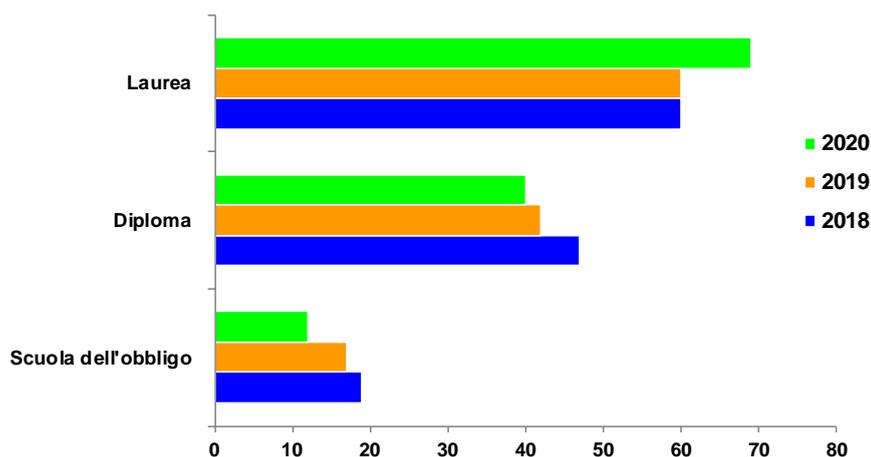
Composizione del Personale per tipologia contrattuale							
2017		2018		2019		2020	
Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time
121	16	113	13	107	12	111	10
<b>137</b>		<b>126</b>		<b>119</b>		<b>121</b>	



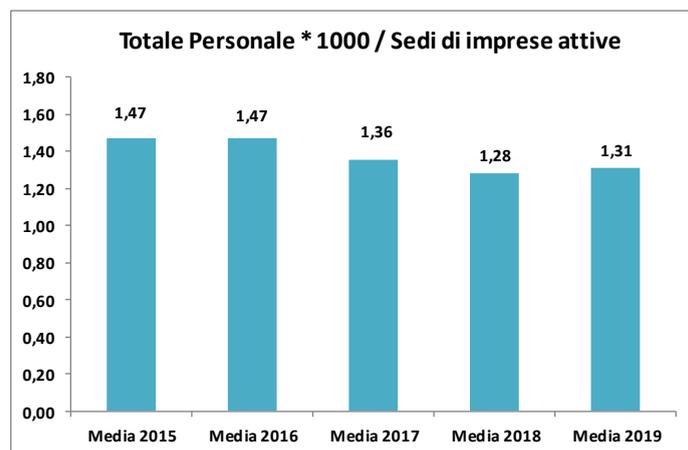
Composizione del Personale a Tempo Indeterminato				
Titolo di Studio	2017	2018	2019	2020
Scuola dell'obbligo	21	19	17	12
Diploma	55	47	42	40
Laurea	61	60	60	69
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>126</b>	<b>119</b>	<b>121</b>



Composizione del Personale per tipologia titolo studio

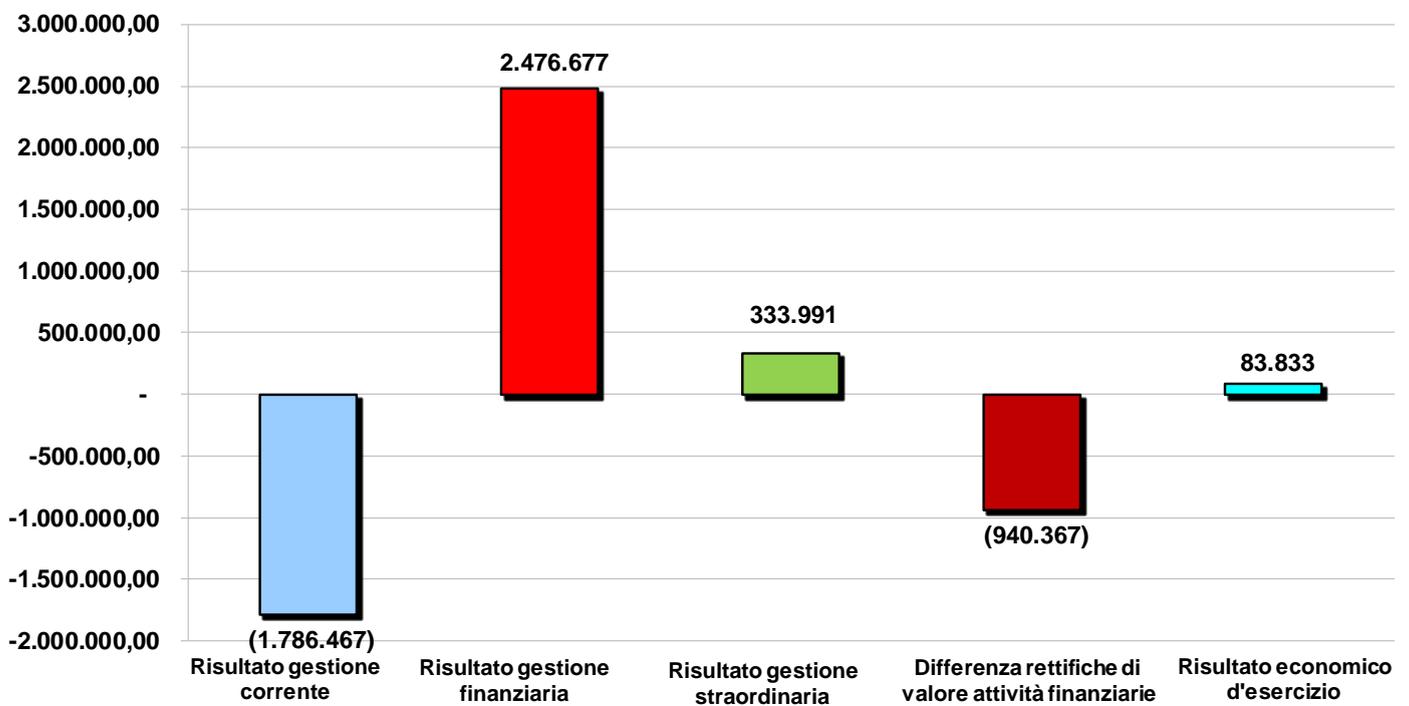


Totale Personale * 1000 / Sedi di imprese attive	
Media 2020	1,31
Media 2019	1,28
Media 2018	1,36
Media 2017	1,47
Media 2016	1,47



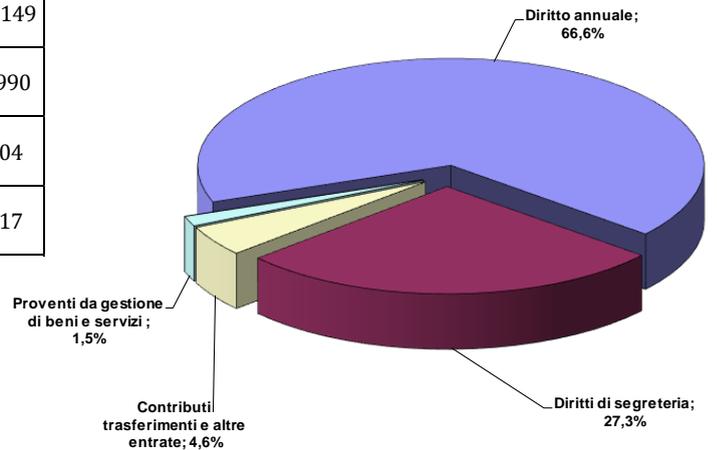
## Le risorse finanziarie

Incidenze sul risultato economico d'esercizio	CCIAA FI		
	2018	2019	2020
Risultato della gestione corrente	- 2.001.726	- 2.587.737	- 1.786.467
Risultato della gestione finanziaria	635.659	2.366.519	2.476.677
Risultato della gestione straordinaria	3.240.938	1.769.993	333.991
Differenza rett. valore attività finanziaria	- 1.122.021	- 1.229.839	- 940.367
Risultato economico d'esercizio	752.850	318.937	83.833



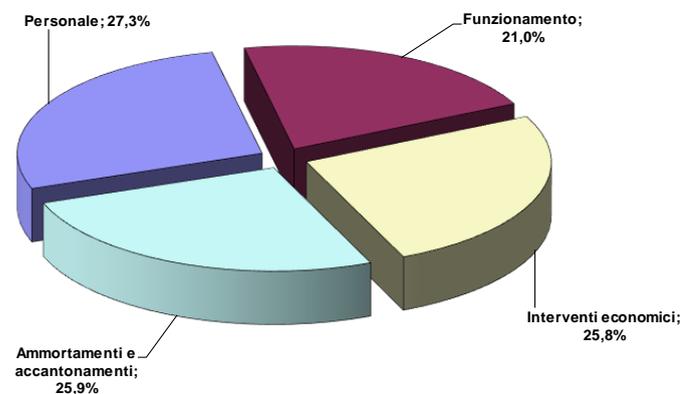
CCIAA FIRENZE			
PROVENTI CORRENTI	2018	2019	2020
Diritto annuale	14.032.628	13.492.820	12.952.149
Diritti di segreteria	5.339.786	5.595.351	5.310.990
Contributi trasferimenti e altre entrate	837.665	786.407	888.604
Proventi da gestione di beni e servizi	243.552	204.600	287.017

Composizione proventi gestione corrente (2020)



CCIAA FIRENZE			
ONERI CORRENTI	2018	2019	2020
Personale	6.437.178	6.019.404	5.779.073
Funzionamento	4.613.579	4.904.181	4.453.894
Interventi economici	5.460.074	5.525.168	5.459.033
Ammortamenti e accantonamenti	5.705.167	6.220.891	5.488.192

Composizione oneri gestione corrente (2020)



### 3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Le pagine seguenti hanno lo scopo di illustrare il processo di rendicontazione della performance della Camera di Commercio di Firenze, secondo quanto definito dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), approvato con delibera di Giunta 19/12/2019 n. 222.

Verranno in primo luogo riportati l'insieme degli obiettivi specifici e, successivamente, quelli operativi per ciascuna delle cinque aree dell'Ente (Area di Staff, Area Servizi di Supporto, Area Servizi Amministrativi, Area Servizi di Promozione, Azienda Speciale PromoFirenze).

Per ciascun obiettivo saranno indicati baseline di riferimento, indicatore con modalità di calcolo, target e risultato con relativo commento.

**Successivamente, nel capitolo 3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa pag. 38, saranno illustrate le modalità di calcolo della performance complessiva di Ente, secondo quanto definito dal SMVP sopra citato.**

E' importante ricordare come il Piano della Performance definito a gennaio 2020 abbia subito un significativo aggiornamento a seguito dello scoppio della pandemia da Covid-19. L'Allegato 1 evidenzia in dettaglio tutte le modifiche apportate e le ragioni che le hanno causate.

Anche a consuntivo il prolungarsi della pandemia ha comportato significative difficoltà, soprattutto per alcune tipologie progettuali. In particolare i bandi/disciplinari hanno risentito della prolungata chiusura delle attività produttive (ovviamente non imputabile agli uffici dell'Ente), con conseguente minore afflusso di domande e di risorse liquidate.

Si ricorda infine che la misurazione dei risultati prevede una scala di intervalli volta a determinarne il livello di conseguimento, così come definito dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance vigente:



=non raggiungimento dell'obiettivo(<80%);



=parziale raggiungimento dell'obiettivo(>=80% e <90%);



=raggiungimento dell'obiettivo (>90%)

Il processo di valutazione nasce all'interno di un progetto di benchmarking tra le Camere toscane, cui si affianca il sistema Pareto, promosso da Unioncamere Nazionale.

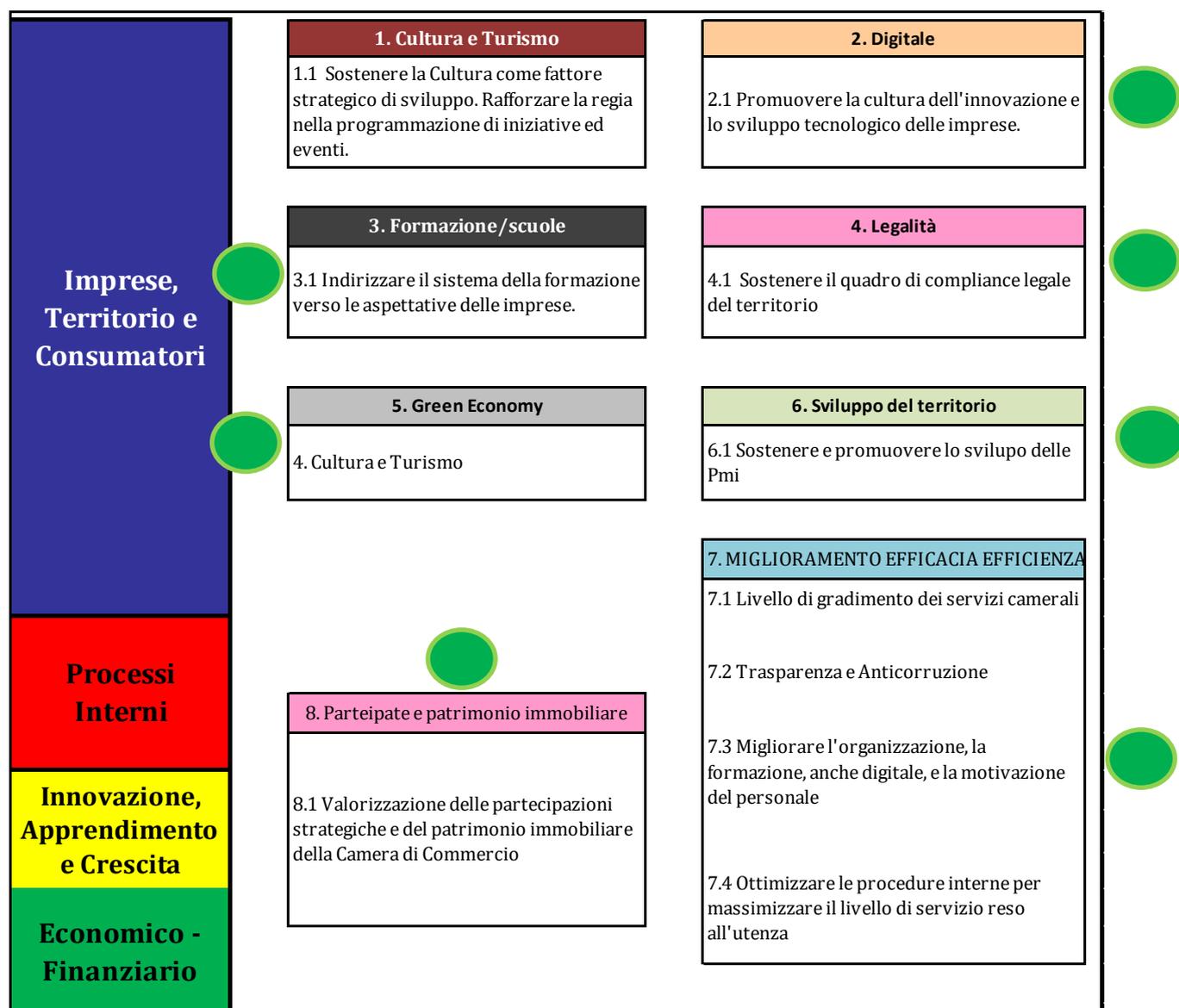
### 3.0 - ALBERO DELLA PERFORMANCE

Le aree strategiche costituiscono le **principali linee di azione** dell'Ente, così come definite nel Programma Pluriennale di mandato e dal suo aggiornamento (RPP)

Le **priorità** e i corrispondenti obiettivi strategici, rappresentano la base per definire i programmi di intervento da realizzare durante il mandato

Rispetto alle aree strategiche sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire attraverso adeguate risorse e piani d'azione.

Si evidenzia un ottimo livello di raggiungimento complessivo dei risultati



Accanto a ciascun obiettivo viene riportato il centro di costo di riferimento (nella contabilità analitica in uso presso la Camera, le risorse sono assegnate ad ogni centro di costo. In questo modo si ha il necessario collegamento tra obiettivi e risorse). Al fine di permettere una facile lettura, si riporta

nella tabella sottostante la legenda dei codici. Si tratta di codici “parlanti”, in quanto la prima lettera individua il dirigente responsabile mentre la seconda individua la funzione istituzionale di riferimento.

<b>codice</b>	<b>Descrizione CENTRO DI COSTO</b>
GA00	cdc - SEGRETARIO GENERALE
GA01	cdc - Segreterie, OCRI
GA02	cdc - URP
GA03	cdc - Pianificazione e controllo
GB01	cdc - Legale
GB04	cdc - PA digitale
GC01	cdc - Arbitrato e conciliazione
GC04	cdc - Fimc
GC06	cdc - OCRI
GC07	cdc - Organismo Sovraindebitamento
GD01	cdc - Statistica e Prezzi
GD02	cdc - Partecipate
GD03	cdc - Ambiente e Bollatura
IB00	cdc - DIRIGENTE SERVIZI DI SUPPORTO
IB01	cdc - Bilancio Contabilità Finanza
IB02	cdc - Proweditorato
IB03	cdc - Personale
IB07	cdc - Formazione del personale
MD00	cdc - DIRIGENTE PROMOZIONE
MC01	cdc - PROTESTI
MC05	cdc - Sanzioni (ordinanze)
MC06	cdc - Metrologia Legale e Sicurezza Prodotti
MC07	cdc - Brevetti e Patlib
MC08	cdc - Tutela della fede pubblica
MD01	cdc - Qualificazione delle imprese e delle filiere
MD04	cdc - Sviluppo impresa
MD05	cdc - Turismo e cultura
MD06	cdc - Orientamento al lavoro e alle professioni
MD08	cdc - Gestione PID
LC00	cdc - DIRIGENTE AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI
LC01	cdc - Registro Imprese 1
LD01	cdc - Commercio estero
LD02	Agenda digitale, certificati, visure, Spid
LC09	cdc - Sportelli decntrati
LC08	cdc -Iscrizioni d'Ufficio, Gestione Prowedimenti e Invio Corrispondenza
LC10	cdc - Accertamento sanzioni

### 3.1 - RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI TRIENNALI

IMPRESE, TERRITORIO E CONSUMATORI								RELAZIONE PERFORMANCE
AREA STRATEGICA: 1. Cultura e turismo								
Obiettivo Specifico 1.1 Sostenere la Cultura come fattore strategico di sviluppo. Rafforzare la regia nella programmazione di iniziative ed eventi.								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
1.1.A) Promozione della destinazione Firenze per il settore Mice e turistico di qualità (protocollo d'intesa con Comune Firenze, Città Metropolitana Firenze, Unifi ed Ente CR Firenze)	Realizzazione e/o sostegno di progetti promozionali condivisi nell'ambito del Tavolo Permanente previsto dal Protocollo d'intesa	1	>=1	>=1	>=2	ENTE	MD05	Nel secondo semestre è stato sostenuto un progetto in tema di promozione del settore turistico (Destination Florence Convention& Visitors Bureau)
1.1.B) Buy Tourism On Line Edizione 2020	Determinazione impatto economico del nuovo format della manifestazione Buy Tourism On Line	1	>=1	>=1	>=1	ENTE	MD05 GD01	E' stata realizzato lo studio sull'impatto economico della manifestazione BTO in collaborazione con U.O. Statistica e Studi
AREA STRATEGICA: 2. Digitale								
Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
2.1.A.) Rafforzare la rete di collaborazione con gli altri attori territoriali del Piano Impresa 4.0 attraverso azioni mirate (co-organizzazione eventi e consulenze)	Rafforzare la rete esistente ed ampliarla a nuovi attori territoriali	4	6	8	10	ENTE	MD08	8
2.1.B) Diffondere la conoscenza delle iniziative camerali in materia di web marketing (con il progetto nazionale Eccellenze in Digitale) e Impresa 4.0	Realizzazione di seminari ed eventi informativi/formativi sulle tematiche di webmarketing e Impresa 4.0:	10	12	14	16	ENTE	MD08	14
2.1.C) Apertura cassette dell'imprenditore per diffondere servizi digitali per l'impresa	Promozione dei servizi digitali di base e aumento del numero dei cassette dell'imprenditore aperti	13.000	17.000	18.000	21.000	ENTE	LC09	Aperti 19.756 cassette dell'imprenditore
2.1.D) Ripartiamo in Digitale - (PID): Raggiungimento degli indicatori previsti a livello nazionale nei progetti pluriennali finanziati con la maggiorazione del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	-	90%	95%	100%	ENTE	MD08	100%
2.1.E) Erogazione consulenza digitale alle imprese da remoto tramite Digital Promoter	Numero imprese raggiunte che hanno partecipato alle consulenze	60	100	100	100	ENTE	MD08	110,00
AREA STRATEGICA: 3. Formazione/scuole								
Obiettivo Specifico 3.1 Indirizzare il sistema della formazione verso le aspettative delle imprese.								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
3.1.A) Sottoscrizione di un accordo tra soggetti pubblici e privati per progetto di orientamento alla creazione di impresa, alle professioni e al lavoro nelle scuole secondarie	Coinvolgimento di stakeholders del territorio pubblici e privati	-	>=10	>=15	>=15	ENTE	MD06	34
3.1.B) Gestione progetto 20% - Formazione-Lavoro. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggiorazione del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	-	90%	0,95	1	ENTE	MD04- MD06	100%

AREA STRATEGICA: 4. Legalità								Consuntivo 2020
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
4.1.A) Diffondere la cultura della lotta alla contraffazione presso gli studenti delle scuole primarie	Organizzazione e realizzazione di incontri formativi nelle scuole primarie	3	>=4	>=6	>=8	ENTE	MD01	5
4.1.B) Diffondere la cultura della lotta alla contraffazione presso gli studenti delle scuole secondarie superiori	Organizzazione e realizzazione di incontri formativi nelle scuole secondarie superiori	-	>=14	>=15	>=16	ENTE	MD01	11 incontri in presenza + 15 webinar
4.1.C) Rafforzare il ruolo di riferimento sul territorio per la diffusione della cultura della proprietà industriale	Mettere in atto le attività (ricerche anteriorità, incontri primo orientamento, eventi formativi) che consentano uno standard qualitativo tale da mantenere la certificazione rilasciata da Mise/Unioncamere)	certificaz. Mise/Unioncamere	mantenimento certificazione Mise/Unioncam.	mantenimento certificazione Mise/Unioncam	mantenimento certificazione Mise/Unioncam	ENTE	MC07	Mantenimento raggiunto
4.1.E) Aumentare la conoscenza e la qualificazione delle imprese in materia di prevenzione e risoluzione delle controversie internazionali	Attività formativa a imprese e professionisti per la corretta risoluzione delle controversie : Predisposizione progetto per esame e approvazione della Giunta Camerale	-	30/06/2020	da definire	da definire	ENTE	GC04 PromoFirenze	Progetto presentato alla Giunta (delibere 8-30-51/2020). Inserito in aggiornamento bilancio apposito stanziamento.
4.1.F) Agevolare le imprese nella risoluzione delle controversie internazionali sorte con l'emergenza COVID-19	Predisposizione di iniziative per agevolare le imprese nella risoluzione delle controversie internazionali sorte con l'emergenza COVID-19	-	1	da definire sulla base dei risultati raggiunti	da definire sulla base dei risultati raggiunti	ENTE	GC04	Approvata esenzione pagamento spese deposito domande di mediazione internazionale (delibere nn 42 e 75/2020 di Giunta), al fine di facilitare l'accordo con controparte estera. In caso di accettazione dell'invito a mediare, sarebbero stati sostenuti i costi dell'intera procedura, altrimenti il tentativo rimaneva gratuito. L'iniziativa è stata riservata alle imprese iscritte al Registro Imprese di Firenze.
4.1.G) Attuazione del Protocollo con la Prefettura di Firenze per l'accesso ai dati del Registro delle Imprese a favore delle Forze dell'Ordine ed eventuale organizzazione di una giornata di formazione	Rinnovo Protocollo Prefettura di Firenze per accesso banca dati RI per Forze dell'ordine e Vigili del Fuoco	protocollo sottoscritto	30/06/2020	da definire sulla base dei risultati raggiunti	da definire sulla base dei risultati raggiunti	ENTE	LD02 LC09	Rinnovato Protocollo con delibera camerale n. 4 del 21 gennaio 2020.
4.1.H) Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie nei passaggi generazionali imprenditoriali	Organizzazione evento di approfondimento sui patti di famiglia e sulla mediazione per la gestione dei conflitti	-	1	da definire sulla base dei risultati raggiunti	da definire sulla base dei risultati raggiunti	ENTE	GC01	Evento 26/11/2020, organizzato online dalla Camera assieme a Fondazione Forense e Fond. Commercialisti Firenze. Partecipazione di circa 190 tra professionisti, imprese, mediatori e appartenenti al sistema camerale.
4.1.I) Rafforzamento dei rapporti con l'Autorità giudiziaria per la divulgazione della mediazione	Protocollo con Corte d'Appello di Firenze sulla mediazione delegata dagli uffici giudiziari	-	1	rinnovo protocollo	rinnovo protocollo	ENTE	GC01	Obiettivo raggiunto. Protocollo sottoscritto. A causa della situazione emergenziale la parte operativa è stata rinviata ad ottobre 2020 con conclusione a settembre 2021
4.1.J) Migliorare la qualità dell'OCC	Avviare confronto con i giudici della sezione fallimentare del Tribunale di Firenze per addivenire all'indicazione di linee guida giurisprudenziali	-	avvio attività	da definire sulla base dei risultati raggiunti	da definire sulla base dei risultati raggiunti	ENTE	GC01	Tenuti due incontri con i giudici della sezione fallimentare dai quali sono scaturiti importanti indicazioni giurisprudenziali

AREA STRATEGICA: 5. Green Economy								Consuntivo 2020
Obiettivo Specifico 5.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
5.1.A Promuovere la conoscenza della green economy e delle tematiche ambientali nei confronti delle PMI	Raggiungere le imprese del territorio per iniziative di diffusione in materia ambientale e di green economy	1.116	2.500	1.300	1.300	ENTE	GD04	le imprese raggiunte nel 2020 sono state 4.158 Il target era già stato alzato durante il monitoraggio. Forte incremento nel II Sem.
5.1.B Miglioramento delle condizioni ambientali e della green economy delle PMI della provincia	Realizzare attività di formazione per le imprese del territorio per iniziative in materia ambientale e di green economy (n. partecipanti a convegni in materia)	n.a.	500	200	300	ENTE	GD04	Nell'anno 2020 hanno partecipato ai convegni in materia ambientale 3.797 imprese/unità di personale. Il target era già stato alzato durante il monitoraggio. Forte incremento nel II Sem legato alle tematiche Covid.

AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio								Consuntivo 2020
Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
6.1.A) Sostenere le imprese del territorio attraverso azioni specifiche	Numero di imprese coinvolte in servizi di promozione	542	400	400	400	ENTE	Promofirenze	840
6.1.B) Consultazione con tutti i Comuni del territorio per la realizzazione degli sportelli COMCAM	Estensione del progetto COMCAM servizi camerali di prossimità presso i territori comunali	1 Comune	Confronto per l'attivazione con almeno 4 Comuni	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	LC09	30 novembre 2020 formazione webinar per Comuni di Barberino, Tavarnelle e Scandicci con superamento esame degli ODR nominati alle procedure del nuovo certificatore Infocamere.
6.1.C) Confronto e accordi per la stampa in azienda dei certificati di origine per la diffusione dei sistemi digitali semplificati	Estensione dei servizi digitali per il commercio estero in particolare confronto ed eventuale sperimentazione della procedura stampa in azienda con altri 2 nuovi grandi utenti per la trasmissione dei certificati di origine. Obbligatorietà della procedura telematica per il rilascio ed il rinnovo del numero meccanografico.	1 impresa sperimentata. stampa in azienda	Studio di fattibilità con almeno altre 2 grandi aziende 31/12/2020	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	LD01	Incontri con 139 imprese, anche grandi (Bitossi, Fendi, Tom Ford e Ferragamo etc) sia nel che II Sem. anche con sistemi di video chiamata. Le imprese hanno già attivato la stampa in azienda. realizzato anche un video tutorial composto di 14 schede per accompagnare le imprese nella nuova procedura
6.1.D) Realizzazione di interventi/progettualità finalizzati/e alla promozione dell'economia del territorio e/o a sostegno delle imprese finanziati/e a valere sul budget degli interventi da definire	Numero di interventi realizzati	0	>=10	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	MD04	Alla fine del secondo semestre sono stati approvati complessivamente 15 progetti, <b>realizzati 11</b> . 4 rinviati totalmente al 2021 e uno rinviato parzialmente al 2021
6.1.E) Contributi alle imprese del territorio erogati tramite disciplinari e/o bandi (tipologia A e tipologia B) sulla base del Regolamento per la concessione di contributi camerali - esclusi contributi PID e ALTERNANZA (progetti +20%)	Numero di imprese beneficiarie di contributi erogati tramite disciplinari e/o bandi	media ultimi tre anni 250 - vedi nota	>=850	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	MD04	TOT: 1.091. di questi: 759 imprese su disciplinari in scadenza al 31.01.2020; 94 sul disciplinare mostre e fiere, n. 131 sul disciplinare internazionalizzazione, 25 sul disciplinare cooperative
6.1.F) Gestione progetto 20% - Preparazione PMI ai mercati internazionali. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggiorazione del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	-	90%	95%	100%	ENTE	MD01-MD06	Raggiunto il 100% degli indicatori
6.1.G) Supportare le imprese nella fase dell'emergenza economica da COVID-19 e nella fase della ripartenza	Fornire supporto alle imprese attraverso il "Team Emergenza Economica" e "Fileria Sanitaria" (Task force emergenza COVID-19). Numero contatti telefonici, richieste via mail, n.o posizioni imprese controllate dagli elenchi pervenuti dalla Prefettura per autorizzazioni attività secondo i codici ATECO	-	>= 4.200	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	ENTE	GA00 PromoFir. MD01, MD04, MD05, GD01, GA02	Complessivamente il numero di imprese supportate ha superato i 4.500. Gli Uffici Area Promozione e PromoFirenze hanno gestito contatti telefonici, mail e controlli di posizione imprese richieste dalla Prefettura. Anche nella seconda parte dell'anno l'attività di supporto è proseguita, sia pure con numeri meno imponenti.
	Attivazione ed aggiornamento pagina web sul sito aziendale di primo orientamento per la produzione di materiale sanitario per emergenza COVID-19	-	31/03/2020	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	ENTE	GA00 PromoFir. Servizi Promoz.	Pagina web attivata entro il 31/03/20 e successivamente aggiornata
6.1.I) Revisione piano degli interventi camerale	Revisione del piano degli interventi camerale a seguito emergenza COVID-19	-	30/06/2020 30/09/2020	da definire	da definire	ENTE	Servizio Promoz.	effettuata totale revisione del piano interventi al 30.06.2020 e successivamente al 29.10.20. La differenza di 29 giorni rientra nei termini di tolleranza definiti nel SMMP
6.1.J) Accompagnare le imprese nella fase di superamento della crisi economica da COVID-19	Efficace gestione del progetto "Export HUB" per il marketing turistico e l'accompagnamento delle imprese all'estero	-	Definizione e attivazione della fase preliminare del progetto	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	ENTE	PromoFir.	progettodefinito, attivato ed operativo dal settembre 2020
		-	Organizzazione n. 3 seminari	-	-	ENTE	PromoFir.	13 seminari organizzati

PROCESSI INTERNI								
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA								
Obiettivo Specifico 7.1 Livello di gradimento dei servizi camerati								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
7.1.A) Migliorare gli strumenti di rilevazione del livello di gradimento dei servizi camerati	Aggiornamento dell'indicatore composito per la rilevazione complessiva del livello di gradimento dei servizi camerati	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	ENTE	GD01	Indicatore aggiornato
7.1.B) Mantenimento dei livelli di gradimento dei servizi camerati rilevato tramite indice composito	Valutazione complessiva customer servizi camerati utilizzando nuovo indicatore composito	84,5%	Media 3 anni prec. +10%	Media 3 anni prec. +10%	Media 3 anni prec. +10%	ENTE	GD01	93,5%
Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza e Anticorruzione								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
7.2.A) Rispetto della normativa in materia di trasparenza da parte di tutti gli uffici camerati	Rispetto della normativa	100%	97%	100%	100%	ENTE	Tutti gli uffici + PromoFir.	L'Ente procederà a breve ad effettuare una revisione dei processi, in quanto è attualmente in fase di riorganizzazione e in considerazione delle prossime modifiche della L. 241/90.
7.2.B) Rispetto della normativa generale in materia di anticorruzione e piena attuazione delle misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione dell'Ente	Rispetto della normativa	100%	100%	100%	100%	ENTE	Tutti gli uffici + PromoFir.	Rispetto completo. Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA								
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA								
Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare l'organizzazione, la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
7.3.A) Aggiornamento Piano del fabbisogno di personale in linea con la riforma organizzativa dell'Ente Camerale in accordo con il "Decreto servizi"	Aggiornamento del Piano dei Fabbisogni	aggiornato	31/12/2020	da definire	da definire	ENTE	IB03	Aggiornamento effettuato con certificazione collegio e del. Giunta n. 87 del 2020
7.3.B) Verificare il grado di motivazione del personale attraverso una indagine sul benessere interno	Realizzare una analisi di benessere organizzativo interno	dicembre	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	ENTE	GD01	Realizzata indagine di customer e analisi di approfondimento dei risultati
ECONOMICO - FINANZIARIO								
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA								
Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
7.4.A) Migliorare il livello di conoscenza del settore manifatturiero per poter pianificare interventi più efficaci	Realizzazione di un'analisi semestrale della congiuntura industriale dell'Area Metropolitana utilizzando procedure digitali	2	2	2	2	ENTE	GD01	Realizzate due indagini pubblicate sul sito
7.4.B) Monitorare la capacità di programmazione dell'Ente in materia di acquisti	Relazione semestrale sulla percentuale di acquisti effettuati già previsti nel programma di acquisizioni	-	2	da definire sulla base dei risultati del monitoraggio	da definire sulla base dei risultati del monitoraggio	ENTE	IB02	1
7.4.C) In ambito progetto Unioncamere - Infocamere R20: a) promozione nei confronti utenza di nuovi strumenti compilazione pratiche telematiche, sul base cronoprogramma definito a livello nazionale; b) pieno utilizzo dei nuovi strumenti di istruttoria delle pratiche telematiche da parte del personale addetto all'istruttoria	a) campagna di comunicazione e seminari con utenza b) percentuale di utilizzo strumenti di istruttoria	a) nuovo progetto non disponibile b) 67	a) 1 campagna comunicaz. e 1 seminario b) > 80	a) 1 campagna comunicaz. e 1 seminario b) > 90	a) 1 campagna comunicaz. e 1 seminario b) > 95	ENTE	LC01	a) Causa emergenza sanitaria il programma Unioncamere-Infocamere ha subito rallentamenti. Realizzata la campagna di comunicazione a novembre 2020 mediante Camera News e CRM b) 85% utilizzo strumenti di istruttoria evasione veloce

## ECONOMICO - FINANZIARIO

### AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

#### Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
7.4.E) Studio verifica e predisposizione del piano per procedere alle cancellazioni d'ufficio per le imprese non più operative ex DPR 247/2004.	Predisposizione del piano di azione valutazione risorse (economiche e personale)	-	report individuazione almeno 2000 imprese inoperative	avvio procedim. e prime cancellazioni	ultimare le cancellazioni	ENTE	LC08	Individuate 2.404 imprese individuali non più operative (analisi di 1 requisito ex dpr 247/2004); assegnazione incarico postalizzazione per avvio massivo procedimento cancellazione; affissione all'albo degli avvisi del procedimento di cancellazione. Predisposizione nuovi avvisi procedimenti ex decreto semplificazione e verifica nuove procedure
7.4.F) Conclusione procedure di assunzione del personale avviate nel 2019	Terminare le procedure consorsuali entro i termini previsti	-	31/12/2020	-	-	ENTE	IB03	Tutte le procedure sono state ultimate compreso quella per B1 Autista Esetore amministrativo
7.4.G) Mantenimento dei tempi di pagamento delle fatture passive	Giorni medi di pagamento delle fatture passive	<=20	<=20	<=20	<=20	ENTE	IB02	13,28

### AREA STRATEGICA: 8. PARTECIPATE E PATRIMONIO IMMOBILIARE

#### Obiettivo Specifico 8.1 Valorizzazione delle partecipazioni strategiche e del patrimonio immobiliare della Camera di Commercio

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Consuntivo 2020
8.1.1 Valorizzare gli immobili camerali realizzando servizi innovativi per le imprese	Customer satisfaction: N° di questionari che presentano una valutazione almeno pari o superiore a "Buono" per i servizi erogati all'utenza nell'ambito del WorkinFlorence	-	>=70%	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	PromoFir.	100%
	Attivazione interventi di potenziamento dell'impianto WI-FI nelle aree WorkinFlorence	-	31/12/2020	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	PromoFir.	Concluse le procedure di valutazione delle soluzioni e attribuzione dell'incarico alla ditta per la realizzazione materiale dell'impianto

### 3.2 - RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI

#### AREA STAFF

IMPRESE, TERRITORIO E CONSUMATORI							Relazione Performance
AREA STRATEGICA: 4. Legalità							
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
4.1.1 Organizzazione dell'Organismo di Composizione della crisi d'Impresa (OCR)	Svogliamento delle attività propedeutiche all'istituzione dell'Organismo in collaborazione con le Istituzioni coinvolte	-	14/08/2020	tempo	Predisposizione quanto necessario per funzionamento Organismo in collaborazione con il gruppo di lavoro interistituzionale già operante	GA01 GC01	Il gruppo di lavoro interistituzionale ha regolarmente svolto la sua attività al fine della predisposizione del funzionamento dell'Organismo per metà agosto, scadenza poi prorogata con DL 8 aprile (v.sotto); successivamente sono comunque proseguiti i contatti con mezzi informatici e sono stati aggiornati i componenti di parte camerale sulla base degli incarichi attribuiti nel 2020.
4.1.3 Promuovere la Camera di commercio e Firenze quale sede di risoluzione delle controversie internazionali	Organizzazione di iniziative sul tema delle ADR con pubblico internazionale	2	>=1	numero	Sensibilizzare la comunità ed i professionisti internazionali sulla presenza della Florence International Mediation Chamber, e sulle prerogative di Firenze quale sede di risoluzione delle controversie internazionali	GC04	Evento presentazione "Small Academy" tenuto il 5 marzo 2021. 22/05/2020 realizzato evento "Global Perspectives for a Changing ADR Landscape: 2020 and beyond", in collaborazione con il New York International Arbitration Center (NYIAC) e il New York State Bar Association (NYSBA), con partecipazione di istituzioni di ADR dell'Asia, Africa e America Latina
4.1.4 Rafforzare l'incisività della Florence International Mediation Chamber sulla scena internazionale	Attività di assistenza di soggetti stranieri nello sviluppo e offerta di servizi di ADR : Accordo/convenzioni e/protocollo d'intesa con soggetto estero	-	100%	numero	Supporto a soggetti stranieri nell'istituzione e/o sviluppo di servizi di ADR, attraverso attività quali il tutoraggio, il trasferimento di know-how e la formazione	GC04	La FIMC ha supportato il Tashkent International Arbitration Center (TIAC), il servizio di arbitrato internazionale della Camera di commercio dell'Uzbekistan, nell'istituzione del proprio servizio di mediazione. Rivisto la bozza di regolamento di mediazione fornito dal TIAC, forniti suggerimenti sui criteri di nomina e formazione dell'elenco dei mediatori, fornite indicazioni sulla modalità di determinazione delle tariffe e gestione delle indennità del servizio e dei mediatori.
4.1.5 Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie	Azione a supporto delle imprese del territorio per il contenzioso in materia di locazione commerciale	-	30/06/2020	data	Individuazione delle azioni da intraprendere per la realizzazione del servizio	GC01	La Camera ha aderito al protocollo d'intesa della Prefettura di Firenze per far fronte al potenziale contenzioso in materia di locazione commerciale dovuta all'emergenza sanitaria. Prevista la gratuità del servizio di mediazione per le controversie nell'ambito della locazione commerciale. Depositare circa 40 procedure di mediazione in materia di locazione commerciale il cui esito è stato favorevole nel 75% dei casi con il raggiungimento di un accordo conciliativo

Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio							Relazione Performance
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
4.1.6 Garantire la qualità del servizio di conciliazione	Controllo dei requisiti professionali dei mediatori del Servizio di conciliazione	100%	100%	%	Istruttoria di verifica sui requisiti	GC01	Controllati il 100% dei conciliatori (41) per verificare che avessero frequentato i corsi di 18 ore organizzati dagli organismi di formazione accreditati al Ministero della Giustizia. Solamente 1 non aveva provveduto
4.1.7 Diffusione dell'arbitrato come strumento di risoluzione alternativa delle controversie	Divulgazione delle clausole compromissorie standard della Camera Arbitrale di Firenze	31/12/2019	31/12/2020	data	Mailing ai professionisti economico-giuridici del territorio	GC01	A seguito della pandemia il Consiglio della Camera arbitrale ha effettuato la divulgazione dopo la pausa estiva
4.1.8 Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie in materia di energia, gas e servizi idrici	Adesione al protocollo d'intesa Unioncamere/Autorità Energia e gas		31/12/2020	data	Gestione atti amministrativi necessari all'adesione	GC01	La Camera ha aderito all'iniziativa con delibera di Giunta 120 del 30/09/2020, inviata ad Unioncamere in data 20/10/2020. Nel 2021 si dovrà procedere alla selezione di 5 mediatori da formare in tale specifica materia con la collaborazione di Unioncamere nazionale.
4.1.9 Migliorare la qualità della Camera Arbitrale di Firenze	Predisposizione di linee guida per la gestione delle udienze arbitrali online		31/12/2020	data	Analisi delle problematiche inerenti nomina, gestione e compenso dei CTU	GC01	Redatte linee guida ad uso degli arbitri contenenti indicazioni sulla gestione degli aspetti peculiari di questa modalità di gestione dell'udienza, tra i quali la tutela del giusto processo, della riservatezza, le modalità di identificazione dei soggetti coinvolti, di redazione e sottoscrizione del verbale di udienza
<b>AREA STRATEGICA: 5. Green Economy</b>							
<b>Obiettivo Specifico 5.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio</b>							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
5.1.1 Realizzazione del programma di attività promozionale in materia di green economy e di supporto alle imprese in materia ambientale	Realizzazione del programma di attività promozionale definito per l'anno 2020	-	95%	percentuale	Aggiornamento e realizzazione del programma di attività definito	GD04	Programma realizzato al 100%. La fase iniziale Covid ha costretto a riprogrammare le attività, con un significativo incremento nel II sem.
<b>AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio</b>							
<b>Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi</b>							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
6.1.1 Attività propedeutiche per la consegna agli imprenditori dei premi "Firenze e il lavoro"	Tenuta della segreteria della Commissione per l'individuazione dei vincitori ed elencazione di tutto quanto richiesto dai vertici dell'Ente per l'organizzazione dell'evento	Evento una tantum	30/06/2020	tempo	Regolare svolgimento delle attività della segreteria della Commissione e recepimento delle indicazioni fornite dalla Presidenza	GA01	Sono stati conclusi i lavori della commissione con la pubblicazione dell'elenco dei vincitori. La consegna dei premi è stata rinviata al 2021 per le ragioni legate all'emergenza COVID

<b>PROCESSI INTERNI</b>							
<b>AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA</b>							
<b>Obiettivo Specifico 7.1 Livello di gradimento dei servizi camerali</b>							
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Baseline</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Descrizione</b>	<b>CdC Coinvolti</b>	<b>Relazione Performance</b>
7.1.1 Migliorare gli strumenti di rilevazione del livello di gradimento dei servizi camerali	Verifica di robustezza ed eventuale aggiornamento dell'indicatore composito per la rilevazione complessiva del livello di gradimento dei servizi camerali secondo le indicazioni degli organi politici	30/06/2019	30/06/2020	data	Valutazione statistica su nuovo composito	GD01	Analisi robustezza effettuate. Nessun aggiornamento richiesto
	Rilevazione customer	dicembre	31/12/2020	data	Realizzazione indagine e report	GD01	Causa Covid la rilevazione customer è stata lasciata aperta anche sul 2021, al fine di permettere una maggiore acquisizione di risposte. L'analisi dei risultati è stata comunque realizzata ed inserita nella relazione performance 2020
7.1.2 Migliorare la comunicazione dell'Ente nei confronti dell'utenza	Aggiornamento del piano di comunicaz. e della Camera per adeguarlo al mutato contesto di riferimento, a seguito della pandemia da Covid-19	-	entro il 31/12/20	data	Analisi nuovi servizi Covid-19. individuazione canali e modalità di comunicazione all'utenza	GA00	Aggiornamento effettuato. Vedere relazione obiettivi SG
<b>Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza e Anticorruzione</b>							
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Baseline</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Descrizione</b>	<b>CdC Coinvolti</b>	<b>Relazione Performance</b>
7.2.1 Rispetto della normativa in materia di trasparenza: Area Affari Generali	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Affari Generali	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.2 Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione Area Affari Generali	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste	Tutti i CdC Area Affari Generali	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.3 Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e Anticorruzione Area Affari Generali	Individuazione fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz.	31/03/2019	31/03/2020	data	Analisi processi e individuazione situazioni di rischio. Analisi rischio e fabbisogni formativi. Individuazione percorsi formativi idonei e loro attivazione	Tutti i CdC Area Affari Generali	Nessun fabbisogno specifico necessario
<b>INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA</b>							
<b>AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA</b>							
<b>Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare l'organizzazione, la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale</b>							
<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Baseline</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Descrizione</b>	<b>CdC Coinvolti</b>	<b>Relazione Performance</b>
7.3.1 Assicurare la formazione continua del personale Area Affari Generali	Attuare il piano della formazione per l'area di riferimento	100%	Realizz. Piano formazione	percentuale	Individuazione dei fabbisogni formativi. Attivazione di adeguati percorsi di formazione/tutoring	Tutti gli uffici Area Affari Generali	Realizzata formazione obbligatoria indirizzata on line. Causa pandemia, la formazione è stata spostata su piattaforma online
7.3.2 Riorganizzazione delle segreterie conseguente alla nomina del nuovo segretario generale	Nuovo assetto del funzionamento della Segreteria Organi e di Presidenza e Direzione	Assetto attuale	31/12/2020	tempo	Attuazione degli indirizzi che saranno forniti dal nuovo Segretario Generale	GA01	Sono state attuate le direttive del nuovo Segretario Generale rivolte a semplificazione, trasparenza e razionalizzazione dei processi

## ECONOMICO - FINANZIARIO

### AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

#### Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
7.4.1 Supportare gli uffici camerale per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali	Efficace e tempestivo supporto agli uffici camerale e al Team Progetti Europei per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali. <b>Validazione Segretario Generale sulla base delle scadenze di volta in volta previste</b>	Corretta copertura delle richieste	Corretta copertura delle richieste	Si/No	Supporto agli uffici camerale per la presentazione e rendicontazione di domande di contributo	Tutti gli uffici Area Staff	Supporto fornito secondo le tempistiche previste. Visita di monitoraggio prevista per la visita di monitoraggio del 14 luglio
7.4.3 Individuazione di un set di indicatori per monitorare e valutare le azioni promozionali finanziate dalla Camera	Data di definizione del NUOVO set di indicatori funzionali al monitoraggio dell'azione di intervento promozionale della CCAA	28/02/2020	28/02/2020	data	Definizione di un nuovo set di indicatori	GA03 - MD04, MD05, MD08 (parti uguali)	Realizzata revisione del set di indicatori
	N° di report monitoraggio sulla realizzazione degli interventi promozionali e sulle azioni finanziate dalla CCAA	3	3	numero	Report di monitoraggio	GA03 - MD04, MD05, MD08 (parti uguali)	Report trimestrali. Causa Covid e spostamento priorità dell'ente, si è realizzato un monitoraggio semplificato
7.4.4 Prosecuzione dell'attività di benchmarking con altre Camere di Commercio	Aggiornamento del Progetto Benchmarking fra camere di commercio: Progetto Unioncamere Nazionale "Pareto" secondo le linee guida definite annualmente dall'Unione	dicembre	30/11/2020	data	Riunioni gruppo di lavoro; analisi indicatori da rilevare; raccolta dati ed elaborazioni; verifica risultati	GD01 GA03	Benchmarking concluso entro ottobre
7.4.5 Assicurare il normale funzionamento della Sezione Regionale Albo Gestori Ambientali e della u.o. Ambiente nonostante l'incremento nelle attività lavorative dovute alla realizzazione delle attività formative relative alla Green Economy	Assicurare il normale funzionamento della Sezione nonostante l'incremento nelle attività lavorative dovute alla realizzazione delle attività formative relative alla Green Economy Report di monitoraggio	-	3	numero	Analisi delle attività d'ufficio. Individuazione criticità e feedback. Report su funzionamento ordinario della Sezione. Gestione delle attività	GD03 GD04	Realizzati report di monitoraggio. Nessuna criticità riscontrata nella Sezione Regionale.
7.4.6 Proseguire l'attività di recupero crediti dell'Ente	Istruzione pratiche di sollecito mediazioni non pagate e invio di richiesta di pagamento. <b>Percentuale</b>	tutte quelle inviate dall'UO mediazione nell'anno precedente	Tutte quelle che invierà l'UO mediazione nell'anno	percentuale	Gestione pratiche	GB01	Al 31/12 sono state gestite, con l'invio del sollecito di pagamento, tutte le pratiche inviate dall'U.O. mediazione
7.4.7 Proseguire l'attività di recupero crediti dell'Ente	Depositare n. 14 ricorsi per ingiunzione per il recupero di debiti camerale, recuperando tutte le posizioni fino al 2019	Decreti ingiuntivi relativi a tutte le posizioni debitorie dell'anno precedente prive di titolo esecutivo	n. 10	numero	Gestione pratiche	GB01	Depositati n. 10 ricorsi. A seguito della pandemia da Covid-19 si è verificato un arresto dell'attività degli uffici giudiziari. Per questo motivo viene proposto a seguito del monitoraggio il target è stato abbassato da 14, portandolo a 10
7.4.8 Incrementare l'attività di recupero crediti dell'Ente	Predisporre il ruolo esattoriale per il recupero dei crediti per spese legali derivanti da sentenze delle Commissioni Tributarie	-	1 ruolo per almeno 12 posizioni	numero	Gestione ruoli	GB01	Il ruolo esattoriale è stato predisposto per tutte le posizioni debitorie che dovevano essere recuperate (n.10) ed è stato reso esecutivo dall'agente della riscossione

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
7.4.9 Migliorare i sistemi di reporting	Monitoraggio degli indicatori comuni per le funzioni di supporto nelle amministrazioni pubbliche predisposto dal Dipartimento Funzione Pubblica, con individuazione dell'applicabilità degli indicatori previsti	31/12/2019	31/12/2020	Data	Analisi mappa indicatori. Verifica applicabilità. Individuazione base dati utilizzabile. Avvio sperimentale della rilevazione dati	GD01 GA03	Contribuito al tavolo di lavoro per l'applicazione degli indicatori a livello di sistema camerale con inserimento nel benchmarking Pareto
7.4.10 Stoltimento, riordino e descrizione dei fascicoli concernenti i provvedimenti camerale da archiviare, eventualmente trasmessi dagli uffici	Indicizzazione dei fascicoli dei provvedimenti camerale	400 fascicoli ogni dipendente	400 fascicoli ogni dipendente	numero	Sistemazione dei fascicoli dei provvedimenti camerale e relativa registrazione informatica.	GB04	Dipendente 1 (in pensione dal 1/04/2020) n. 105. Dipendente 2: n. 446. Dipendente 3: n. 430
7.4.11 Adozione del nuovo titolare di classificazione dei documenti	Adozione del nuovo titolare di classificazione dei documenti	Nuovo	31/12/2020	data	Adeguamento di Gedoc al nuovo titolare di classificazione dei documenti; classificazione e fascicolazione della documentazione sulla base del nuovo titolare; attività di formazione agli uffici, tramite riunioni e predisposizione di istruzioni scritte.	GB04	Con nota del 20/07/2020 InfoCamere ci ha comunicato che il periodo in cui si prevede che possa essere effettuata la migrazione al nuovo titolare viene spostata da ottobre 2020 a giugno 2021.
7.4.12 Miglioramento del monitoraggio delle consultazioni all'archivio storico	Fascicolazione in Gedoc di tutte le richieste di consultazione dell'archivio storico	Nuovo	31/12/2020	data	Creazione e aggiornamento di un fascicolo in Gedoc delle richieste di consultazione pervenute tramite PEC, tramite posta elettronica ordinaria e su supporto cartaceo.	GB04	Sono state fascicolate tutte le richieste e le risposte del 2020 e 2019.
7.4.13 Digitalizzazione delle ricevute di ritorno relative ai procedimenti sanzionatori	Analisi delle modalità da adottare per la digitalizzazione delle ricevute di ritorno per i procedimenti sanzionatori. Valutazione dell'estensibilità della procedura ad altri procedimenti.	Nuovo	31/12/2020	data	Analisi delle modalità da adottare per la digitalizzazione delle ricevute di ritorno per i procedimenti sanzionatori. Valutazione dell'estensibilità della procedura ad altri procedimenti.	GB04	Procedura avviata e da concludersi con ultimo step di registrazione – intervenuta sospensione da parte delle POSTE per una problematica da risolvere esclusivamente da POSTE - in attesa di risoluzione.
7.4.14 Migliorare la qualità della piattaforma CRM	Almeno 6.000 iscritti in regola con la normativa sulla privacy in vigore.	5.475	6000	numero	Coinvolgimento degli uffici per l'individuazione e l'applicazione di varie modalità per la raccolta delle iscrizioni alla piattaforma	GA02	Si è continuato nell'operazione di miglioramento della qualità dei dati contenuti nella piattaforma, attraverso la correzione degli indirizzi di posta elettronica errati. Il tasso di errore delle mail, a fine 2020, era il 3,21%.
7.4.15 Organizzazione di un archivio degli articoli delle testate giornalistiche in cui si parla della Camera di Commercio	Implementazione giornaliera dell'archivio	Nuovo	SI	dicotomico	Monitoraggio della rassegna stampa quotidiana e di newsletter on line; selezione degli articoli da archiviare; organizzazione dell'archivio.	GA02	Sono stati selezionati all'interno della rassegna stampa quotidiana e archiviati sul server gli articoli usciti su quotidiani e periodici cartacei e online in cui si parla della Camera di Commercio.
7.4.16 Implementazione del canale YouTube	Caricamento sulla piattaforma di video realizzati da due anni a questa parte	172	185	numero	Caricamento sulla piattaforma di video realizzati dalla Camera di Commercio e da altri soggetti.	GA02	Sono stati pubblicati i video delle trasmissioni tv realizzate con RTV38 e Toscana TV (30 video) oltre a molteplici video su servizi ed eventi.

#### AREA STRATEGICA: 8. PARTECIPATE

##### Obiettivo Specifico 8.1 Valorizzazione delle partecipazioni strategiche della Camera di Commercio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
8.1.1 Reinserimento delle attività d'ufficio sulle partecipate nell'area della segreteria generale	Riconduzione dei procedimenti inerenti le partecipazioni nell'alveo degli atti di competenza della Segreteria Organi, in diretto collegamento con la medesima	Attività nell'Area Servizi di Supporto	30/06/2020	tempo	Eliminazione di passaggi intermedi per addvenire a diretto inserimento decisioni da assumere nell'ordine del giorno delle convocazioni degli Organi competenti	GA01	Obiettivo raggiunto. Creato nuovo Ufficio. Assegnato il personale. Attività a regime

AREA SERVIZI DI SUPPORTO

PROCESSI INTERNI							Note
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza e Anticorruzione							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.2.1 Rispetto della normativa in materia di trasparenza: Area Servizi Supporto	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Servizi Supporto	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.2 Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione:Area Servizi Supporto	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Servizi Supporto	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.3 Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e Anticorruzione: Area Servizi Supporto	Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Comunicazione alla U.O. Personale per attivazione specifici percorsi all'interno del Piano Formativo dell'Ente	31/03/2020	31/03/2020	data	Analisi processi e individuazione situazioni di rischio. Analisi rischio e fabbisogni formativi. Individuazione percorsi formativi idonei e loro attivazione	Tutti i CdC Area Servizi Supporto	Nessun fabbisogno specifico necessario

INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA							Note
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare l'organizzazione, la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.3.1 Assicurare la formazione continua del personale Area Servizi Supporto	Attuare il piano della formazione per l'area di riferimento	100%	Realizz. Piano formazione	percentuale	Individuazione dei fabbisogni formativi. Attivazione di adeguati percorsi di formazione/tutoring	Tutti gli uffici Area Servizi Supporto	Formazione effettuata su SICUREZZA, ed Appalti PILLOLE, ASTRO WEB. La formazione del Tagliacarne risulta di carattere teorico e generale senza un taglio pratico.
7.3.2 Migliorare l'organizzazione dell'Ente per rispondere al mutato contesto esterno a seguito della pandemia da Covid-19	Revisione organizzativa degli uffici e dei servizi dell'Ente a seguito dell'adozione dello smart working, della cessazione di personale per pensionamento e dei prossimi ingressi a seguito di procedure concorsuali	-	Realizzazione piano organizzativo e dello sw	SI/No	Analisi organizzativa e normativa. Definizione dei contratti individuali di sw.	GA00 IB03	Piano realizzato. SW attivato tempestivamente in fase emergenziale. Effettuata revisione organigramma. Vedere relazione SG

ECONOMICO - FINANZIARIO							Note
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.4.1 Supportare gli uffici camerale per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali	Efficace e tempestivo supporto agli uffici camerale e al Team Progetti Europei per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali	Corretta copertuta delle richieste	Corretta copertuta delle richieste	Si/No	Supporto agli uffici camerale per la presentazione e rendicontazione di domande di contributo	Tutti gli uffici Area Servizi Supporto	Supporto fornito tempestivamente secondo le richieste
7.4.6 Ridefinire le procedure per l'acquisto e fornitura di beni e servizi	Proposizione di un nuovo regolamento per le forniture di beni e servizi	-	31/12/2020	data	Analisi procedure esistenti, verifica eventuali criticità, proposte soluzioni e interventi migliorativi. Stesura nuovo regolamento	IB02	Entro il termine è stato prodotto alla Dirigente una bozza di Regolamento
7.4.7 Velocizzare le procedure di acquisto e fornitura di beni e servizi	Tempi medi intercorrenti tra la richiesta d'acquisto (RDA) e l'acquisizione del bene/servizio	-	<= 60 giorni	tempo	Ricezione delle richieste, selezione del fornitore	IB02	Sono state richieste solo 18 RdA. Il dato è poco significativo, perché il ricorso alla RdA non è frequente. Inoltre la performance deve essere costruita perché non c'è un report di immediato utilizzo. Gli uffici preferiscono inserire direttamente le PPD, che hanno un tempo di evasione di una settimana.
7.4.8 Dismissione dei mobili usati e non più utilizzati della Camera di Commercio	Realizzare la dismissione dei beni mobili non utilizzati	-	31/12/2020	data	Ricognizione dei beni da dismettere; gestione delle procedure di alienazione	IB02	Attività avviate nella seconda parte dell'anno, in relazione alla situazione di contagiosità del virus.
7.4.9 Smaltimento dei contrassegni vini ancora presenti presso la Camera di Commercio	Gestione delle attività di segreteria relative alla procedura di alienazione dei contrassegni	-	31/12/2020	data	Ricognizione dei beni da dismettere; gestione delle procedure di segreteria	IB02	Smaltimento effettuato 15 febbraio 2021
7.4.10 Migliorare le procedure informatiche relative alla gestione della Cassa	Passaggio al sistema ERP CON2 (Infocamere) della cassa valori	-	31/03/2020	data	Analisi procedure. Passaggio a nuovo sistema informatico. Verifica eventuali criticità	IB02	Completato il passaggio al nuovo sistema CON2 secondo la tempistica prevista. Sistema pienamente operativo
7.4.11 Migliorare la dotazione informatica a disposizione del personale	Aggiornamento del parco macchine hardware a disposizione: sostituzione del 50% delle postazioni (PC, vide, tastiere e mouse)	-	75%	percent.	Individuazione delle postazioni da aggiornare, gestione delle procedure di acquisto, preparazione dei PC, installazione delle nuove postazioni	IB02	Vedi relazione UO Proweditorato
7.4.12 Adeguamento ed analisi dell'inventario con aggiornamento al software CON2	Adeguamento ed analisi dell'inventario con aggiornamento al software CON2	-	31/03/2020	data	Analisi procedure. Passaggio a nuovo sistema informatico. Verifica eventuali criticità	IB02	Completato entro il 31/03/2020
7.4.27 Revisione regolamento rimborsi trasferte e missioni per gli organi e per il personale camerale	Predisposizione bozza e invio agli organi camerale	-	Presentazioni e piano	Si/No	Analisi normativa ed organizzativa. Definizione procedure applicative	IB03	Approvato nuovo regolamento
7.4.28 Conclusione procedure reclutamento del personale	predisposizione nuovi contratti individuali	-	30/10/2020	data	assunzioni entro ottobre 2020	IB03	Le assunzioni hanno subito qualche rallentamento a causa della pandemia ma sono state tutte concluse con la sottoscrizione dei contratti quelle relative ai bandi 2019
	Realizzazione del Piano delle azioni positive	-	31/12/2020	data	Analisi normativa. Redazione proposta di adeguamento e predisposizione PAP	IB03	Realizzate azioni previste

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza							Note
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.4.29 Revisione regolamento relativo ai prestiti su anticipi indennità anzianità	Studio e predisposizione nuovo regolamento	-	31/12/2020	data	Analisi della normativa di riferimento. Analisi processi e procedure interne. Predisposizione regolamenti.	IB03	Regolamento approvato con delibera di consiglio n. 12 del 2020
7.4.30 Completamento ciclo operativo per l'utilizzo del nuovo sistema integrato di gestione dell'Ente CONTABILITÀ 2.0	Completamento del passaggio alle funzionalità nuovo sistema di gestione CONTABILITÀ 2.0 verificando corretta applicazione precedenti fasi di integrazione ed effettuando corrette operazioni di chiusura del 1° bilancio contabile con talenovo applicativo	-	30/04/2020	data	Verifica procedure informatiche. Analisi criticità. Messa a regime completa del sistema CON2	IB02	E' stato applicato il nuovo sistema in sede di chiusura bilancio 2019 Si è estesa l'applicazione del sistema CON.2 per quanto riguarda la gestione dei COFOG e l'integrazione dati ai fini del miglioramento estrazione report MEF
7.4.32 Verifica e corretta applicazione delle norme sul contenimento della spesa pubblica	N di report di monitoraggio sull'applicazione delle manovre governative vigenti	2,00	2	numero	Costante aggiornamento ed attuazione (in fase di pianificazione e di gestione) della normativa di riferimento. Predisposizione di report di monitoraggio.	IB01	Sono stati effettuati tre monitoraggio, uno per ciascuna delle due fasi di aggiornamento budget e uno in prossimità della fine dell'anno. I limiti risultano rispettati
7.4.33 Adempimenti per garantire il rispetto degli equilibri di bilancio nella predisposizione degli atti di programmazione e nell'ambito delle procedure per la chiusura del successivo bilancio di esercizio	Percentuale di adempimenti per garantire il rispetto degli equilibri di bilancio nella predisposizione degli atti di programmazione e nell'ambito delle procedure per la chiusura del successivo bilancio di esercizio	100%	100%	percentuale	Rispetto delle scadenze previste dalla programmazione degli atti	IB01	Sono state rispettate le tempistiche per la predisposizione del bilancio 2019, di n. 2 aggiornamenti budget e del preventivo 2021

#### AREA STRATEGICA: 8. PARTECIPATE

##### Obiettivo Specifico 8.1 Valorizzazione delle partecipazioni strategiche e del patrimonio immobiliare della Camera di Commercio

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Note
8.1.1 Miglioramento delle dotazioni multimediali disponibili presso la Sede camerale	Definizione della gara d'acquisto per la realizzazione delle sale multimediali per Consiglio e Giunta	-	31/12/2020	data	Analisi dotazione attuale. Verifica criticità. Definizione gara	IB02	Obiettivo realizzato con tecnologia alternativa e di nuova concezione grazie all'ausilio della società inhouse Infocamere. L'adeguamento non ha comportato gare ed ha consentito un risparmio di spesa
8.1.3 Garantire la continuità del servizio di portierato della Sede della Camera di Commercio	Realizzare la gara per il rinnovo del servizio di portierato	-	31/03/2020	data	Analisi dotazione attuale. Verifica criticità. Definizione gara	IB02	Realizzata gara ed affidamento servizio fino al 30/06/2021
8.1.4 Istituzione di un sistema di controllo sulle attività immobiliari dell'Ente	Definizione di un sistema di controllo sulle attività immobiliari dell'Ente	-	31/12/2020	data	Definizione e implementazione sistema di controllo su attività immobiliari	IB02	Report semestrali sulla realizzazione del cronoprogramma relativo alla Fortezza. Interventi strutturali sui garage. attività di controllo su Pietro Leopoldo

**IMPRESSE, TERRITORIO E CONSUMATORI**

AREA STRATEGICA: 2. Digitale							Relazione Performance
Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
2.1.5 Attivazione di orientamenti alle imprese personalizzati per promozione servizi digitali per l'impresa	Numero orientamenti attivati	nuova attività	80	numero	Analisi fabbisogni formativi. Gestione orientamenti	LC09	Effettuati 74 orientamenti approfonditi. Inoltre effettuati altri 91 orientamenti in occasione dei questionari sui servizi digitali di sportello.
2.1.6 Organizzazione di workshop presso la sede o enti terzi per la diffusione e l'utilizzo dei servizi digitali	Numero workshop	6	3	numero	Analisi fabbisogni formativi. Gestione workshop	LD02 LC09	7 workshop: 29/01 impiantisti. 31/01 Fendi, 26/02 Tom Ford. 10/06 portale TACI presentazione telematica rinnovo carta conducente. 24, 27 novembre e 16 dicembre presentazione della procedura per il rilascio della firma digitale
2.1.7 Certificati telematici stampa in azienda	Numero certificati telematici stampati	3	3.000	numero	Coinvolgimento delle imprese e formazione sulla stampa telematica	LD01	Certificati stampa in azienda anno 2020: 7.675 su un totale di 19.258
2.1.8 Gestione della pratica Numero Meccanografico in maniera telematica	Utilizzo telematico del numero meccanografico da parte dell'utenza	30%	90%		Formazione all'utenza, in sede e telefonica e web. Supporto all'utilizzo della piattaforma italiancom per la procedura digitale	LD02 LC09	90%
AREA STRATEGICA: 4. Legalità							Relazione Performance
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
4.1.10 Gestione contatti e riunioni per il rinnovo Protocollo accesso informazioni RI con Prefettura di Firenze	Rinnovo convenzione definita nel 2019	Protocollo siglato	Rinnovo protocollo 30.06.2020	data	Gestione contatti con Prefettura. Predisposizione atti amministrativi	LC09	Rinnovato il Protocollo con Prefettura di Firenze con delibera camerale n. 4 del 21 gennaio 2020.
4.1.11 Sportello Usura. Convenzione con Prefettura Firenze e Enti coinvolti. Stesura atti necessari al corretto funzionamento (comunicato stampa, agenda digitale, promozione)	Attivare le condizioni logistiche e di fruizione per l'attivazione dello sportello di ascolto sulla tematica dell'usura	-	Attuare azioni propedeutiche per attivazione sportello tra cui agenda digitale per richiesta appuntamenti	Si/No	Gestione contatti con Prefettura. Predisposizione atti amministrativi	LC09	8 incontri. Partecipazione on-line all'Osservatorio usura presso Prefettura di Firenze in data 30 giugno
AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio							Relazione Performance
Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
6.1.3 Consultazione con tutti i Comuni del territorio per la presentazione specifica progetto COMCAM	Assicurare formazione a tutti gli Enti che decidono di aderire al progetto COMCAM	-	100%	percentuale		LC09	Il 30 novembre effettuato corso per ODR dove hanno partecipato il Comune di Scandicci e di Barberino Tavarnelle in quanto dal 9 dicembre è stato cambiato il certificatore: da Aruba siamo passati ad Infocamere. I colleghi dei Comuni hanno superato positivamente il test esame per ottenere la relativa qualifica.
6.1.4 Promozione presso le aziende di grandi dimensioni del servizio "stampa in azienda"	Assicurare formazione a tutte le imprese che decidono di aderire al progetto "stampa in azienda"	-	100%	percentuale		LC09	Assicurata la formazione al 100% delle imprese richiedenti. Realizzato anche un video tutorial per la formazione a distanza. In totale nell'anno 2020 sono stati fatti 134 tutoraggi a distanza per tutte le imprese aderenti al nuovo sistema.
6.1.5 Formazione per utenti e collaboratori circa l'utilizzo della nuova procedura "Stampa in Azienda" nell'ambito della piattaforma Cert'O	Formazione per utenti e collaboratori alla nuova procedura completamente telematica	1 giornata formativa	2 giornate formative	numero		LD01 LC09	Effettuata formazione personalizzata circa 130 a tutte le imprese richiedenti la procedura e al personale interno con due incontri.

PROCESSI INTERNI							
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.1 Livello di gradimento dei servizi camerati							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
7.1.2 Customer sportelli fisici Registro imprese	Monitoraggio del gradimento delle imprese tramite questionari di gradimento	8	Sala di attesa monitorata una volta al mese (12)	numero	Somministrazione questionari customer	LC09	Causa Covid-19 il monitoraggio non è avvenuto in sala di attesa, per evitare assembramenti. E' stato costantemente monitorato il gradimento degli utenti agli sportelli
Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza e Anticorruzione							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
7.2.1 Rispetto della normativa in materia di trasparenza: Area Servizi Amministrativi	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Servizi Amministrativi	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.2 Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione Area Servizi Amministrativi	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Servizi Amministrativi	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.3 Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e Anticorruzione Area Servizi Amministrativi	Individuazione fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Comunicazione alla U.O. Personale per attivazione specifici percorsi all'interno del Piano Formativo dell'Ente	31/03/2020	31/03/2020	data	Analisi processi e individuazione situazioni di rischio. Analisi rischio e fabbisogni formativi. Individuazione percorsi formativi idonei e loro attivazione	Tutti i CdC Area Servizi Amministrativi	Nessun fabbisogno specifico necessario
7.2.4 Revisione pagine sito istituzionale e adempimenti privacy	1) Analisi, modifica e implementazione pagine sito istituzionale; 2) Verifica adempimenti privacy	nuovo	Aggiornamento pagine sito; report conclusivo aggiornamenti privacy	Si/No	Analisi situazione esistente. Verifica eventuali criticità ed azioni correttive	LC10-LC08	Privacy: riviste le informative e rivisto il piano privacy delle UO (incontro con resp camerale Privacy); iniziata la verifica e lo studio di aggiornamento del sito delle UO in merito alle novità normative del decreto semplificazione (materia in divenire anche sul piano nazionale).

INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA							
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare l'organizzazione, la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
7.3.1 Assicurare la formazione continua del personale Area Servizi Promozione	Attuare il piano della formazione per l'area di riferimento	100%	Realizz. Piano formazione	percentuale	Individuazione dei fabbisogni formativi. Attivazione di adeguati percorsi di formazione/tutoring	Tutti gli uffici Area Servizi Promozione	Effettuato attività di formazione specifica per il cambio di personale addetto allo sportello cns e carte tachigrafiche (maggio giugno) e per il nuovo certificatore Infocamere (4 corsi novembre -dicembre), Pago Pa, sull'accertamento d'ufficio e dichiarazioni sostitutive e formazione per stampa in azienda

ECONOMICO - FINANZIARIO							Relazione Performance
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.4.20 Aggiornamento delle modalità di erogazione delle informazioni relativamente al Commercio estero in modo da rendere più fruibile il canale per l'utenza	Nuova modalità di fruizione di informazioni e semplificazione schede	0	Sperimentaz. nuova modalità fruizione informazioni e aggiornamento di almeno 2 schede informative	numero		LC09	Nel periodo di emergenza le informazioni telefoniche sono state sostituite con le informazioni tramite posta elettronica e revisione schede del sito Realizzatenuove informazioni sul attestazioni di emergenza per imprese operanti con l'estero e nuove procedure telematiche. Realizzato video tutorial per le imprese che sono passate a stampa in azienda.
7.4.21 Sperimentazione progetto con il Consiglio notarile per incrementare la percentuale di Atti Costitutivi di società che superano i controlli di qualità e vengono evasi tramite corsia preferenziale	Realizzazione di uno studio e di un vademecum	nuovo	Studio del progetto in collaborazione con il Consiglio notarile e redazione di vademecum finale per gli studi notarili	Si/No	Contatti con Consiglio notarile. Selezione studi e monitoraggio pratiche inviate al fine di verificare le casistiche più ricorrenti	LC01	Inviato agli studi notarili Report finale
7.4.22 Revisione contenuti Registro Imprese pubblicati sul sito internet camerale per adeguarli ai contenuti pubblicati sul portale Sari - Assistenza specialistica Registro Imprese	N. pagine revisionate	Nuovo	10	N. pagine revisionate	In seguito alla pubblicazione del nuovo SARI - portale on line per l'assistenza Registro Imprese, occorre revisionare e adeguare i contenuti pubblicati sul sito internet istituzionale	LC01	12 Pagine revisionate. Revisionate le pagine relative alle attività regolamentate, quelle relative alle modalità di presentazione delle pratiche e aggiornate le modalità di pagamento
7.4.23 Utilizzo efficiente dell'Assegnatore informatico delle pratiche telematiche agli addetti Registro Imprese	Percentuale di pratiche lavorate rispetto a quelle assegnate dall'Assegnatore informatico	90	93	%	Lavorazione pratiche	LC01	97%
7.4.24 Revisione e miglioramento dei processi sanzionatori (accertamento)	1) Porre in essere il documento finale per l'aumento delle spese sanzionatorie a titolo prudenziale calcolato solo sulle spese vive; 2) Realizzazione, in collaborazione con il Controllo di gestione, di uno studio e verifica dettagliata per le spese del processo sanzionatorio nel sul complesso	nuovi	1) Aumento spese sanzionatori e vive al 31.03.2020; 2) vd report controllo gestione;	numero	Predisposizione atti amministrativi. Analisi processi, verifica corretta imputazione costi diretti. Verifica allocazione costi indiretti. Proposta soluzioni di pricing	LC10 GA03	1) Etuata analisi d processo. 2) analizzate le fonti di costo più rilevanti. 3) rilevata/stimata la quantificazione del punto 2. 4) attribuito un CDC specifico al fine di monitorare a consuntivo i dati che portano ad una effettiva rilevazione del peso del processo sanzionatorio.
7.4.25 Collaborazione UO PROTOCOLLO per la revisione del processo sanzionatorio in ordine alle notifiche	Porre in essere le attività volte alla digitalizzazione delle ricevute di ritorno per i procedimenti sanzionatori (studio per estensibilità della procedura ad altri procedimenti)	nuovo	Stesura della procedura: relazione al 30.06.2020	data	Digitalizzazione delle procedure e della ricevuta	LC10 - GB04	1. Digitalizzazione atti giudiziari: procedura avviata e da concludersi con ultimo step di registrazione pec – intervenuta sospensione da parte delle POSTE per una problematica da risolvere esclusivamente da POSTE - in attesa di risoluzione. 2. Affidamento incarico postalizzazione raccomandate procedimento di cancellazione massiva imprese inoperative :eseguito e portato a termine.
7.4.26 Predisposizione del piano per procedere alle cancellazioni d'ufficio per le imprese non più operative ex DPR 247/2004.	Collaborazione con i Giudici del Registro e cancelleria; predisposizione report imprese inoperative.	non disponibili e ultimo intervento risalente 2012-2014	Almeno 3 incontri con i giudici; report per almeno 2000 posizioni	numero	Verifica situazione attuale. Analisi normativa, proposta soluzioni procedurali	LC08	1. Confronti frequenti con Presidente di sezione a cui fa riferimento il Giudice del Registro: analizzate problematiche delle procedure comuni (pre decreto di semplificazione): > 3 (video e telefonate); 2. Intervenuto il decreto di semplificazione effettuato un solo confronto telefonico; da rivedere il piano di collaborazione (con il decreto di semplificazione sostanzialmente la competenza è passata dal Giudice del Registro al Conservatore: Giudice come ricorso in opposizione); 3. Procedimento di cancellazione massiva imprese inoperative: estrazione ed analisi imprese inoperative in base a uno dei criteri ex dpr 247/2004 (mancato compimento di atti di gestione) N. 2404 posizioni- affidato incarico di postalizzazione per avvio del procedimento di cancellazione – eseguito avvio ed affissione albo dell'elenco imprese da cancellare.

IMPRESE, TERRITORIO E CONSUMATORI							RELAZIONE PERFORMANCE
AREA STRATEGICA: 1. Cultura e turismo							
Obiettivo Specifico 1.1 Sostenere la Cultura come fattore strategico di sviluppo. Rafforzare la regia nella programmazione di iniziative ed eventi.							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
1.1.1 Sottoscrizione di un nuovo accordo per la realizzazione di corsi informativi sul sistema museale fiorentino	Predisposizione e sottoscrizione di un nuovo accordo per la realizzazione di corsi informativi sul sistema museale fiorentino	0,00	1	numero	Predisposizione e sottoscrizione di un nuovo accordo per la realizzazione di corsi informativi sul sistema museale fiorentino con istituzioni pubbliche	MD05	1. Solo negli ultimi mesi dell'anno è stato possibile concordare il nuovo testo dell'accordo, coinvolgendo anche l'Università di Firenze. Accordo approvato con Delibera di Giunta del 29.02.2021
AREA STRATEGICA: 2. Digitale							
Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	RELAZIONE PERFORMANCE
2.1.1A Attivazione, a seguito emergenza Covid-19, della sospensione e della modalità agile per tirocini extra-curricolari nell'ambito del progetto Crescere in Digitale	Numero di addendum a convenzioni in essere per attivazione sospensioni e modalità agile	0	>=4	numero	Numero di addendum a convenzioni in essere	MD06 MD08	4 addendum
2.1.2 Organizzazione eventi e workshop formativi rivolte alle imprese a tema web marketing e Impresa 4.0	Numero medio di imprese partecipanti ai workshop	80	100	numero	Workshop formativi a tema web marketing e impresa 4.0	MD08	90
2.1.3 Realizzazione eventi in collaborazione con i soggetti della rete territoriale del Piano Impresa 4.0	Numero eventi in collaborazione	3	>=7	numero	Gestione contatti con partner rete e realizzazione eventi in collaborazione	MD08	8,00
2.1.4 Progetto in-formazione digitale rivolto alle scuole secondarie superiori per l'utilizzo dei social network e tecnologie 4.0 nel business	Numero di studenti coinvolti nelle attività di formazione sul tema webmarketing e Impresa 4.0	-	80	numero	Incontri formativi per gli istituti scolastici superiori	MD08 MD06	89,00
2.1.5 Disciplinare progetto + 20% Ripartiamo in Digitale	% liquidato sullo stanziato	-	>=95%	percentuale	Realizzazione interventi in ambito di digitalizzazione	MD08	100%. La Giunta camerale in sede si aggiornamento ha incrementato il plafond con risorse extra 20%
2.1.6 Erogazione consulenza digitale alle imprese da remoto tramite Digital Promoter	Numero imprese raggiunte che hanno partecipato alle consulenze	-	10/03/1900	numero	Incontri one-to-one via Skype o Whatsapp Business	MD08	110,00

AREA STRATEGICA: 3. Formazione/scuole							RELAZIONE PERFORMANCE
Obiettivo Specifico 3.1 Indirizzare il sistema della formazione verso le aspettative delle imprese.							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
3.1.1 Diffusione della cultura economica e d'impresa tra gli studenti	Numero di studenti partecipanti ai corsi sulla diffusione della cultura d'impresa	1800 - vedi nota	>=1500	numero	Numero studenti partecipanti ai corsi sulla diffusione della cultura d'impresa	MD06	644. Nonostante la chiusura delle scuole a partire da marzo la Camera ha proseguito nella realizzazione delle attività. Sono state realizzate 25 edizioni in presenza e 6 edizioni on line delle attività formative previste. Lo scollamento è dovuto alla situazione emergenziale che ha impedito la realizzazione di tutte le attività
3.1.2 Rendicontazione progetto + 20% anno 2019 "Servizi di Orientamento al lavoro e alle professioni"	Presentazione della rendicontazione entro i termini previsti	gennaio	gennaio	data	Presentazione rendicontazione entro i termini	MD06+ MD04	gennaio
3.1.4 Disciplinare progetto + 20% Ripartiamo in sicurezza	% liquidato sullo stanziato	0,00	>=80%	percentuale	Realizzazione interventi promozionali	MD06 - MD04	98%. Stanziati € 455.696,31; liquidati € 445.568,30
AREA STRATEGICA: 4. Legalità							RELAZIONE PERFORMANCE
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
4.1.1 Diffondere la cultura brevettuale sfruttando le sinergie con le attività formative in ambito digitale della Camera	Partecipazione a seminari con interventi mirati alla valorizzazione e alla tutela in materia di marchi e brevetti	1,00	>=3	numero	Partecipazione alla giornata formativa con apposito intervento	MC07 MD01 MD08	Causa emergenza Covid organizzato un solo seminario via webinar in collaborazione con Innexa a novembre in modalità webinar
4.1.2 Rafforzare il legame con i centri PatLib europei (sportelli informativi di approfondimento sulle tematiche di marchi e brevetti) per offrire servizi di qualità all'utenza	Partecipazione agli eventi organizzati dalla rete PatLib al di fuori del territorio nazionale	1	>=1	numero	Partecipazione	MC07	4- Causa emergenza Covid l'evento previsto a Vienna non si è tenuto. In sostituzione si è tenuto un corso di 4 giorni in inglese via webinar con tutti i centri Patlib europei su proprietà intellettuale e tematiche Impresa 4.0
4.1.3 Formazione sul tema della contraffazione nelle scuole medie superiori	Numero di studenti coinvolti nelle attività di formazione sul tema della contraffazione	108	>=120	numero	Seminari formativi nelle scuole medie superiori sul tema della contraffazione	MD01	137
4.1.4 Formazione sul tema della contraffazione nelle scuole primarie	Numero di studenti coinvolti nelle attività di formazione sul tema della contraffazione	70	>=80	numero	Incontri formativi nelle scuole primarie sul tema della contraffazione	MD01	81
4.1.5 Potenziare le attività di lotta alla contraffazione	Realizzazione di eventi di sensibilizzazione sul tema della contraffazione	1	>=1	numero	Realizzazione di eventi di sensibilizzazione sul tema della contraffazione	MD01	Evento realizzato il 10 marzo 2021
4.1.6.bis Revisione del registro titolari strumenti metrici - controlli da remoto su strumenti metrici scaduti	Numero di posizioni aggiornate	-	400	numero	contatto, regolarizzazione, aggiornamento della posizione	MC06	485
4.1.7 Revisione del registro assegnatari marchi (perfezionamento pratiche, aggiornamento database e archivio)	Percentuale dei fascicoli assegnatari revisionati	100%	100%	percentuale	UO Metrologia Legale	MC06	revisione completata (100%)
4.1.8 Regolazione dei compiti di tutela affidati alle Camere attraverso i controlli in contraddittorio (art. 5 decreto 93/2017)	Stesura di una bozza di convenzione da sottoporre ai titolari di utility meters	31/12/2019	31/12/2020	data	Analisi normativa, stesura della bozza	MC06	Analisi normativa completata. Bozza redatta. L'approvazione del regolamento camerale è stato rinviato in attesa della revisione della bozza elaborata da Unioncamere, che comprendeva anche le tariffe.
4.1.10 Revisione dei fascicoli relativi a officine abilitate al controllo su cronotachigrafi analogici	Percentuale dei fascicoli revisionati	01/01/1900	01/01/1900		UO Metrologia Legale	MC06	revisionati 100% fascicoli (n.89), ripulito archivio (attive 32 officine)

In merito all'obiettivo 3.1.1 si deve far presente come l'attività camerale si è dovuta interrompere su richiesta degli istituti scolastici i quali, nel momento della pandemia, hanno privilegiato lo svolgimento di attività

curricolari rispetto a quelle di orientamento. Per questo motivo il mancato raggiungimento non può essere imputabile alla Camera di Firenze.

AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio							RELAZIONE PERFORMANCE
Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
6.1.1 Disciplinare mostre e fiere	% liquidato sullo stanziato	media degli ultimi tre anni 80%	>=85%	percentuale	Realizzazione interventi promozionali	MD04	100%. Lo stanziamento è stato ridotto ad € 100.000,00 ed è stato liquidato l'intero importo
6.1.2 Disciplinare filiera corta	% liquidato sullo stanziato	media degli ultimi tre anni 57%	>=80%	percentuale	Realizzazione interventi promozionali	MD04	61%. Stanziamento € 100.000, liquidati € 60.836,16. Non sono state presentate molte domande vista la situazione pandemica che non ha permesso la realizzazione dei progetti
6.1.3 Disciplinare a favore delle imprese cooperative	% liquidato sullo stanziato	0,00	>=80%	percentuale	Realizzazione interventi promozionali	MD04	64%. Stanziamento € 70.000,00. Liquidati € 44.722,48. Possiamo considerare il n di domande presentate elevato vista la situazione pandemica che non ha consentito la realizzazione della azioni da parte delle imprese.
6.1.4 Disciplinare progetto + 20% Ripartiamo con l'internazionalizzazione	% liquidato sullo stanziato	0,00	>=80%	percentuale	Realizzazione interventi promozionali	MD04	62%. Stanziamento € 195.672,00, Liquidati € 120.528,00. Si precisa che dei € 195.672,00 stanziati € 60.000,00 erano destinati alle imprese partecipanti di Pitti Connect. Di tale somma sono stati liquidati solo per € 11.000,00 determinando l'avanzo delle risorse ad esso destinate

## PROCESSI INTERNI

### AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza e Anticorruzione							RELAZIONE PERFORMANCE
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.2.1 Rispetto della normativa in materia di trasparenza: Area Promozione	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Promozione	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste
7.2.2 Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione Area Promozione	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	Tutti i CdC Area Promozione	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste
7.2.3 Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e Anticorruzione Area Promozione	Individuazione fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Comunicazione alla U.O. Personale per attivazione specifici percorsi	31/03/2020	31/03/2020	data	Analisi processi e individuazione situazioni di rischio. Analisi rischio e fabbisogni formativi. Individuazione percorsi formativi idonei e loro attivazione	Tutti i CdC Area Promozione	Individuati fabbisogni

In merito agli obiettivi 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4 (disciplinari), si fa presente che la Camera nel corso dell'anno ha incrementato gli stanziamenti per le imprese, in modo tale da facilitare la ripartenza dopo la crisi Covid-19 (stanziamenti specificatamente individuati in aggiornamento). Questo incremento di risorse è stato ritenuto strategico come elemento di sostegno al tessuto imprenditoriale ma ha abbassato il rapporto liquidato/stanziato. Infatti, l'incertezza economica dovuta alla pandemia ha indotto le imprese a rimandare gli investimenti e, conseguentemente, a ridurre le richieste di contributo. Anche l'arrivo della seconda ondata pandemica, che ha colto sostanzialmente impreparato tutto il paese, ha contribuito al minor livello di liquidazione delle risorse.

Per questo insieme di motivi, il livello raggiunto dell'obiettivo, pur sotto il target previsto, è considerato soddisfacente. L'Ente ha ritenuto prioritario rendere disponibili risorse, incrementandolo, assumendosi il rischio di non riuscire a liquidarle tutte.

INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA							RELAZIONE PERFORMANCE
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare l'organizzazione, la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.3.1 Assicurare la formazione continua del personale Area Promozione	Attuare il piano della formazione per l'area di riferimento	100%	Realizz. Piano formazione	percentuale	Individuazione dei fabbisogni formativi. Attivazione di adeguati percorsi di formazione/tutoring	Tutti gli uffici Area Promozione	Nel secondo semestre i due dipendenti della UO Marchi e Brevetti hanno continuato a seguire le pillole formative, 4 risorse dell'UE Filiere e Pid hanno seguito il percorso Eccellenze in Digitale
ECONOMICO - FINANZIARIO							RELAZIONE PERFORMANCE
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.4.1 Supportare gli uffici camerale per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali	Efficace e tempestivo supporto agli uffici camerale per la presentazione e rendicontazione di domande di finanziamento a valere su bandi europei e nazionali.	Corretta copertura delle richieste	Corretta copertura delle richieste	Si/No	Supporto agli uffici camerale per la presentazione e rendicontazione di domande di contributo	Tutti gli uffici Area Staff	Nessun supporto richiesto
7.4.17 Riorganizzazione dei servizi di tutela del mercato e consumatore	censimento delle attività del settore	-	30/06/2020	data	Verifica delle attività e dei processi. Analisi eventuali criticità e proposte soluzioni. Redazione relazione e proposta di miglioramento servizi	MC01, MC05, MC06, MC08	censimento completato
	relazione sui relativi procedimenti	-	30/10/2020	data			relazione presentata
	proposta di riorganizzazione da presentare al segretario generale	-	31/12/2020	data			proposta recepita in RPP e obiettivi 2021
7.4.18 Revisione delle procedure relative agli agenti di affari in mediazione	nuovo regolamento su esami agenti affari in mediazione	-	30/06/2020	data		MC08	regolamento approvato 29/10/2020 con delibera di Consiglio n. 12
7.4.19 Incremento delle attività di vigilanza per la sicurezza prodotti	Presentazione alla giunta di progetto intersettoriale	-	31/12/2020	data		MC06	Proposta realizzata, presentata alla Giunta e recepita in RPP
7.4.20 Realizzazione finanziaria (liquidato) degli interventi promozionali finalizzati di competenza nella percentuale fra l'80% e l'85%	Rapporto liquidato/stanziato	-	80%-85%	percentuale	Finalizzazione risorse	MD00	Liquidato 84,3%. Da Obiettivi dirigente
7.4.21 Individuazione e successiva attuazione di almeno 3 interventi/progettualità finalizzati/e alla promozione dell'economia del territorio e/o a sostegno delle imprese finanziati/e a valere sul budget degli interventi da definire	Definizione progetti su interventi da definire	-	>=3		Definizione progetti su interventi da definire	MD00	Approvati 15 progetti. Realizzati 11 (4 rinviati causa Covid-19). Tra i più rilevanti: Rinascimento Rinscita, Movida sicura, Wine Art, Fiera di Scandicci, Porogetto restauro Da Obiettivi dirigente

IMPRESE, TERRITORIO E CONSUMATORI							RELAZIONE PERFORMANCE
AREA STRATEGICA: 1. Cultura e turismo							
Obiettivo Specifico 1.1 Sostenere la Cultura come fattore strategico di sviluppo. Rafforzare la regia nella programmazione di iniziative ed eventi.							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
1.1.1 Realizzare iniziative di promozione turistica	Realizzazione BTO - Buy Tourism On Line	31/12/2020	31/12/2020	Data	Realizzazione iniziativa BTO	PromoFirenze	Evento Realizzato in data 12 e 13/02/2020
AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio							
Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
6.1.1 Fornire alle imprese assistenza specialistica e formazione tecnica	N° seminari e convegni specialistici per le imprese	2	4	Numero	Formazione e assistenza specialistica alle imprese	PromoFirenze	11
	N° di questionari che presentano una valutazione almeno pari o superiore a "Buono" per le attività di assistenza specialistica	>= al 97%	>= 75%	Percent.			89%
6.1.2 Sviluppare servizi di assistenza alle imprese e ad aspiranti imprenditori per facilitare l'avvio delle nuove imprese (CCIAA + PromoFirenze)	N° Imprese che usufruiscono del Servizio di orientamento allo Sportello Nuove Imprese (in coordinamento con PromoFirenze)	263	≥ 400	Numero	Contatti con imprese e aspiranti imprenditori. Assistenza tecnico-normativa. Follow up	PromoFirenze	573
	N° di questionari che presentano una valutazione almeno pari o superiore a "Buono"	>= al 98%	>=75%	Percent.			99,5%
6.2.3 Favorire l'accesso al credito da parte delle imprese del territorio	N° contatti per informazioni ed analisi di prefattibilità per finanza agevolata		≥ 70	Numero	Attività informativa di primo orientamento alle imprese (risposta quesiti, consulenze etc) Assistenza tecnica su finanza agevolata (domande di finanziamento, rendicontazioni, sbf), su finanza ordinaria (richiesta di garanzie, etc), altro (business plan, consulenze, etc)	PromoFirenze	221
	N° pratiche ammesse al finanziamento / N° pratiche istruite di finanza agevolata		>=70%	Percent.			94,6%
	N° pratiche che ottengono il contributo / N° pratiche ammesse al finanziamento		>=30%	Percent.			82,9%
PROCESSI INTERNI							
AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA							
Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza e Anticorruzione							
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
7.2.1 Rispetto della normativa in materia di trasparenza: PromoFirenze	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	PromoFirenze	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.2 Rispetto normativa generale in materia di anticorruzione e attuazione misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione PromoFirenze	Pieno rispetto degli adempimenti e delle azioni previste	100%	100%	percent.	Analisi Piano Trasparenza e Anticorruzione. Applicazione adempimenti ed azioni previste. Collaborazione con strutture preposte	PromoFirenze	Nessuna criticità segnalata come da reportistica periodica
7.2.3 Individuazione eventuali fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e Anticorruzione PromoFirenze	Individuazione fabbisogni formativi specifici in materia di Trasparenza e anticorruz. Attivazione specifici percorsi	31/03/2020	31/03/2020	data	Analisi processi e individuazione situazioni di rischio. Analisi rischio e fabbisogni formativi. Individuazione percorsi formativi idonei e loro attivazione	PromoFirenze	Nessun fabbisogno specifico necessario

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance per l'anno 2019 (SMVP, approvato con delibera di Giunta n. 205 del 19/12/2018), aveva per la prima volta recepito la linea guida n. 2 del Dipartimento Funzione Pubblica e quelle dell'Unioncamere Italiana in materia. L'aggiornamento annuale per l'anno 2020 (approvato con delibera di Giunta 19/12/2019 n. 222) ha confermato l'impianto complessivo.

Ai sensi del citato SMVP, la performance organizzativa viene calcolata come media (ponderata, se previsto nel Piano) degli obiettivi strategici.

Su questa base, la valutazione ottenuta attraverso gli indicatori viene integrata con l'analisi di altri elementi di carattere quali-quantitativo e di contesto ovvero grazie a specifiche informazioni aggiuntive fornite anche dai Dirigenti, quali ad esempio:

- cause di eventuali scostamenti tra i risultati ottenuti e quelli programmati;
- informazioni integrative di carattere economico-finanziario;
- fattori esogeni intervenuti nel corso dell'anno e altre informazioni rilevanti.

La considerazione congiunta di tutti gli elementi considerati (riportati in calce alle schede degli obiettivi/indicatori) permette al valutatore di formulare e motivare un giudizio complessivo sull'andamento dell'amministrazione, esprimibile adottando le opzioni valutative definite dal SMVP (pag. 15 e seg.) alla performance organizzativa dell'Ente e alle sue aree organizzative.

Su questa base, il livello raggiunto dalla performance organizzativa dell'Ente e dalle varie aree organizzative viene ritenuto: **Ottimo**.

Questo valore descrittivo trova una trasposizione numerica (secondo la scala definita nei citati riferimenti) in un **valore pari a 40**, quale componente determinante la quota relativa alla performance organizzativa nella valutazione del personale. Costituirà inoltre base di quantificazione per quello relativo alle varie aree organizzative, di competenza del Dirigente secondo quanto previsto dal SMVP (pag. 38), che **si attesta al livello di 20 quale elemento di partenza**. Questo anche ai sensi del raggiungimento degli obiettivi ex art. 67, co. 5, lett. b), del C.C.N.L. Funzioni Locali del 21/05/2018(dipendenti) e art. 26, co.3 C.C.N.L. dell'Area II della dirigenza delle Regioni e Autonomie locali, quadriennio normativo 1998-2001, biennio economico 1998-1999, sottoscritto in data 23/12/1999.

### 3.4 - PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

In ambito di pari opportunità e bilancio di genere, la lett. h), del comma 1 dell'articolo 8, del D.Lgs. n. 150/2009, prevede che tra gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa sia ricompreso il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

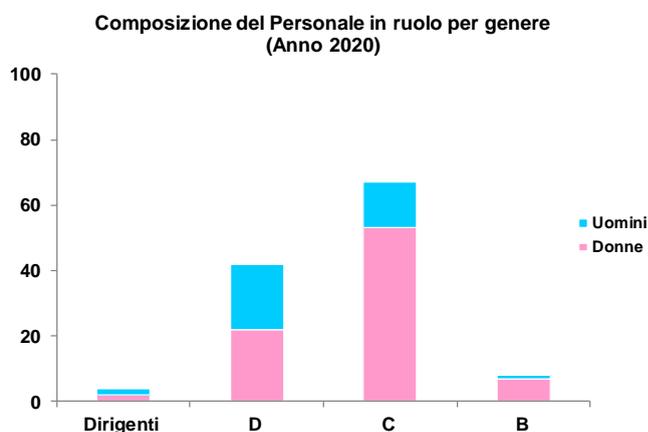
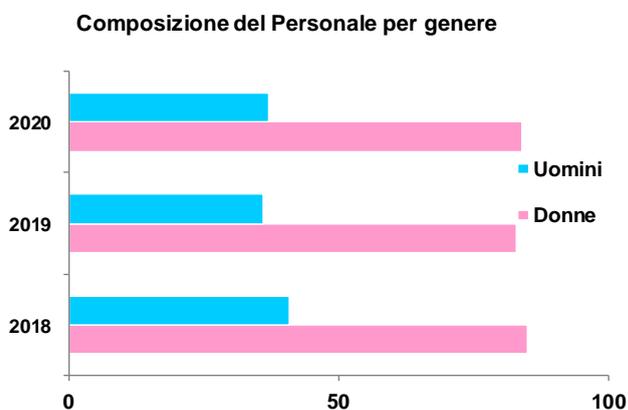
A questo fine è importante tenere in considerazione la peculiarità dell'insieme di stakeholder delle Camere di Commercio – primariamente imprese. **Per questo motivo la Camera di commercio di Firenze interpreta il concetto di pari opportunità in maniera più ampia del solo dualismo uomo – donna**, il quale resta comunque di primaria importanza. In quest'ottica, e con riferimento al contesto esterno all'Ente, rientrano anche le attività di promozione a favore delle piccole e piccolissime imprese, volte al superamento di quelle barriere economiche/dimensionali/strutturali ed organizzative che ne limitano le possibilità di sviluppo e crescita. Questa attività è, infatti, alla base dell'agire dell'Ente, trasversale alle varie funzioni e sempre inclusa nei principali obiettivi specifici ed operativi. Questo concetto è previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione dell'Ente.

Presso la Camera di Firenze è istituito inoltre il **Comitato per l'Imprenditoria Femminile**, il quale sovrintende e coordina le attività dell'Ente in materia. A causa del Covid però il comitato non si è mai riunito nel corso del 2020.

#### LA CAMERA DI FIRENZE

Composizione del Personale per Genere							
2017		2018		2019		2020	
Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
92	45	85	41	83	36	84	37
137		126		119		121	

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato								
Categoria	2017		2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	2	1	2	1	3	1	2	2
D	28	21	27	20	26	20	22	20
C	54	17	48	15	46	12	53	14
B	8	6	8	5	8	3	7	1
A	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	92	45	85	41	83	36	84	37



**IMPRESE FEMMINILI**

**Iscritte**  
**23.026**  
**21,2%**

**di cui attive**  
**20.170**  
**21,9%**

**IMPRESE GIOVANILI**

**Iscritte**  
**7.800**  
**7,2%**

**di cui attive**  
**6.961**  
**7,5%**

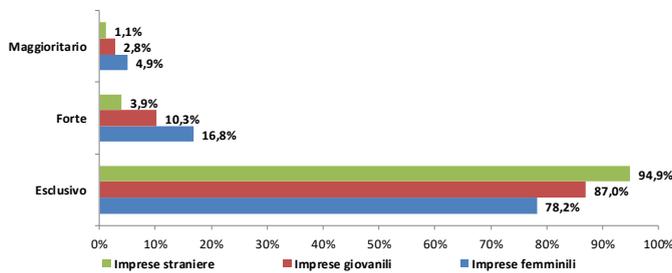
**IMPRESE STRANIERE**

**Iscritte**  
**18.479**  
**17%**

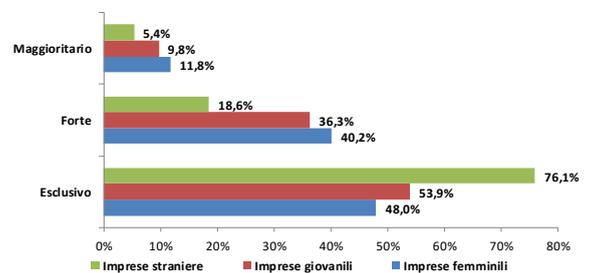
**di cui attive**  
**16.723**  
**18,1%**

Valori assoluti e quota % sul totale

**Incluse le imprese individuali**



**Escluse le imprese individuali**



**IMPRESE FEMMINILI**

**Iscrizioni**  
**1.000**  
**26,2%**  
**-24,2%**

**Cessazioni**  
**1.127**  
**27,8%**  
**-13,6%**

**IMPRESE GIOVANILI**

**Iscrizioni**  
**1.008**  
**26,4%**  
**-24,8%**

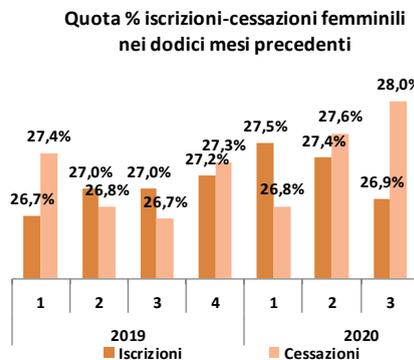
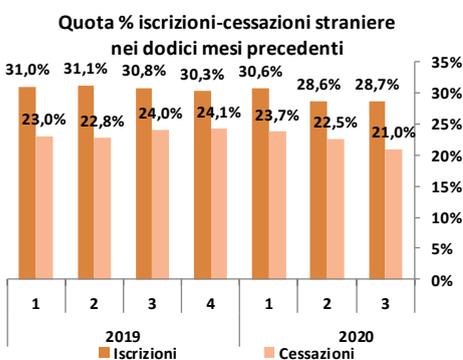
**Cessazioni**  
**402**  
**9,9%**  
**-27,6%**

**IMPRESE STRANIERE**

**Iscrizioni**  
**1.078**  
**28,3%**  
**-28,2%**

**Cessazioni**  
**816**  
**20,1%**  
**-30,6%**

Valori assoluti      quota % sul totale      Differenza % rispetto ai primi nove mesi del 2019



## Cariche femminili in imprese registrate

Gruppo di cariche	FIRENZE	TOSCANA	ITALIA
altre cariche	5.008	15.839	256.741
amministratore	20.954	82.148	1.139.320
socio	15.029	51.108	611.187
socio di capitale	21.719	81.934	1.165.370
Titolare	13.376	58.422	830.096
<b>Totale</b>	<b>76.086</b>	<b>289.451</b>	<b>4.002.714</b>

### Quota % (al netto delle persone giuridiche con cariche)

Gruppo di cariche	FIRENZE	TOSCANA	ITALIA
altre cariche	20,4%	20,8%	21,0%
amministratore	24,9%	25,8%	24,4%
socio	38,7%	39,8%	38,6%
socio di capitale	31,1%	31,5%	31,2%
Titolare	25,5%	28,0%	26,5%
<b>Totale</b>	<b>28,2%</b>	<b>29,2%</b>	<b>27,9%</b>

**Tutti i principali interventi dell'Ente sono primariamente volti al sostegno delle MPMI (micro, piccole e medie imprese).** Basti pensare alle attività in tema di promozione della digitalizzazione e dell'accesso al credito. Sono infatti le realtà più piccole a dover affrontare le difficoltà maggiore.

Nel 2020 sono stati inoltre emanati disciplinari a favore di micro, piccole e medie imprese della città metropolitana riguardanti i temi del digitale, delle mostre e fiere internazionali in Italia, dell'internazionalizzazione e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Tutti i risultati sono illustrati nelle pagine precedenti.

La Camera è consapevole che la propria rendicontazione sulle pari opportunità (interne ed esterne) deve essere ancora migliorata attraverso la formalizzazione del bilancio di genere. Un apposito progetto è in fase di avvio per l'anno 2021.

## 4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI

### GLI OBIETTIVI DIRIGENZIALI

Ai sensi della lett. a), co. 1, art. 10 del D.lgs. 150/09, il **Piano della performance** definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, **gli indicatori** per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, **nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori**. A sua volta, la Relazione sulla performance<sup>2</sup> evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati.

Tutti gli obiettivi dirigenziali sono già stati illustrati nel capitolo 3.2 - Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali, a pag. 22 e seguenti. Si ripetono nel presente capitolo al fine di facilitarne la lettura.

### OBIETTIVI SEGRETARIO GENERALE

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Consuntivo 2020
6.1.G) Supportare le imprese nella fase dell'emergenza economica da COVID-19 e nella fase della ripartenza	Fornire supporto alle imprese attraverso il "Team Emergenza Economica" e "Filiere Sanitaria" (Task force emergenza COVID-19). Numero contatti telefonici, richieste via mail, n.o posizioni imprese controllate dagli elenchi pervenuti dalla Prefettura per autorizzazioni attività secondo i codici ATECO	-	>= 4.200	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	Complessivamente il numero di imprese supportate ha superato i 4.500. Gli Uffici/Area Promozione e PromoFirenze hanno gestito contatti telefonici, mail e controlli di posizione imprese richieste dalla Prefettura. Anche nella seconda parte dell'anno l'attività di supporto è proseguita, sia pure con numeri meno imponenti.
6.1.J) Accompagnare le imprese nella fase di superamento della crisi economica da COVID-19	Efficace gestione del progetto "Export HUB" per il marketing turistico e l'accompagnamento delle imprese all'estero	-	Definizione e attivazione della fase preliminare del progetto	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	da definire sulla base dei risultati raggiunti e del contesto macroeconomico	progettodefinito, attivato ed operativo dal settembre 2020

<sup>2</sup> lett. B), co. 1, art. 10 del D.lgs. 150/09

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Consuntivo 2020
2.1.A.) Rafforzare la rete di collaborazione con gli altri attori territoriali del Piano Impresa 4.0 attraverso azioni mirate (co-organizzazione eventi e consulenze)	Rafforzare la rete esistente ed ampliarla a nuovi attori territoriali	4	6	8	10	8
2.1.B) Diffondere la conoscenza delle iniziative camerale in materia di web marketing (con il progetto nazionale Eccellenze in Digitale) e Impresa 4.0	Realizzazione di seminari ed eventi informativi/formativi sulle tematiche di webmarketing e Impresa 4.0:	10	12	14	16	14

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Relazione Performance
4.1.5 Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie	Azione a supporto delle imprese del territorio per il contenzioso in materia di locazione commerciale	-	30/06/2020	data	Individuazione delle azioni da intraprendere per la realizzazione del servizio	GC01	La Camera ha aderito al protocollo d'intesa della Prefettura di Firenze per far fronte al potenziale contenzioso in materia di locazione commerciale dovuta all'emergenza sanitari. Prevista la gratuità del servizio di mediazione per le controversie nell'ambito della locazione commerciale. Depositare circa 40 procedure di mediazione in materia di locazione commerciale il cui esito è stato favorevole nel 75% dei casi con il raggiungimento di un accordo conciliativo
7.1.2 Migliorare la comunicazione dell'Ente nei confronti dell'utenza	Aggiornamento del piano di comunicaz. e della Camera per adeguarlo al mutato contesto di riferimento, a seguito della pandemia da Covid-19	-	entro il 31/12/20	data	Analisi nuovi servizi Covid-19. individuazione canali e modalità di comunicazione all'utenza	GA00	Aggiornamento effettuato. Definito nuovo piano comunicazione. Accordi con emittenti locali selezionati in base Auditel

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	Note
7.3.2 Migliorare l'organizzazione dell'Ente per rispondere al mutato contesto esterno a seguito della pandemia da Covid-19	Revisione organizzativa degli uffici e dei servizi dell'Ente a seguito dell'adozione dello smart working, della cessazione di personale per pensionamento e dei prossimi ingressi a seguito di procedure concorsuali	-	Realizzazione piano organizzativo e dello sw	S/No	Analisi organizzativa e normativa. Definizione dei contratti individuali di sw.	GA00 IB03	Piano realizzato. SW attivato tempestivamente in fase emergenziale. Effettuata revisione organigramma

## OBIETTIVI DIRIGENTE SERVIZI DI SUPPORTO

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Consuntivo 2020
7.3.A) Aggiornamento Piano del fabbisogno di personale in linea con la riforma organizzativa dell'Ente Camerale in accordo con il "Decreto servizi"	Aggiornamento del Piano dei Fabbisogni	aggiornato	31/12/2020	da definire	da definire	Aggiornamento effettuato con certificazione collegio e del. Giunta n. 87 del 2020

Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	Note
8.1.4 Istituzione di un sistema di controllo sulle attività immobiliari dell'Ente	Definizione di un sistema di controllo sulle attività immobiliari dell'Ente	-	31/12/2020	data	Definizione e implementazione sistema di controllo su attività immobiliari	Report semestrali sulla realizzazione del cronoprogramma relativo alla Fortezza. Interventi strutturali sui garage. attività di controllo su Pietro Leopoldo
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	Note
7.4.27 Revisione regolamento rimborsi trasferte e missioni per gli organi e per il personale camerale	Predisposizione bozza e invio agli organi camerale	-	Presentazione e piano	Si/No	Analisi normativa ed organizzativa. Definizione procedure applicative	Approvato nuovo regolamento
7.4.28 Conclusione procedure reclutamento del personale	predisposizione nuovi contratti individuali	-	30/10/2020	data	assunzioni entro ottobre 2020	Le assunzioni hanno subito qualche rallentamento a causa della pandemia ma sono state tutte concluse con la sottoscrizione dei contratti quelle relative ai bandi 2019

## OBIETTIVI DIRIGENTE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Consuntivo 2020
6.1.B) Consultazione con tutti i Comuni del territorio per la realizzazione degli sportelli COMCAM	Estensione del progetto COMCAM servizi camerale di prossimità presso i territori comunali	1 Comune	Confronto per l'attivazione con almeno 4 Comuni	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	30 novembre 2020 formazione webinar per Comuni di Barberino, Tavarnelle e Scandicci con superamento esame degli ODR nominati alle procedure del nuovo certificatore Infocamere.
6.1.C) Confronto e accordi per la stampa in azienda dei certificati di origine per la diffusione dei sistemi digitali semplificati	Estensione dei servizi digitali per il commercio estero in particolare confronto ed eventuale sperimentazione della procedura stampa in azienda con altri 2 nuovi grandi utenti per la trasmissione dei certificati di origine. Obbligatorietà della procedura telematica per il rilascio ed il rinnovo del numero meccanografico.	1 impresa speriment. taz. stampa in azienda	Studio di fattibilità con almeno altre 2 grandi aziende 31/12/2020	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	Incontri con 139 imprese, anche grandi (Bitossi, Fendi, Tom Ford e Ferragamo etc) sia nel che II Sem. anche con sistemi di video chiamata. Le imprese hanno già attivato la stampa in azienda. realizzato anche un video tutorial composto di 14 schede per accompagnare le imprese nella nuova procedura

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Consuntivo 2020
7.4.C) In ambito progetto Unioncamere - Infocamere RI20: a) promozione nei confronti utenza di nuovi strumenti compilazione pratiche telematiche, sul base cronoprogramma definito a livello nazionale; b) pieno utilizzo dei nuovi strumenti di istruttoria delle pratiche telematiche da parte del personale addetto all'istruttoria	a) campagna di comunicazione e seminari con utenza b) percentuale di utilizzo strumenti di istruttoria	a) nuovo progetto non disponibile b) 67	a) 1 campagna comunicaz. e 1 seminario b) > 80	a) 1 campagna comunicaz. e 1 seminario b) > 90	a) 1 campagna comunicaz. e 1 seminario b) > 95	a) Causa emergenza sanitaria il programma Unioncamere-Infocamere ha subito rallentamenti. Realizzata la campagna di comunicazione a novembre 2020 mediante Camera News e CRM b) 85% utilizzo strumenti di istruttoria evasione veloce
7.4.D) Sperimentazione del progetto Unioncamere - Infocamere RI20 in collaborazione con professionisti per incrementare la percentuale di pratiche telematiche Registro Imprese che superano i controlli di qualità e vengono evase tramite corsia preferenziale	Percentuale di pratiche telematiche evase tramite corsia preferenziale	3%	Studio progetto con il Consiglio notarile e redazione di vademecum finale	> 5%	> 10%	Inviato documento finale agli Studi notarili
7.4.E) Studio verifica e predisposizione del piano per procedere alle cancellazioni d'ufficio per le imprese non più operative ex DPR 247/2004.	Predisposizione del piano di azione valutazione risorse (economiche e personale)	-	report individuazione almeno 2000 imprese inoperative	avvio procedim. e prime cancellazioni	ultimare le cancellazioni	Individuate 2.404 imprese individuali non più operative (analisi di 1 requisito ex dpr 247/2004); assegnazione incarico postalizzazione per avvio massivo procedimento cancellazione; affissione all'albo degli avvisi del procedimento di cancellazione. Predisposizione nuovi avvisi procedimenti ex decreto semplificazione e verifica nuove procedure
2.1.C) Apertura cassette dell'imprenditore per diffondere servizi digitali per l'impresa	Promozione dei servizi digitali di base e aumento del numero dei cassette dell'imprenditore aperti	13.000	17.000	18.000	21.000	Aperti 19.756 cassette dell'imprenditore. Il target era stato alzato dai 15.000 iniziali

## DIRIGENTE SERVIZI DI PROMOZIONE

Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza							RELAZIONE PERFORMANCE
Obiettivo Operativo	Indicatore	Baseline	Target 2020	Unità di misura	Descrizione	CdC Coinvolti	
7.4.18 Revisione delle procedure relative agli agenti di affari in mediazione	nuovo regolamento su esami agenti affari in mediazione	-	30/06/2020	data	Verifica delle attività e dei processi. Analisi eventuali criticità e proposte soluzioni.	MC08	regolamento approvato 29/10/2020 con delibera di Consiglio n. 12
7.4.19 Incremento delle attività di vigilanza per la sicurezza prodotti	Presentazione alla giunta di progetto intersettoriale	-	31/12/2020	data	Redazione relazione e proposta di miglioramento servizi	MC06	Proposta realizzata, presentata alla Giunta e recepita in RPP
7.4.20 Realizzazione finanziaria (liquidato) degli interventi promozionali finalizzati di competenza nella percentuale fra l'80% e l'85%	Rapporto liquidato/stanziato	-	80%-85%	percentuale	Finalizzazione risorse	MD00	Liquidato 84,3%
7.4.21 Individuazione e successiva attuazione di almeno 3 interventi/progettualità finalizzati/e alla promozione dell'economia del territorio e/o a sostegno delle imprese finanziati/e a valere sul budget degli interventi da definire	Definizione progetti su interventi da definire	-	>=3		Definizione progetti su interventi da definire	MD00	Approvati 15 progetti. Realizzati 11 (4 rinviati causa Covid-19). Tra i più rilevanti: Rinascimento Rinscita, Movida sicura, Wine Art, Fiera di Scandicci, Progetto restauro

CCIAA DI FIRENZE: GRADO DI DIFFERENZIAZIONE DEI GIUDIZI SUL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI 2020			
PERSONALE NON DIRIGENTE VALUTATO: 115 unità			
VOTO		Voto = 40	voto da 35 a 39
MAX: 40	MIN: 0	n. 15 unità pari al 13,3%	n. 74 unità pari al 65,5%
voto da 30 a 34 n. 23 unità pari al 20,4%		voto da 25 a 29 n. 1 unità pari al 0,9%	voto da 20 a 24 n. 0 unità pari allo 0%
voto da 15 a 19 n. 0 unità pari allo 0%		voto da 10 a 14 n. 0 unità pari allo 0%	voto da 0 a 9 n. 0 unità pari allo 0%

**Escluse PO e Dirigenti.** La differenziazione nella retribuzione risulta superiore a quella espressa dai voti. Infatti si ricorda l'applicazione di quanto previsto dal nuovo CCNL:

art. 69: <<1. Ai dipendenti che conseguano le valutazioni più elevate, secondo quanto previsto dal sistema di valutazione dell'ente, è attribuita una maggiorazione del premio individuale di cui all'art. 68, comma 2, lett.b), che si aggiunge alla quota di detto premio attribuita al personale valutato positivamente sulla base dei criteri selettivi.

2. La misura di detta maggiorazione, definita in sede di contrattazione integrativa, non potrà comunque essere inferiore al 30% del valore medio pro-capite dei premi attribuiti al personale valutato positivamente ai sensi del comma 1.

3. La contrattazione integrativa definisce altresì, preventivamente, una limitata quota massima di personale valutato, a cui tale maggiorazione può essere attribuita.>> La quota massima di personale è stata individuata in 15 unità, pari al 13% del personale valutato.

Per maggiori dettagli si rinvia a quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance:

<http://www.fi.camcom.gov.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance>

## VALUTAZIONI PER CLASSI DI PUNTEGGIO INDIVIDUALE

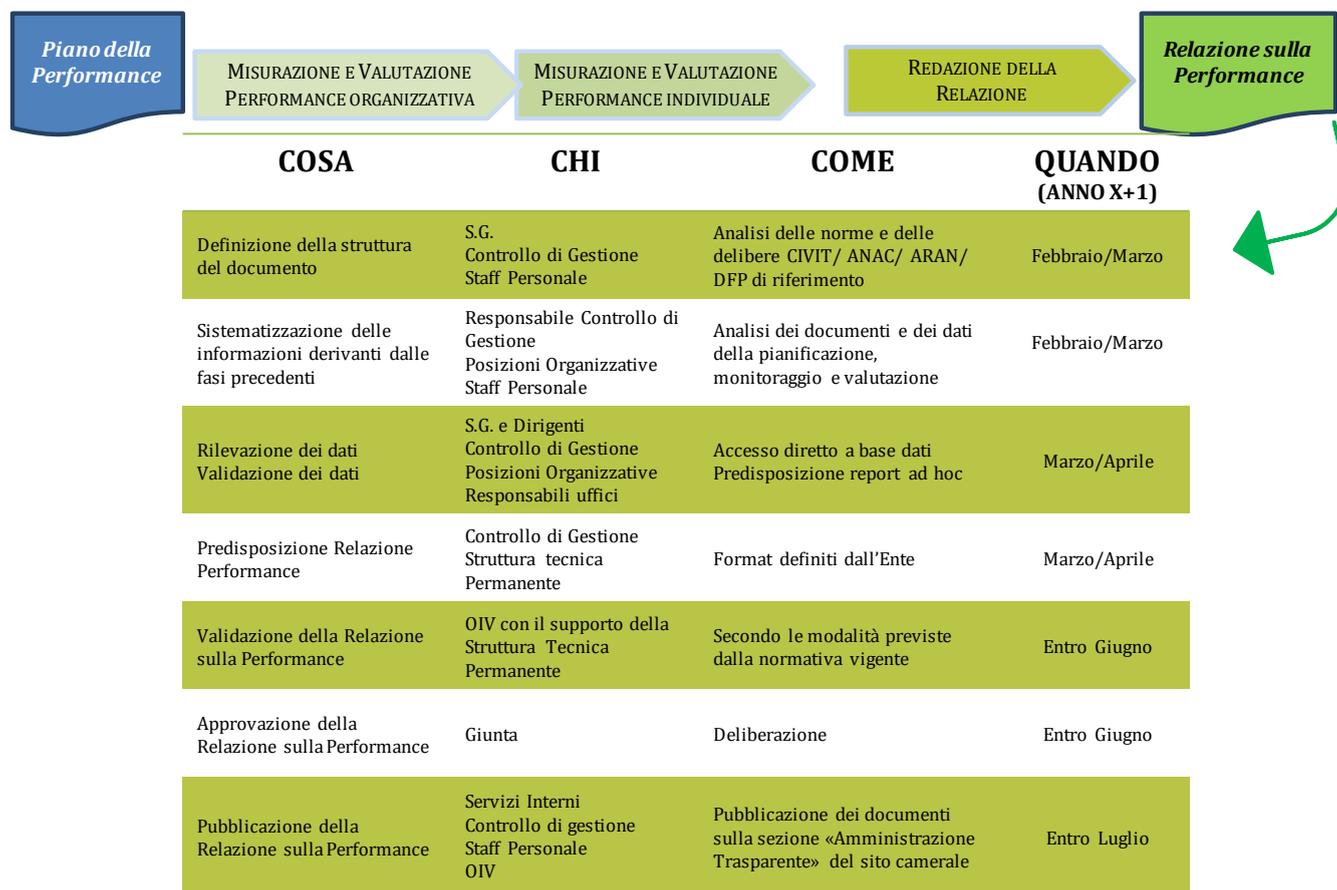
ENTE ANNO 2020			ENTE ANNO 2019		ENTE ANNO 2018		ENTE ANNO 2017	
Classi punteggio	N. Persone	Percent.	N. Persone	Percent.	N. Persone	Percent.	N. Persone	Percent.
40	15	13,3%	14	13,2%	25	21,7%	21	18,3%
39-35	74	65,5%	83	78,3%	76	66,1%	75	65,2%
34-30	23	20,4%	8	7,5%	10	8,7%	12	10,4%
29-25	1	0,9%	1	0,9%	3	2,6%	3	2,6%
24-20	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,9%
19-15	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,6%
14-10	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
9-0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTALE	113	100%	106	100%	115	100%	115	100%

<b>MEDIA VALUTAZIONI INDIVIDUALI</b>	<b>37,159</b>	<b>37,478</b>	<b>37,478</b>	<b>36,782</b>
--------------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------

MAX 40 punti per valutazione individuale - Escluse PO

<b>DEVIATIONE STANDARD</b>	<b>2,96578</b>	<b>3,243</b>	<b>3,243</b>	<b>4,341</b>
----------------------------	----------------	--------------	--------------	--------------

## 5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE



# ALLEGATO 1 – VARIAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Si riporta di seguito la tabella con l'aggiornamento agli obiettivi, indicatori e target che il Piano della performance ha recepito a seguito dello scoppio della Pandemia da Covid-19.

**DETTAGLIO AGGIORNAMENTO OBIETTIVI STRATEGICI PIANO TRIENNALE PERFORMANCE 2020-2022 (in verde le modifiche)**

Richiedente	Obiettivo strategico precedente	Obiettivo strategico AGGIORNATO	Indicatore precedente	Indicatore AGGIORNATO	Target precedente	Target AGGIORNATO	Motivo richiesta aggiornamento
LC09 - Sportelli decentrati	2.1.C) Apertura cassetti dell'imprenditore per diffondere servizi digitali per l'impresa	invariato	Promozione dei servizi digitali di base e aumento del numero dei cassetti dell'imprenditore	invariato	15.000,00	17.000,00	Aumento target a seguito del monitoraggio semestrale
MD08 - Gestione PID	-	2.1.D) Ripartiamo in Digitale - (PID): Raggiungimento degli indicatori previsti a livello nazionale nei progetti pluriennali finanziati con la maggiorazione del Diritto Annuale	-	Raggiungimento % indicatori	-	90%	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per approvazione progetti 20%
MD08 - Gestione PID	-	2.1.E) Erogazione consulenza digitale alle imprese da remoto tramite Digital Promoter	-	Numero imprese raggiunte che hanno partecipato alle consulenze	-	70,00	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per approvazione progetti 20%
MD06 - Orientamento lavoro e professioni + MD04 - Sviluppo d'impresa	-	3.1.B) Gestione progetto 20% - Formazione-Lavoro. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggiorazione del Diritto Annuale	-	Raggiungimento % indicatori	-	90%	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per approvazione progetti 20%
GA01 - Segreterie, Partecipate, OCRI	4.1.D) Sostenere le imprese del territorio attraverso la costituzione e gestione dell'Organismo di Composizione della crisi d'Impresa (OCRI)	Eliminato	Gestione delle segnalazioni ricevute dalla data di attivazione del servizio (prevista per legge dal 15/08/2020)	Eliminato	100%	Eliminato	La vigenza delle procedure di competenza dell'OCRI è stata posticipata al 1° settembre 2021 in conseguenza dell'epidemia Covid 19.
GC04 - FIMC	4.1.F) Elevazione della qualità del servizio offerto dalla FIMC	4.1.F) Agevolare le imprese nella risoluzione delle controversie internazionali sorte con l'emergenza COVID-19	Realizzazione di un percorso formativo per i mediatori internazionali iscritti o da iscrivere nell'elenco FIMC	Predisposizione di iniziative per agevolare le imprese nella risoluzione delle controversie internazionali sorte con l'emergenza COVID-19	1	Esenzione dal pagamento delle spese di deposito di domanda di mediazione presso la FIMC fino al 31 dicembre 2020	Percorsi formativi in presenza resi più difficoltosi (soprattutto in ambito internazionale). Aumentate necessità di supporto mediazione internazionale a seguito pandemia Covid-19
GD04 - Sezione Regionale Albo Gestori Ambientali	5.1.A) Promuovere la conoscenza della green economy e delle tematiche ambientali nei confronti delle PMI	invariato	Raggiungere le imprese del territorio per iniziative di diffusione in materia ambientale e di green economy	invariato	1.200	2.500	Aumento del target. Il monitoraggio semestrale ha registrato 1.962 imprese
GD04 - Sezione Regionale Albo Gestori Ambientali	5.1.B) Miglioramento delle condizioni ambientali e della green economy delle PMI della provincia	invariato	Realizzare attività di formazione per le imprese per iniziative in materia ambientale e di green economy (n. partecipanti)	invariato	100,00	500,00	Aumento del target. Il monitoraggio semestrale ha registrato 400 imprese. L'attività è comunque concentrata nella prima parte dell'anno
MD04 - Sviluppo d'impresa	6.1.D) Realizzazione di interventi/progettualità finalizzati/e alla promozione dell'economia del territorio e/o a sostegno delle imprese finanziati/e a valere sul budget degli interventi da definire	invariato	Numero di interventi realizzati	invariato	>=3	>=10	Aumento target a seguito del monitoraggio semestrale
MD04 - Sviluppo d'impresa	6.1.E) Contributi alle imprese del territorio erogati tramite disciplinari e/o bandi (tipologia A e tipologia B) sulla base del Regolamento per la concessione di contributi camerale - esclusi contributi PID e ALTERNANZA (nonnetti +20%).	invariato	Numero di imprese beneficiarie di contributi erogati tramite disciplinari e/o bandi	invariato	>=250	>=850	Aumento target a seguito del monitoraggio semestrale
MD04 - Sviluppo d'Impresa + MD01 - Qualificazione imprese e filiere	-	6.1.F) Gestione progetto 20% - Preparazione PMI ai mercati internazionali. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggiorazione del Diritto Annuale	-	Raggiungimento % indicatori	-	90%	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per approvazione progetti 20%
GA00, PromoFir., MD01, MD04, MD05, GD01, GA02	-	6.1.G) Supportare le imprese nella fase dell'emergenza economica da COVID-19 e nella fase della ripartenza	-	Fornire supporto alle imprese attraverso il "Team Emergenza Economica" e "Filiere Sanitaria" (Task force emergenza COVID-19) Attivazione ed aggiornamento pagina web sul sito aziendale di primo orientamento per la produzione di materiale sanitario per emergenza COVID-19	-	>= 4.200 31/03/2020	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per fronteggiare la crisi economica da Covid-19
MD04 - Sviluppo d'impresa	-	6.1.I) Revisione piano degli interventi camerale	-	Revisione del piano degli interventi camerale a seguito emergenza COVID-19	-	30/06/2020	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per fronteggiare la crisi economica da Covid-19
GA00 - PromoFirenze	-	6.1.J) Accompagnare le imprese nella fase di superamento della crisi economica da COVID-19	-	Efficace gestione del progetto "Export HUB" per il marketing turistico e l'accompagnamento delle imprese all'estero	-	Definizione e attivazione della fase preliminare del progetto Organizzazione n. 3 seminari	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per fronteggiare la crisi economica da Covid-19

**DETTAGLIO AGGIORNAMENTO OBIETTIVI OPERATIVI PIANO TRIENNALE PERFORMANCE 2020-2022 (in verde le modifiche)**

Richiedente	Obiettivo Operativo precedente	Obiettivo Operativo AGGIORNATO	Indicatore precedente	Indicatore AGGIORNATO	Target precedente	Target AGGIORNATO	Motivo richiesta aggiornamento
MD06 - Orientamento lavoro e professioni +MD01 - Qualificazione delle imprese e delle filiere	2.1.1 Attivazione in qualità di soggetto promotore di tirocini extra-curricolari nell'ambito del progetto Crescere in Digitale	Eliminato	Numero tirocini attivati	Eliminato	>=5	Eliminato	Il progetto (nazionale) è sospeso a causa di una serie di controlli di Anpal e non è possibile sapere se ripartirà entro la fine dell'anno. Sostituito dal nuovo 2.1.1A
MD06 - Orientamento lavoro e professioni +MD01 - Qualificazione delle imprese e delle filiere	-	2.1.1 A Attivazione, a seguito emergenza Covid-19, della sospensione e della modalità agile per tirocini extra-curricolari nell'ambito del progetto Crescere in Digitale	-	Numero di addendum a convenzioni in essere per attivazione sospensioni e modalità agile	-	>=4	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per fronteggiare la crisi economica da Covid-19
MD08 - Gestione PID	2.1.3 Realizzazione eventi in collaborazione con i soggetti della rete territoriale del Piano Impresa 4.0	invariato	Numero eventi in collaborazione	invariato	5	7	Aumento target a seguito del monitoraggio semestrale
MD08 - Gestione PID	-	2.1.5 Disciplinare progetto + 20% Ripartiamo in Digitale	-	% liquidato sullo stanziato	-	>=95%	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per approvazione progetti 20%
MD08 - Gestione PID	-	2.1.6 Erogazione consulenza digitale alle imprese da remoto tramite Digital Promoter	-	Numero imprese raggiunte che hanno partecipato alle consulenze	-	70	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per approvazione progetti 20%
LD01 - Commercio Estero	2.1.7 Certificati telematici stampa in azienda	invariato	Numero certificati telematici stampati	invariato	50 certificati	3.000	Aumento target a seguito del monitoraggio semestrale Progetto eliminato causa Covid-19. Il progetto prevedeva esperienza in azienda degli studenti partecipanti. Gli studenti, vista la chiusura delle scuole, non hanno potuto fare la loro esperienza in azienda e non è stato quindi possibile somministrare il questionario di customer
MD06 - Orientamento lavoro e professioni	3.1.3 Progetto di alternanza scuola-lavoro "Botteghe artigiane/beni culturali. Connessioni" in collaborazione con Gallerie degli Uffizi, Confartigianato, Cna, Ufficio Scolastico Regionale	Eliminato	Customer saction: valutazione complessiva ALMENO BUONO da parte degli Istituti Scolastici coinvolti	Eliminato	-	Eliminato	Il progetto prevedeva esperienza in azienda degli studenti partecipanti. Gli studenti, vista la chiusura delle scuole, non hanno potuto fare la loro esperienza in azienda e non è stato quindi possibile somministrare il questionario di customer
MD04 - Sviluppo d'Impresa + MD06 - Orientamento al lavoro e alle professioni	-	3.1.4 Disciplinare progetto + 20% Ripartiamo in sicurezza	-	% liquidato sullo stanziato	-	>=80%	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per approvazione progetti 20%
GA01 - Segreterie, Partecipate, OCRI	4.1.2 Gestione segnalazioni ricevute dall'OCRI	Eliminato	Ricezione delle segnalazioni e svolgimento delle funzioni attribuite dal Codice della Crisi	Eliminato	100%	Eliminato	La vigenza delle procedure di competenza dell'OCRI è stata posticipata al 1° settembre 2021 in conseguenza dell'epidemia Covid19.
GC01 - Arbitrato, Conciliazione	4.1.5 Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie	invariato	Studio fattibilità realizzazione servizio di mediazione specializzato in materia ambientale	Azione a supporto delle imprese del territorio per il contenzioso in materia di locazione commerciale	entro il 30/06/2020	invariato	La vigenza delle procedure di competenza dell'OCRI è stata posticipata al 1° settembre 2021 in conseguenza dell'epidemia Covid19.
MC06 - Metrologia legale e sicurezza prodotti	4.1.6 Realizzazione di controlli sulla conformità degli oggetti in metallo prezioso e modalità di vendita presso imprese commerciali	4.1.6.bis Revisione del registro titolari strumenti metrici - controlli da remoto su strumenti metrici scaduti	Numero di ispezioni presso imprese commerciali	Numero di posizioni aggiornate	30	400	Obiettivo aggiornato a seguito emergenza Covid-19 (impossibilità/difficoltà di recarsi presso gli esercizi commerciali)
MC06 - Metrologia legale e sicurezza prodotti	4.1.9 Monitoraggio di tutti costi amministrativi sostenuti per l'emissione dei verbali di contestazione e la custodia dei beni sequestrati	4.1.10 Revisione dei fascicoli relativi a officine abilitate al controllo su cronotachigrafi analogici	Monitoraggio di tutte le voci di costo incidenti sulle procedure	Percentuale dei fascicoli revisionati	100%	invariato	Obiettivo aggiornato a seguito emergenza Covid-19. Il monitoraggio era base conoscitiva per eventuali modificazioni delle spese di procedimento poste a carico dei soggetti destinatari di sanzioni e contestazioni. Si ritiene opportuno posticipare il progetto
MC06 - Metrologia legale e sicurezza prodotti	-	4.1.10 Revisione dei fascicoli relativi a officine abilitate al controllo su cronotachigrafi analogici	-	Percentuale dei fascicoli revisionati	-	100%	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per fronteggiare la crisi economica da Covid-19
GC01 - Arbitrato, Conciliazione	4.1.9 (numero duplicato) Migliorare la qualità della Camera Arbitrale di Firenze	invariato	Predisposizione di linee guida nella gestione dei rapporti giuridico-economici con i CTU	Predisposizione di linee guida per la gestione delle udienze arbitrali online	entro il 31/12/2020	invariato	E' divenuto urgente approfondire, da un punto di vista sia giuridico che operativo, le modalità di tenuta delle udienze arbitrali a distanza
MD04 - Sviluppo d'impresa	-	6.1.3 Disciplinare a favore delle imprese cooperative	-	% liquidato sullo stanziato	-	>=80%	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per fronteggiare la crisi economica da Covid-19
MD04 - Sviluppo d'impresa	-	6.1.4 Disciplinare progetto + 20% Ripartiamo con l'internazionalizzazione	-	% liquidato sullo stanziato	-	>=80%	NUOVO OBIETTIVO - Introdotto per approvazione progetti 20%

**DETTAGLIO AGGIORNAMENTO OBIETTIVI OPERATIVI PIANO TRIENNALE PERFORMANCE 2020-2022 (in verde le modifiche)**

Richiedente	Obiettivo Operativo precedente	Obiettivo Operativo AGGIORNATO	Indicatore precedente	Indicatore AGGIORNATO	Target precedente	Target AGGIORNATO	Motivo richiesta aggiornamento
GA00 - SG	-	7.1.2 Migliorare la comunicazione dell'Ente nei confronti dell'utenza	-	Aggiornamento del piano di comunicazione della Camera per adeguarlo al mutato contesto di riferimento, a seguito della pandemia da Covid-19	-	entro il 31/12/20	NUOVO OBIETTIVO - Da obiettivi Segretario Generale
GD01 - Studi e Statistica	7.4.2 Miglioramento della qualità delle rilevazioni statistiche dell'Ente	Eliminato	Avvio della procedura per l'inserimento dell'indagine congiuntura manifatturiera nell'Ambito del Programma Statistico Nazionale (PSN)	Eliminato	entro il 31/12/2020	Eliminato	A seguito dell'emergenza Covid-19 e delle nuove priorità l'obiettivo non verrà perseguito.
GB01 - Legale	7.4.7 Proseguire l'attività di recupero crediti dell'Ente	invariato	Depositare ricorsi ingiunzione per recupero di crediti camerali	invariato	14	10	Depositati n. 4 ricorsi. A seguito della pandemia da Covid-19 si è verificato un arresto dell'attività degli uffici giudiziari, rallentando l'attività della u.o. Legale.
IB02 - Proweditorato	7.4.8 Dismissione dei mobili usati e non più utilizzati della Camera di Commercio	invariato	Realizzare la dismissione dei beni mobili non utilizzati	invariato	30/04/2020	31/12/2020	Attività posticipata causa Covid-19. A seconda delle condizioni dei beni, questi saranno venduti o inviati in discarica
IB02 - Proweditorato	7.4.9 Smaltimento dei contrassegni vini ancora presenti presso la Camera di Commercio	invariato	Gestione delle attività di segreteria relative alla procedura di alienazione dei contrassegni	invariato	30/04/2020	31/12/2020	Attività posticipata causa Covid-19
IB02 - Proweditorato	7.4.11 Migliorare la dotazione informatica a disposizione del personale	invariato	Aggiornamento del parco macchine hardware a disposizione	invariato	sostituzione del 50% delle postazioni (PC, vide, tastiere e mouse)	sostituzione del 75% delle postazioni (PC, vide, tastiere e mouse)	Target aumentato. A seguito di pandemia Covid-19 ed attivazione smart-working, il rinnovo del parco PC è stato accelerato
IB02 - Proweditorato	8.1.2 Ottimizzare le manutenzioni degli immobili camerali	Eliminato	Studio ed attivazione di procedure per la stipula di convenzione con CET per l'attribuzione dell'attività di stazione appaltante su delega della Camera	Eliminato	01/07/2020	Eliminato	A seguito dell'emergenza Covid-19 e delle nuove priorità l'obiettivo non verrà perseguito.