



**Camera di Commercio
Firenze**

dal 1770 la casa delle imprese

RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI

2021

Allegato del Bilancio d'esercizio 2021

Sommario

Premessa.....	3
Il contesto macro - economico di riferimento	4
SECONDA SEZIONE – Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati con la Relazione Previsionale e Programmatica.....	8
Missione 011 “Competitività e sviluppo delle imprese” – Programma 005: “Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale”	8
Missione 012 “Regolazione dei mercati” – Programma 004: “Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori”	11
Missione 032 “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche” - Programma 002: “Indirizzo Politico”	13
Missione 032 “Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche” – Programma 003: “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza”	14
TERZA SEZIONE – Piano degli Indicatori e Risultati Attesi (PIRA).....	22
Missione 011 – Competitività e sviluppo delle imprese	22
Missione 012 - Regolazione dei mercati.....	24
Missione 016 - Commercio Internazionale e Internazionalizzazione delle sistema produttivo	25
Missione 032 - Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche.....	26
Programma 003: Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche	27

Premessa

Finalità del presente documento è quella di assolvere in un'unica relazione tre distinti dettati normativi:

- Il **rapporto sui risultati**, redatto in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. del 18/09/2012 previsto dal comma 3 dell'art. 5 del decreto 27 marzo 2013;
- La **relazione sui risultati** prevista dall'art. 24 del D.P.R. 254/2005;
- La **relazione sulla gestione**, prevista dall'art. 7 del decreto 27 marzo 2013.

Detta indicazione è specificata nella **nota MISE n. 50114 del 9 aprile 2015**, la quale precisa che <<Al fine di evitare che le Camere di Commercio predispongano tre distinti documenti (...) il Ministero ritiene che i contenuti richiesti dalla normativa in esame con riferimento ai medesimi, possano confluire in unico documento, denominato “**Relazione sulla gestione e sui risultati**”>>

Sempre in conformità alla citata nota MISE, la presente Relazione sulla Gestione e sui Risultati viene articolata in tre parti distinte:

Una prima sezione introduttiva, che illustra il contesto economico – istituzionale di riferimento, entro il quale la Camera di Firenze ha operato, dando evidenza, dove eventualmente necessario, delle principali variazioni intervenute in termini di risorse, azioni etc.

Una seconda sezione, dove vengono esplicitati i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e ai programmi prefissati dal Consiglio con la Relazione previsionale e programmatica, di natura strategica.

Infine, **una terza sezione**, in cui si riportano, oltre a tutti gli elementi contenuti nel Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi (PIRA), anche i valori a consuntivo degli indicatori definiti nello stesso PIRA evidenziando le risorse utilizzate per la realizzazione di ciascun obiettivo.

Particolare attenzione e analisi verrà dedicata alla parte dell'attività dell'Ente relativa agli interventi promozionali, trattandosi di iniziative attinenti alla mission della Camera per sostenere e promuovere l'economia locale.

PRIMA SEZIONE

Il contesto macro - economico di riferimento

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 2021 ed in base alle quali gli obiettivi strategici previsti si sono potuti concretizzare.

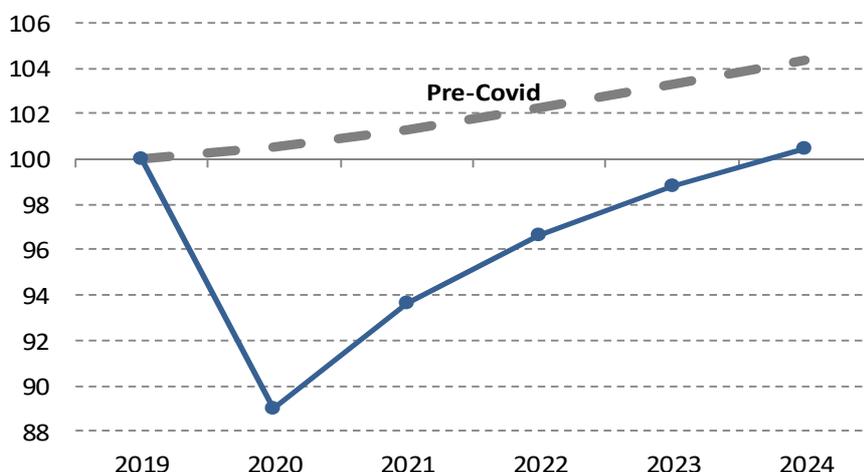
INPUT MACROECONOMICO

- **Variabili macroeconomiche nazionali (2021):**
 - Ampio recupero del prodotto: da -9% a +6,6% la variazione nel 2021
 - Crescita sostenuta per l'inflazione (da -0,2% a +1,9% media annua 2021)
 - Tasso di disoccupazione totale in lieve aumento (9,6%, da 9,3%)
- **Variabili macroeconomiche locali (2021):**
 - Netta ripresa della dinamica del PIL (da -11% a +6,2%)
 - Crescita sostenuta per l'inflazione (+1,4%; dato medio città di Firenze 2019)
 - Tasso di disoccupazione in lieve crescita (da 6% a 6,4%)
- **Variabili settoriali (var% annuali 2021)**
 - Variazione valore aggiunto settore agricoltura: -1,6%
 - Variazione valore aggiunto settore industria: +12%
 - Variazione valore aggiunto settore costruzioni: +13,3%
 - Variazione valore aggiunto settore servizi: +4,2%

Elementi di rilievo per la CCIAA di Firenze

Nel 2021 il prodotto fiorentino dovrebbe espandersi di circa 6,2 punti percentuali: ciò risente del miglioramento della congiuntura registrato nel secondo e terzo trimestre, mentre per il 2022 la previsione è stata più moderata (+4%). Sono stati considerati gli effetti del miglioramento sia della domanda estera, che di quella interna, con riguardo alla componente degli investimenti e a quella pubblica, entrambe trainate dalla partenza dei progetti del PNRR, seguendo quanto delineato dal programma europeo NGEU circa il completo utilizzo delle risorse. L'intensità della variazione è stata attutita a fine anno dall'inflazione e dalla recrudescenza dell'emergenza sanitaria, insieme all'instabilità geopolitica, che poi è sfociata nell'invasione dell'Ucraina da parte della Russia. La ripresa del 2021 è stata sostanzialmente innescata dalla componente della domanda legata agli investimenti, mentre sul versante offerta si è avuto un ampio recupero di edilizia e manifatturiero (confermato anche dalla nostra indagine congiunturale condotta con cadenza semestrale).

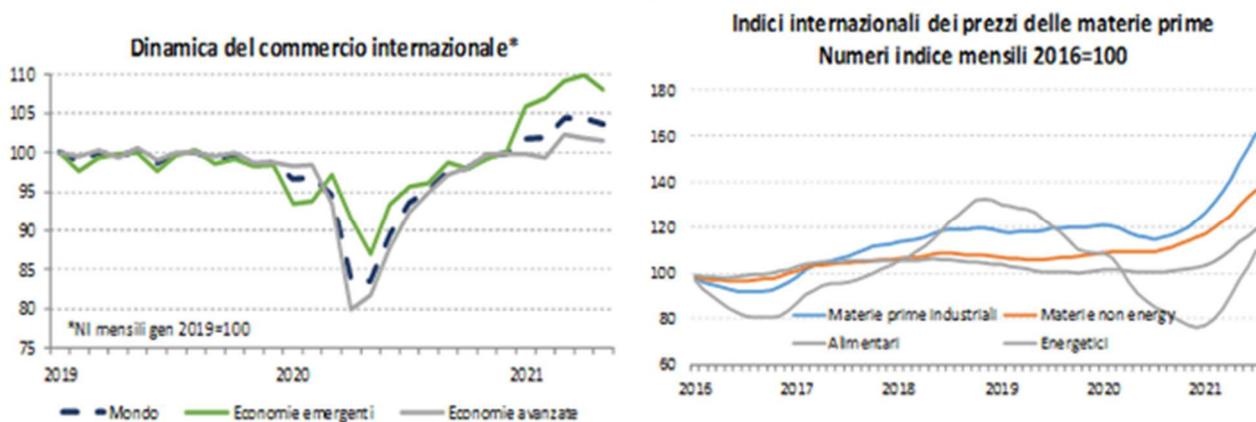
La dinamica del PIL a Firenze (2019=100)



Scenario macroeconomico - Economia internazionale

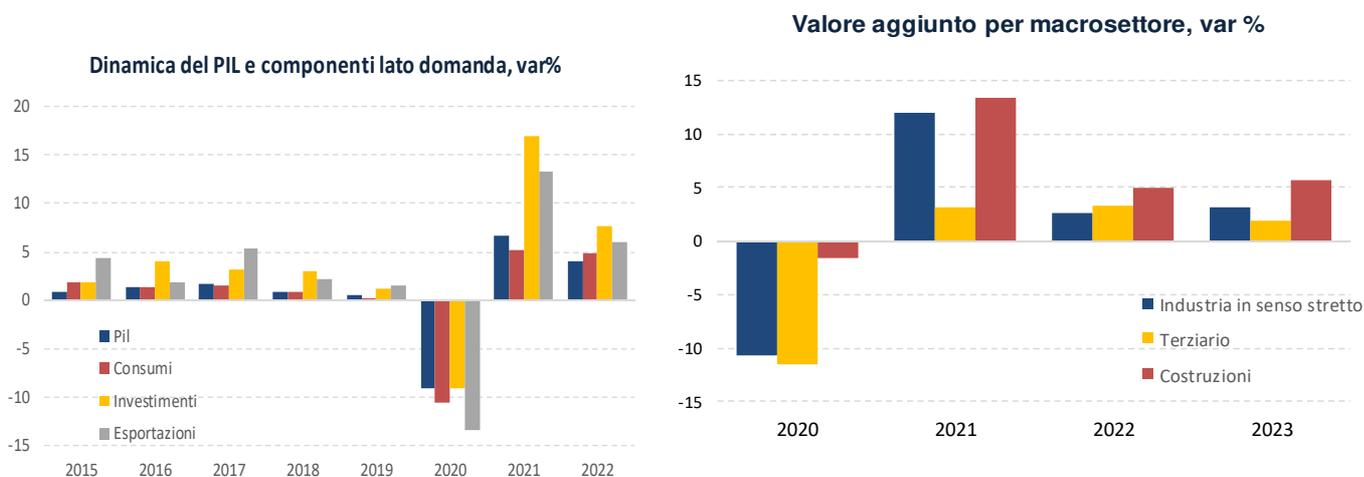
Nel corso del 2021 l'orientamento espansivo delle politiche di bilancio e il recupero dell'attività manifatturiera internazionale hanno guidato la graduale normalizzazione dell'economia globale, con il mantenimento su livelli elevati degli indicatori di fiducia e con un ruolo trainante della domanda internazionale. Tuttavia, riguardo al commercio internazionale, emerge una situazione complessa per gli scambi multilaterali, ma non necessariamente avversa: digitalizzazione e transizione green hanno influenzato fortemente gli scambi di merci recentemente, garantendo una maggior resilienza, ma anche flessibilità e maggior reattività rispetto agli shock esterni. Tuttavia la necessità di riconfigurare le catene globali del valore, meno dispersive ed eterogenee ma più specializzate, ha portato ad una notevole spinta agli scambi globali. A inizio 2022 la congiuntura internazionale sembrerebbe ancora condizionata dalla pandemia a seguito della diffusione delle varianti a cui si accompagnano persistenti interruzioni delle catene di approvvigionamento globali e soprattutto il rapido aumento dei prezzi delle materie prime (soprattutto energetiche) e dell'inflazione al consumo. Da parte delle banche centrali c'è l'interesse a calibrare l'intonazione della politica monetaria con percorsi di rientro dai programmi di acquisto insieme ad un atteso e probabile rialzo dei tassi di interesse di riferimento.

Il "lato oscuro" della dinamicità della ripresa è rappresentato dal rischio surriscaldamento dell'economia, a causa dell'aumento dell'inflazione trainata dagli energetici con una debole tendenza alla stagflazione, e un rallentamento della dinamica economica nel 2022 oltre le attese, insieme a un perdurare oltre le previsioni delle dinamiche inflazionistiche. E purtroppo si è materializzato il più temuto rischio geopolitico, la guerra alle porte d'Europa con conseguenze che nel medio termine non indifferenti per l'economia globale: i primi effetti si sono fatti sentire sui mercati e i prezzi delle materie prime rappresentando un grande rischio per l'economia globale che ancora non si è ripresa del tutto dalla crisi generata dalla pandemia. Preoccupa anche il fatto che c'è il rischio che si debba ridefinire l'orizzonte di intervento e le disponibilità del PNRR, senza considerare anche che il conflitto ucraino si è aperto in un momento in cui le banche centrali potrebbero uscire dalle politiche espansive e iniziare manovre più restrittive, come di fatto ha già preannunciato la FED rispetto alla BCE. Le principali borse internazionali a partire da quelle asiatiche hanno fatto registrare crolli significativi, seguita a ruota da Wall Street e dalle borse europee (con particolare riferimento agli indici azionari), incorporando il peso di un aumentato livello di incertezza.



Scenario macroeconomico - Economia Nazionale

In Italia al secondo trimestre del 2021 la ripresa ha acquisito maggior velocità, con un recupero superiore alle aspettative, confermando quanto il meccanismo di chiusure e riaperture abbia determinato effetti economici piuttosto rapidi nei settori che hanno risentito maggiormente delle misure di distanziamento. Nel terzo trimestre, sulla scorta degli indicatori disponibili, l'economia italiana dovrebbe continuare a crescere, anche se con una minor intensità rispetto al trimestre precedente. Nel corso del terzo trimestre 2021 la dinamica del prodotto e quella congiunturale sono proseguite in continuazione con le ottime performance del secondo trimestre, ma ad un ritmo meno intenso, considerando anche che nel periodo estivo il clima di fiducia è risultato molto positivo nei servizi di mercato, risentendo molto del peso delle riaperture delle attività turistiche, nonostante la lieve attenuazione che ha caratterizzato l'industria; nel corso del quarto si è avuta una ulteriore decelerazione. La crescita del PIL nel 2021 è risultata maggiormente robusta rispetto a primi scenari previsivi con un conuntivo a +6,6%; per il 2022 l'incertezza generata dal conflitto russo-ucraino rimane elevata: pesanti effetti si stanno già avvertendo sul lato prezzi dell'energia, con una probabile rapida accelerazione dell'inflazione insieme ad una attenuazione degli scambi internazionali (indipendentemente dal peso della Russia che è inferiore a quello dell'Italia 2,5% contro 3,6%) e a una riduzione dei consumi per effetto delle aspettative e del calo del livello di fiducia.



Scenario macroeconomico – Area Metropolitana

Nel 2021 il prodotto fiorentino dovrebbe espandersi di circa 6,2 punti percentuali, risentendo del miglioramento della congiuntura registrato nei trimestri centrali dell'anno, mentre per il 2022 la previsione è stata più moderata (+4%). Sono stati considerati gli effetti del miglioramento sia della domanda estera, che di quella interna, con riguardo alla componente degli investimenti e a quella pubblica, entrambe trainate dalla partenza dei progetti del PNRR, seguendo quanto delineato dal programma europeo NGEU circa il completo utilizzo delle risorse. L'accumulazione di capitale, in particolare, ha risentito del traino delle costruzioni, che ha beneficiato, per la componente immobiliare residenziale, degli incentivi fiscali per le ristrutturazioni, dell'aumento del tasso di risparmio e dei bassi tassi di interesse. L'attività di investimento si è irrobustita considerando gli ordini di beni strumentali e le condizioni creditizie ancora accomodanti. Il generale rafforzamento dell'attività di investimento anche negli altri settori sarà sostanzialmente collegato all'attivazione da parte del PNRR degli interventi in favore del capitale privato. Gli effetti del risparmio accumulato dalle famiglie sui consumi si sono visti già nel 2021, per poi rallentare in modo più incisivo nel biennio 2022-23, a seguito di una perdita del potere d'acquisto determinata dal ritorno; la recrudescenza della pandemia sembrerebbe una minaccia di minore intensità rispetto al decollo dell'inflazione e agli effetti di ritorno del conflitto russo-ucraino andando fortemente ad ostacolare il drenaggio del volume di risparmio verso la domanda privata, tramite il canale della fiducia delle famiglie, con il rischio di un blocco della piena ripresa dei consumi privati, senza tralasciare gli effetti sui rilanci delle imprese maggiormente energivore e, con il rischio di portare, sempre sul versante domanda, ad una rimodulazione degli interventi del PNRR.

SECONDA SEZIONE – Risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati con la Relazione Previsionale e Programmatica

L'analisi delle Azioni prevede un'articolazione per Missioni e Programmi, conformemente alla previsione, agli indirizzi e direttive contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 12 dicembre 2012 e successivi aggiornamenti, (D.lgs. 31 maggio 2011, n. 91). In tale normativa è altresì stabilito che, per ciascuna Missione, ogni Ente provveda all'individuazione di una serie di obiettivi da raggiungere, con target prefissati. Missioni, Programmi e obiettivi sono di seguito illustrati e successivamente approfonditi nelle sezioni seguenti.

Al termine della sezione due verranno riportati integralmente tutti gli obiettivi specifici e gli indicatori ad essi associati, così come definiti dal Piano della Performance 2021-2023.

L'anno 2021 ha segnato la ripartenza dell'economia locale dopo la profonda crisi segnata dalla pandemia da Covid-19. L'Ente si è concentrato al sostegno a questa ripartenza, fornendo supporto al tessuto produttivo.

Missione 011 “Competitività e sviluppo delle imprese” - Programma 005: “Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale”

La Missione 011 “Competitività e sviluppo delle imprese”, Programma 005, un livello di realizzazione degli obiettivi assegnati pari a **99,8%**.

In materia di Cultura e Turismo, l'Ente si è fortemente impegnata a promuovere Firenze quale destinazione turistica di qualità e a sostenere il settore turismo fortemente colpito dalla pandemia da Covid-19. L'indicatore “1.1.A) Promozione della destinazione Firenze per il settore MICE e turistico di qualità” è stato perseguito attraverso il protocollo d'intesa sottoscritto con il Comune Firenze, la Città Metropolitana Firenze, Unifi, e Toscana Promozione Turistica, in particolare sostenendo progetto rilancio di Firenze realizzato da Destination Florence.

Anche per il 2021 l'Ente ha predisposto un accordo con la Regione Toscana per la gestione della manifestazione e del marchio di Buy Tourism online. Dell'evento è stata anche realizzata un'analisi di impatto, valutando la ricaduta economica (diretta e indotta) dell'iniziativa (indicatori 1.1.A e 1.1.B).

Infine in ambito Cultura e Turismo, l'indicatore “1.1.C) Gruppo di lavoro turismo” registrato la realizzazione di 5 incontri (20/01, 11/03, 08/04, 26/04/, 16/06) finalizzati alla condivisione delle strategie con il sistema economico sul tema del turismo.

All'interno dell'**Area Strategica 2: Digitale**, come già evidenziato in sede di monitoraggio semestrale effettuato dall'Organismo Indipendente di Valutazione, l'indicatore "2.1.E) Promuovere la conoscenza dei servizi strategici dell'Ente attraverso una promozione mirata" ha visto un ritardo nell'avvio, per **cause non imputabili all'Ente**. L'OIV, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy, è stata puntualmente informata delle motivazioni. L'attività e la promozione dei servizi è comunque stata significativamente intensificata nel secondo semestre e realizzata attraverso video/demo illustrativi dei servizi strategici dell'Ente camerale in collaborazione con URP, Comunicazione, PID e Promozione, recuperando completamente sul calendario finale e permettendo un'efficace comunicazione dei servizi digitali.

Molto buono il livello di raggiungimento degli altri indicatori, in particolare di quelli legati alla formazione in materia digitale. Causa vicende pandemiche, i seminari si sono svolti in modalità di webinar e questo ha permesso una partecipazione più agevole da parte degli utenti.

Oltre le aspettative l'indicatore "2.1.G) Erogazione consulenza digitale alle imprese da remoto tramite Digital Promoter" che ha raggiunto il numero di 250 consulenze. Questo è dovuto anche all'aver reso obbligatorio (nel secondo semestre) l'assessment digitale per le imprese che volevano accedere ai contributi camerali legati alla digitalizzazione.

Molto buona anche la risposta del tessuto imprenditoriale alle iniziative dell'Ente in materia di semplificazione amministrativa: l'indicatore "2.1.H) riorganizzazione e potenziamento dei servizi per l'identità digitale" ha registrato 29.316 cassetti digitali dell'imprenditore aperti al 31/12/2021.

Per l'**Area Strategica 3 Formazione/scuole** si registrano valori superiori alle aspettative per l'attività formativa e per il livello degli obiettivi nazionali legati al progetto Formazione-Lavoro finanziato con maggiorazione del 20% del Diritto Annuale. Con riferimento all'indicatore "3.1.D) Attivazione progettualità con ITS in tema di orientamento, anticontraffazione e digitale" è stata realizzata una convenzione con ITS per Orientarsi al futuro. Per quanto riguarda le altre due progettualità, non sono state realizzate con ITS, in quanto la recrudescenza pandemica non permetteva le attività laboratoriali previste in presenza. L'iniziativa è comunque stata realizzata in collaborazione con il Comitato Lotta Anticontraffazione e ai Digital Promoter. L'Area ha raggiunto gli obiettivi al 100%.

Riguardo l'**AREA STRATEGICA: 5. Green Economy**, si ricorda che Firenze, quale Camera capoluogo di Regione, svolge funzioni delegate dal Ministero dell'Ambiente e gestisce la sezione regionale dell'Albo Gestori Ambientali. Particolarmente attiva è stata la promozione in materia green economy e delle tematiche ambientali nei confronti delle PMI, con la realizzazione di 38 seminari (rispetto ai 20 previsti), con un livello di customer complessiva estremamente elevata (valutazione buono/ottimo pari al 95% dei questionari).

Particolare attenzione è stata data alla divulgazione di tematiche relative all'impatto della pandemia da Covid-19 sull'attuazione dell'economia circolare nel territorio, attraverso due seminari specifici.

Gli obiettivi dell'Area Strategica 5 risultano conseguiti al 100%.

L'“**AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio**” comprende un insieme variegato di iniziative volte a sostenere lo sviluppo economico dell'are di competenza della Camera e registra un livello di raggiungimento degli obiettivi pari al 100%.

L'area è divisa in due componenti principali: l'Obiettivo Specifico 6.1 mira a sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi locali. In quest'ambito è proseguita l'attività relativa al supporto alle imprese a seguito dell'emergenza Covid-19 e al sostegno per la ripartenza. Nella prima parte dell'anno è stata tempestivamente aggiornata la pagina del sito relativa alle misure previste per l'area rossa e arancione. In tutto il corso dell'anno si sono fornite puntuali risposte telefoniche e tramite email agli utenti (oltre 500 aziende). Sono stati inoltre realizzati 8 interventi/progettualità finalizzati alla promozione dell'economia del territorio (The State of The Union, Mugello 4.0, Flight, Progetto di rilancio di Firenze, Smart Future Orienta, Artigianato e palazzo, Dante il poeta eterno, Pitti Uomo 100) e sono stati concessi contributi tramite disciplinari a 917 aziende. Particolarmente significativa è stata anche l'azione dell'Azienda Speciale della Camera, PromoFirenze, specializzata in ambito internazionalizzazione e finanza agevolata, che ha fornito servizi altamente specialistici ad oltre 3.600 imprese. PromoFirenze gestisce inoltre lo sviluppo di attività di sostegno per l'internazionalizzazione delle imprese del territorio tramite il progetto “Export HUB”, in merito al quale ha realizzato 12 seminari di informazione/diffusione e siglato 15 accordi/incarichi di collaborazione attivati con camere di commercio italiane all'estero e società di consulenza per lo sviluppo del commercio italiano all'estero.

La seconda linea di azione dell'Area Strategica 6 prevede l'Obiettivo Specifico 6.2 “Sostenere e promuovere la comunicazione e la divulgazione dei dati economici del territorio”. In materia di comunicazione istituzionale l'ente ha realizzato un nuovo layout del proprio sito e della home page, rendo più facile reperire gli argomenti di interesse, in particolare informazioni su contributi e nuovi servizi, notizie urgenti per le imprese, appuntamenti ed eventi, etc. Ad aprile 2021 è stato selezionato un nuovo fornitore del servizio di gestione di una piattaforma CRM/email marketing avanzata e, a partire dal mese di novembre, è stato possibile iniziare ad inviare campagne di comunicazione più mirate sui vari target di riferimento. In tema di informazione economica, l'ufficio Studi e Statistica dell'Ente ha realizzato un'analisi semestrale della congiuntura industriale dell'Area Metropolitana (unico soggetto a realizzare questa analisi) ed ha costantemente prodotto report congiunturali e strutturali sull'economia del territorio. Tutte le analisi sono gratuitamente disponibili sulla pagina dedicata.

Si riporta di seguito l'indicazione del totale delle spese sostenute relativamente alla presente missione e programma rispetto al quale, in fase di predisposizione del preventivo, sono stati allocati i relativi obiettivi strategici, oltre alla percentuale di realizzazione.

Missione - Programma	% Realizzazione obiettivi	Risorse stanziare	Consuntivo	% liq/stn
Missione 011 "Competitività e sviluppo delle imprese"	99,8%	4.774.006,90	4.182.138,47	87,6%
Programma 005: "Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale"				
Obiettivo Specifico 1.1 Sostenere la Cultura come fattore strategico di sviluppo. Rafforzare la regia nella programmazione di iniziative ed eventi.	100%	322.000,00	322.000,00	100,0%
Obiettivo Specifico 2.1 Promuovere la cultura dell'innovazione e lo sviluppo tecnologico delle imprese.	99%	1.132.892,04	1.081.017,32	95,4%
Obiettivo Specifico 3.1 Indirizzare il sistema della formazione verso le aspettative delle imprese.	100%	656.231,40	629.184,88	95,9%
Obiettivo Specifico 5.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio	100%	50.000,00	16.750,05	33,5%
Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi	100%	2.612.883,46	2.133.186,22	81,6%
Obiettivo Specifico 6.2 Sostenere e promuovere la comunicazione e la divulgazione dei dati economici del territorio	100%	-	-	0,0%

Missione 012 "Regolazione dei mercati" - Programma 004: "Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori"

La **Missione 012 "Regolazione dei mercati" (Obiettivo Specifico 3.1. Sostenere il quadro di compliance legale del territorio)** rappresenta la linea strategica della Camera volta a garantire il quadro di *compliance legale* del territorio, ovvero il corretto svolgimento delle relazioni economiche tra imprese oltre che tra imprese e consumatori. Contraffazione, concorrenza sleale e fenomeni simili minano alla radice il quadro competitivo di riferimento, distorcendo le forze del mercato.

Si segnala il completo raggiungimento degli obiettivi previsti. In particolare ampia diffusione è stata data al tema della risoluzione alternativa delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato), non solo nazionale ma anche internazionale. A questo fine è stato realizzato l'evento inaugurale della Florence International Dispute Resolution Academy (FIDRA) è stato ampliato il numero dei soggetti internazionali che collaborano con la FIMC: il 24 febbraio infatti la Giunta camerale ha approvato la convenzione con il CIAR, Centro Iberoamericano de Arbitraje, istituzione che gestisce e promuove strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

E' stata inoltre avviata una campagna di informazione permanente rivolta ai distributori finali di prodotti soggetti a marcatura CE e/o etichettatura norma UE, tramite la redazione e

pubblicazione nel sito camerale di elenchi di prodotti sanzionabili per immissione sul mercato in assenza di marcatura e/o etichettatura, classificati per categorie di prodotti.

Al fine di fornire alle imprese strumenti e informazioni per tutelarsi dalla contraffazione e difendersi dalla concorrenza sleale inoltre sono stati organizzati - in collaborazione con il Comitato Lotta alla contraffazione - 2 webinar formativi rivolti alle aziende dei settori più colpiti dal fenomeno contraffazione.

Missione - Programma	% Realizzazione obiettivi	Risorse stanziare	Consuntivo	% liq/stn
Missione 012 “Regolazione dei mercati”	100,0%	94.000,00	48.220,33	51,3%
Programma 004: “Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori”				
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio	100,0%	94.000,00	48.220,33	51,3%

Missione 032 “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche” - Programma 002: “Indirizzo Politico”.

Nel 2021 la Camera di Firenze ha continuato a svolgere la propria attività pur nelle difficoltà legate alla recrudescenza pandemica da Covid-19. Grazie ad una dotazione informatica di primario livello in ambito nazionale, l'Ente ha potuto proseguire la normale attività anche alternando lavoro da remoto ed in presenza. Tutte le postazioni informatiche dei dipendenti infatti sono dei client che si connettono ad un server centrale e tutta la documentazione è già dematerializzata, permettendo l'accesso da remoto a qualsiasi tipo di informazione. Questo ha permesso il proseguimento dei processi dell'Ente senza soluzione di continuità. Particolarmente importante da sottolineare è il fatto che gli sportelli fisici della Camera sono rimasti sempre aperti, anche durante la prima ondata di Covid.

I risultati complessivi dell'azione portata avanti dall'Ente sono visibile attraverso l'Obiettivo Specifico 7.1 “Livello di gradimento dei servizi camerali”, rilevato annualmente a cura dell'ufficio Statistica e Studi. La customer complessiva, sia generale che dei singoli servizi, ha raggiunto il livello di 92,5%%, in significativo incremento rispetto alla media dei tre anni precedenti (target 89,9%).

L'Obiettivo Specifico 7.2 “Trasparenza e Anticorruzione” ha visto il completo rispetto degli indicatori previsti, come evidenziato dalla reportistica periodica. Dal documento di attestazione dell'OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, l'indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione si attesta al 92,4%, mentre la percentuale di attuazione della misure facoltative previste dal piano anticorruzione è stata del 73,6 %.

Infine, in merito all' Obiettivo Specifico 8.1 “Valorizzazione delle partecipazioni strategiche e del patrimonio immobiliare della Camera di Commercio”, si segnala la definizione di un sistema di monitoraggio finalizzato ad un costante controllo sul patrimonio immobiliare dell'Ente e sulla Pietro Leopoldo in liquidazione. In merito al processo di valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente, appositi atti di vendita sono stati preparati nel febbraio 2021 ma non sono stati finalizzati per diverso orientamento in materia della Giunta.

La percentuale di raggiungimento degli obiettivi della Missione 032, Programma 002 è pari al 100%.

Missione - Programma	% Realizzazione	Risorse stanziare	Consuntivo	%
<u>Missione 032 “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche”</u>	100%	-	-	0,0%
Programma 002: “Indirizzo Politico”				
Obiettivo Specifico 7.1 Livello di gradimento dei servizi camerali	100%			0,0%
Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza, Anticorruzione e Privacy	100%			0,0%
Obiettivo Specifico 8.1 Valorizzazione delle partecipazioni strategiche e del patrimonio immobiliare della Camera di Commercio	100%			0,0%

Missione 032 “Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche” – Programma 003: “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza”

L’Obiettivo specifico “**7.3 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale**” è stato raggiunto al 100%. In particolare si evidenzia l’attivazione di percorsi formativi relativi al miglioramento del benessere del personale e, in generale, la realizzazione di oltre il 90% di quanto previsto nel programma formativo dell’Ente. E’ stato inoltre verificato il grado di motivazione del personale attraverso una indagine sul benessere interno, disponibile agli atti dell’amministrazione.

I restanti obiettivi specifici (**Area 7.4**) in materia di efficacia ed efficienza risultano conseguiti, ad eccezione di uno (7.4.L). Era infatti previsto – dopo un’approfondita analisi preliminare – l’avvio del processo di cancellazioni massive delle PEC non funzionanti tramite un’apposita procedura nazionale, strutturata da Infocamere. La Camera ha costantemente seguito gli sviluppi del progetto nazionale (Unioncamere - Infocamere) volti all’adesione del complesso impianto sanzionatorio analizzandone le criticità, anche di tipo interpretativo delle norme. La procedura informatica non è stata però realizzata da Infocamere e la procedura operativa è stata posticipata al 2022. Il livello complessivo di raggiungimento degli obiettivi è comunque molto buono, raggiungendo il 95%.

Missione - Programma	% Realizzazione	Risorse stanziare	Consuntivo	%
<u>Missione 032 “Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche”</u>	95%	-	-	0,0%
Programma 003: “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza”				0,0%
Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale	100%	-	-	0,0%
Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza	91%	-	-	0,0%

A conclusione della seconda parte della Relazione, si riporta l'elenco completo degli obiettivi strategici e dei relativi indicatori.

RELAZIONE PERFORMANCE 2021 – SCHEDE OBIETTIVI DI ENTE

IMPRESE, TERRITORIO E CONSUMATORI								
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 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
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, Toscana Promozione Turistica)	Realizzazione e/o sostegno di progetti promozionali condivisi nell'ambito del Tavolo Permanente previsto dal Protocollo d'Intesa	1	>=1	>=	>=1	ENTE	MD05	Sostenuto progetto rilancio di Firenze realizzato da Destination Florence
1.1.B) Buy Tourism On Line Edizione 2021	Predisposizione di un nuovo accordo per la gestione della manifestazione e del marchio	-	1	da definire sulla base dei risultati	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MD05	Approvato con delibera di Giunta n. 57 del 29.04.2021 e sottoscritto protocollo d'intesa con Regione Toscana.
1.1.C) Buy Tourism On Line Edizione 2021	Determinazione impatto economico del nuovo format della manifestazione Buy Tourism On Line	1	>=1	>=1	>=1	ENTE	MD05-GD01	Effettuato studio impatto economico Buy Tourism on line. Documento agli atti dell'ufficio Studi e Statistica e Promozione
1.1.C) Gruppo di lavoro turismo	Incontri finalizzati alla condivisione delle strategie con il sistema economico sul tema del turismo	-	>=3	da definire sulla base dei risultati	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MD05	Realizzati 5 incontri (20/01, 11/03, 08/04, 26/04/, 16/06)
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 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
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	9	11	13	15	ENTE	MD08	Realizzati n. 6 eventi in presenza e 6 webinar (totale 12)
2.1.B.) Coinvolgere le associazioni di categoria nell'organizzazione di piccoli seminari/webinar (follow-up) tematici e settoriali, rivolti alle imprese, che approfondiscano argomenti trattati nella formazione digitale generale	N° di associazioni coinvolte nell'organizzazione dei follow-up	-	3	4	6	ENTE	MD08	Realizzati n. 6 webinar, coinvolti CNA (3 webinar): Confesercenti (1 webinar): Confartigianato(1 webinar) e Coldiretti/UPA/Cia (1 webinar)
2.1.C.) Coinvolgere i Comuni della Città Metropolitana di Firenze nell'organizzazione di piccoli seminari/webinar (follow-up) tematici e settoriali, rivolti alle imprese, che approfondiscano argomenti trattati nella formazione digitale generale	N° di Comuni coinvolti nell'organizzazione dei follow-up	-	3	4	6	ENTE	MD08	Realizzati n. 9 webinar, coinvolti i Comuni di Tavarnelle/Barberino V.E (3 webinar): Figline/Incisa (3 webinar) e Firenze (3 webinar)
2.1.D) Diffondere la consapevolezza digitale e le conoscenze di web marketing (con il progetto nazionale Eccellenze in Digitale) e Impresa 4.0. Raggiungimento degli indicatori dati a livello nazionale alla Camera di Firenze	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi dati a livello nazionale	-	90%	95%	100%	ENTE	MD08	100% Raggiunti tutti gli obiettivi nazionali. Dati disponibili su piattaforma Unioncamere Pareto
2.1.E) Promuovere la conoscenza dei servizi strategici dell'ente attraverso una promozione mirata	Tempi di realizzazione del piano promozionale	-	Entro il 30.06.2021	da definire sulla base dei risultati	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MD08 - URP	Definiti i temi da evidenziare e i servizi da promuovere, concentrando l'attenzione sui servizi digitali. Si Camera ha quindi presentato le attività di comunicazione da realizzare per la promozione e, a metà 2021, ha fornito i materiali da utilizzare. Nel mese di dicembre è stata realizzata una campagna pubblicitaria dedicata ai servizi digitali sugli organi di stampa (La Repubblica Firenze, La Nazione Firenze, La Nazione Empoli, Corriere Fiorentino). I servizi digitali e i servizi per la digitalizzazione delle imprese sono stati anche promossi regolarmente sui canali social dell'Ente e sul sito istituzionale.
2.1.F) Ripartiamo in Digitale - (PID): Raggiungimento degli indicatori previsti a livello nazionale nei progetti pluriennali finanziati con la maggiorazione del Diritto Annuale	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi dati a livello nazionale	100%	100%	100%	100%	ENTE	MD08	100% Raggiunti tutti gli obiettivi nazionali. Dati disponibili su piattaforma Unioncamere Pareto
2.1.G) Erogazione consulenza digitale alle imprese da remoto tramite Digital Promoter	N° imprese raggiunte che hanno partecipato alle consulenze	70	90	100	110	ENTE	MD08	Raggiunto numero di 250. Incremento nel secondo semestre dovuto alla compilazione dell'assessment finalizzato all'accesso ai voucher (ZOOM)
2.1.H) riorganizzazione e potenziamento in termini qualitativi (consulenza rivolta agli imprenditori) dei servizi per l'identità digitale e degli altri servizi digitali di base (cassetto digitale, fatturazione elettronica, libri digitali, primo orientamento sui servizi del PID etc.)	Promozione dei servizi digitali di base e aumento del numero dei cassetto digitali dell'imprenditore aperti	19.700 cassetto aperti	Apertura di almeno 25.000 cassetto al 31/12/2021	Da definire sulla base dei risultati anno precedente	Da definire sulla base dei risultati anno precedente	ENTE	LC09	cassetto dell'imprenditore aperti al 31/12/2021 sono arrivati a 29.316 e rappresentano il 27% del totale delle imprese.
2.1.I) Supportare le imprese nella transizione ai servizi digitali in materia ambientale	Partecipazione dell'Ente alla sperimentazione nazionale sulla digitalizzazione della bollatura dei formulari per il trasporto rifiuti e realizzazione di eventi formativi/informativi per imprese ed Enti di controllo	-	Partecipazione alla sperimentazione nazionale e realizzazione di almeno 2 eventi formativi/informativi	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	ID06	Partecipazione realizzata. 7 eventi organizzati - (6 per imprese + 1 per organi di controllo) webinar con partecipanti 723

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 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
3.1.A) Realizzare un progetto formativo sul tema del "digitale per il business" da proporre alle scuole medie superiori del territorio nell'ambito di Orientarsi al futuro	N° di classi coinvolte	4	>=7	>=9	>=11	ENTE	MD08 - MD06	Coinvolte 10 classi in 4 edizioni svolte con 154 studenti partecipanti
3.1.B) 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	34,00	>=36	>=38	>=39	ENTE	MD06	Raggiunto il numero di 40 stakeholders coinvolti. Nel 2021 hanno sottoscritto: ITS EAT, ITS PRIME, ITS MITA, ITS TAB, ITS Energia Ambiente, Assotosca
3.1.C) Gestione progetto 20% - Formazione-Lavoro. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggiorazione del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	100%	100%	100%	-	ENTE	MD06-MD04	100% Raggiunti tutti gli obiettivi nazionali. Dati disponibili su piattaforma Unioncamere Pareto
3.1.D) Attivazione progettualità con ITS in tema di orientamento, anticorruzione e digitale	Numero di progettualità realizzate in collaborazione con ITS in tema di orientamento, anticorruzione e digitale	-	3,00	da definire secondo i risultati	da definire secondo i risultati	ENTE	MD06-MD01-MD08	1 adesione ITS convenzione Orientarsi al futuro. Per quanto riguarda le altre due progettualità, non sono state realizzate con ITS, in quanto la recrudescenza pandemica non permetteva le attività laboratoriali previste in presenza. Le attività sono state comunque realizzate in collaborazione con il Comitato Lotta Anticorruzione e ai Digital Promoter.
AREA STRATEGICA: 4. Legalità, Regolazione del mercato e Registro Imprese								
Obiettivo Specifico 4.1 Sostenere il quadro di compliance legale del territorio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
4.1.A) Avvio di una campagna di informazione permanente rivolta ai distributori finali di prodotti soggetti a marcatura CE e/o etichettatura norma UE.	Redazione e pubblicazione nel sito camerale di elenchi di prodotti sanzionabili per immissione sul mercato in assenza di marcatura e/o etichettatura, classificati per categorie di prodotti	-	3 categorie di prodotti	6 categorie di prodotti	10 categorie di prodotti	ENTE	MC06	AL 31/12/20212, pubblicate nel sito camerale n.4 schede prodotto, con check list di controllo (https://www.fi.camcom.gov.it/controlla-le-etichetta-la-sicurezza-dei-prodotti)
4.1.B) Sostenere le imprese del territorio attraverso la costituzione e gestione dell'Organismo di Composizione della Crisi d'Impresa (OCRI)	Gestione delle segnalazioni ricevute dalla data di attivazione del servizio (prevista per legge dal 1/09/2021)	-	100%	100%	100%	ENTE	GA01	Il DL 24 agosto 2021 n. 118 ha prorogato l'entrata in vigore dell'OCRI al 31.12.2023. E' stata fornita al S.G. la necessaria assistenza per l'avvio della nuova procedura di composizione negoziata della crisi introdotta dallo stesso DL, la cui competenza è poi attribuita ad altra U.O.
4.1.C) Fornire alle imprese strumenti e informazioni per tutelarsi dalla contraffazione e difendersi dalla concorrenza sleale	Organizzazione webinar formativi/informativi rivolti alle imprese dei settori più colpiti dal fenomeno contraffazione in collaborazione con il Comitato Lotta alla contraffazione	-	>=2	>=3	>=4	ENTE	MD01/MD08/MC07	Organizzati 2 webinar. Partecipazione al webinar di apertura settimana contraffazione e co/organizzazione evento INNEXTA
4.1.D) 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	Mantnuta certificazione
4.1.E) Promozione della mediazione come strumento per la risoluzione delle controversie	Consolidamento dell'azione di divulgazione sulla mediazione per la gestione dei conflitti generazionali aziendali	1,00	1,00	2,00	2,00	ENTE	MC02	Il 30 11 2021 tenuta la seconda edizione dell'evento IL PASSAGGIO GENERAZIONALE NELL'IMPRESA: LA GESTIONE DELLA CONFLITTUALITA' organizzato assieme alle Fondazioni degli Avvocati e dei Commercialisti di Firenze. Il seminario, che ha visto la partecipazione di oltre 160 fra professionisti e interessati, si è sviluppato in due sessioni.
4.1.F) Promozione dell'arbitrato come strumento per la risoluzione delle controversie	Istituzione di una camera arbitrale abitale toscana	-	Analisi fattibilità	Attivazione camera arbitrale regionale	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MC02	Effettuata la prevista analisi di fattibilità prendendo in considerazione non soltanto le variabili giuridiche e convenzionali, ma anche il coinvolgimento imprescindibile degli ordini professionali e del sistema camerale toscano.
4.1.G) Sostenere il quadro di compliance legale del territorio	Realizzazione dell'evento inaugurale della Florence International Dispute Resolution Academy (FIDRA)	costituzion e di FIDRA	Realizzazione evento inaugurale entro il 30/06/2021. Attivazione di almeno 4 corsi online	Realizzazione e piano di webinar almeno 5	da definire sulla base dei risultati	ENTE	MC02	Realizzato evento inaugurale il 5/3/21. Organizzati due corsi: Introduzione ai contratti commerciali internazionali Negotiation and Drafting of International Commercial Contract, e due seminari: Brexit: fiscalità e contrattualistica e Impostazione di un procedimento arbitrale internazionale
4.1.H) Promozione dell'arbitrato come strumento per la risoluzione delle controversie	Attuazione convenzione in materia di formazione arbitrale	convenzione firmata	Organizzazione almeno due eventi/corsi	3,00	da definire sulla base dei risultati e sul previsto rinnovo della convenzione con gli ordini professionali	ENTE	MC02	Realizzati due eventi: il 29 aprile presentazione del nuovo regolamento della Camera Arbitrale di Firenze; il 1° luglio sulla responsabilità e deontologia dell'arbitro. Da 5 ottobre al 23 novembre 2021 si è tenuto un corso base in materia arbitrale.
4.1.I) Sostenere il quadro di compliance legale del territorio	Ampliamento del numero di soggetti internazionali che collaborano con la FIMC	3,00	4,00	4,00	400%	ENTE	MC02	Il 24 febbraio la Giunta camerale ha approvato la convenzione con il CIAP, Centro Iberoamericano de Arbitraje, istituzione che gestisce e promuove strumenti alternativi di risoluzione delle controversie. Il protocollo è stato sottoscritto a distanza il 3 marzo

AREA STRATEGICA: 5. Green Economy								
Obiettivo Specifico 5.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
5.1.A) Promuovere la conoscenza della green economy e delle tematiche ambientali nei confronti delle PMI	Realizzare un piano di seminari in materia ambientale per le PMI del territorio	20	20	25	30	ENTE	ID06	38 seminari on line organizzati
5.1.B) Valutazione e divulgazione dell'impatto della pandemia da Covid-19 sull'attuazione dell'economia circolare nel territorio	Realizzazione di convegni con esperti di settore per valutare e divulgare gli effetti d'impatto della pandemia sull'economia circolare del territorio	-	2	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	ID06	2 seminari organizzati
AREA STRATEGICA: 6. Sviluppo del territorio								
Obiettivo Specifico 6.1 Sostenere e promuovere lo sviluppo delle Pmi								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
6.1.A) Realizzazione di interventi/progettualità finalizzate alla promozione dell'economia del territorio a valere sul budget dei progetti promozionali con sistema economico, anche tramite bando	Numero di interventi realizzati	-	5	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	MD04	Realizzati 8 eventi: The State of The Union, Mugello 4.0, F-light, Progetto di rilancio di Firenze, Smart Future Orienta, Artigianato e palazzo, Dante il poeta eterno, Pitti Uomo 100
6.1.B) Contributi alle imprese del territorio erogati tramite disciplinari (tipologia A) sulla base del Regolamento per la concessione di contributi camerali - (compresi contributi progetti + 20%)	Numero di imprese beneficiarie di contributi erogati tramite disciplinari	-	>=450	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	MD04-MD06-MD08	676 U.ORG. PROMOZIONE + 241 UO BREVETTI DIGITALIZZAZIONE totale 917
6.1.C) Gestione progetto 20% - Preparazione PMI ai mercati internazionali. Raggiungimento degli indicatori previsti nel progetto pluriennale finanziato con la maggioranza del Diritto Annuale	Raggiungimento % indicatori	-	95%	100%	-	ENTE	MD04-MD01-PromoFir.	100% Raggiunti tutti gli obiettivi nazionali. Dati disponibili su piattaforma Unioncamere Pareto
6.1.D) Supporto alle imprese durante emergenza COVID 19	Numero di contatti telefonici, richieste via mail, ecc.	-	500	da definire sulla base dei risultati conseguiti	da definire sulla base dei risultati conseguiti	ENTE	PromoFir.+MD04+MD01+MD08+GD01+GA02	Nella prima parte dell'anno, si è tempestivamente aggiornata la pagina del sito relativa alle misure previste per l'area rossa e arancione. In tutto il corso dell'anno si sono fornite puntuali risposte telefoniche e tramite email agli utenti. 500 imprece supportate dal Servizio Promozione
6.1.E) Compatibilmente con l'andamento dell'emergenza sanitaria COVID-19, consultazione e confronto con almeno due Comuni per lo sviluppo del progetto COMCAM	Confronto per lo sviluppo di una collaborazione finalizzata all'erogazione dei servizi digitali di base camerali presso i Comuni	1 operativo passaggio al nuovo certificatore	Consultazione e confronto con almeno due Comuni	Da definire sulla base dei risultati anno precedente	Da definire sulla base dei risultati anno precedente	ENTE	LC09	Effettuata formazione con comuni di Scandicci, Barberino Tavarnelle, Figline e Incisa Valdarno e Bagno a Ripoli. Nel 2021 hanno sottoscritto il Protocollo Barberino Tavarnelle e il Comune di Figline e Incisa Valdarno.
6.1.F) Sostenere le imprese del territorio attraverso azioni specifiche	Numero di imprese coinvolte in servizi di sviluppo e promozione	298	Alzato a 800 (da 300)	315	330	ENTE	PromoFi.	1.535
	Numero di servizi di sviluppo e promozione erogati alle imprese	814	Alzato a 1.100 (da 600)	630	660	ENTE	PromoFi.	2.161
6.1.G) Sviluppo attività di sostegno per l'internazionalizzazione delle imprese del territorio tramite il progetto "Export HUB"	Accordi/incarichi di collaborazione attivati con camere di commercio italiane all'estero o società di consulenza per lo sviluppo del commercio italiano all'estero	8	>= 6	7	8	ENTE	PromoFi.	15
	Organizzazione seminari	11	>=5	6	11	ENTE	PromoFi.	12
Obiettivo Specifico 6.2 Sostenere e promuovere la comunicazione e la divulgazione dei dati economici del territorio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
6.2.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 analisi
6.2.B) Predisposizione studio di fattibilità per ampliamento dell'indagine congiunturale ad altro settore economico (oltre il manifatturiero)	Presentare uno studio volto a verificare la possibilità di ampliare l'indagine congiunturale ad altro settore economico (oltre il manifatturiero)	-	31/12/2021	da definire	da definire	ENTE	GA03 - GD01	Definito studio relativo settore commercio. Analizzata una prima base campionaria ed una bozza di questionario. Nel 2022 verrà valutata la possibilità di avviare la rilevazione, anche considerando la congiuntura macro-economica
6.2.C) Consolidamento degli strumenti di comunicazione camerale per adeguarli al mutato contesto di riferimento, anche a seguito della pandemia da Covid-19 e della fase di ripartenza	Definizione dei nuovi strumenti di comunicazione (compreso sito camerale). Attivazione e avvio	-	31/12/2021	da definire	da definire	ENTE	GA00 GA02	15/02/21 online nuova homepage del sito. Nuovo layout, più immediato e facile reperire gli argomenti di interesse, in particolare informazioni su contributi e nuovi servizi, notizie urgenti per le imprese, appuntamenti ed eventi, etc. Ad aprile 2021 selezionato un nuovo fornitore del servizio di gestione di una piattaforma CRM/email marketing avanzata. A luglio l'incarico è stato affidato, successivamente è stata effettuata la migrazione dei dati dalla vecchia alla nuova piattaforma; si è poi provveduto alla formazione del personale incaricato di gestirla ed utilizzarle e, a partire dal mese di novembre è stato possibile iniziare ad avviare le campagne di comunicazione.

PROCESSI INTERNI

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.1 Livello di gradimento dei servizi camerali

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti
7.1.A) Migliorare gli strumenti di rilevazione del livello di gradimento dei servizi camerali	Aggiornamento dell'indicatore composito per la rilevazione complessiva del livello di gradimento dei servizi camerali	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	ENTE	GD01
7.1.B) Mantenimento dei livelli di gradimento dei servizi camerali rilevato tramite indice composito, con focus sull'effetto dell smart working	Valutazione complessiva customer servizi camerali utilizzando indicatore composito Valutazione specifica di customer sugli effetti dello smart working	89,9%	Media 3 anni prec. +-10%	Media 3 anni prec. +-10%	Media 3 anni prec. +-10%	ENTE	GD01

Obiettivo Specifico 7.2 Trasparenza, Anticorruzione e Privacy

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti
7.2.A) Rispetto della normativa in materia di trasparenza da parte di tutti gli uffici camerali	Migliorare i livelli di trasparenza dell'Ente come risultante dai punteggi ottenuti nell'attestazione assolvimento obblighi di pubblicazione a cura dell'Organismo Indipendente di Valutazione	65 punti	70 punti	75 punti	75 punti	ENTE	Tutti gli uffici
7.2.B) Rispetto della normativa generale in materia di anticorruzione e piena attuazione delle misure facoltative introdotte nel Piano Anticorruzione dell'Ente	Adozione di una percentuale adeguata delle misure previste nel piano Anticorruzione dell'Ente	69%	65%	70%	75%	ENTE	Tutti gli uffici

INNOVAZIONE, APPRENDIMENTO E CRESCITA

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA

Obiettivo Specifico 7.3 Migliorare la formazione, anche digitale, e la motivazione del personale

Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti
7.3.A) Assicurare la formazione generale e la motivazione del personale	Attivazione di percorsi formativi relativi al miglioramento del benessere del personale e attuazione del piano formativo dell'Ente	-	Attuazione	Attuazione	Attuazione	ENTE	IB03
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	#####	ENTE	GD01

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 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	Valore
7.4.A) Ottimizzare la struttura dell'Ente in relazione al bacino delle imprese del territorio	Costi funzionamento / imprese attive	113,99	<= media 3 anni precedenti +5%	<= media 3 anni precedenti +5%	<= media 3 anni precedenti +5%	ENTE	Tutti gli uffici	99,29
7.4.B) Riorganizzare la struttura dell'Ente sulla base del mutato contesto di riferimento e dei cambiamenti normativi in materia di organizzazione del lavoro	Definizione, sperimentazione e messa a regime del Piano Organizzativo Lavoro Agile	-	Definizione e avvio: 31/01/21 Verifica 30/06/21	Regime	n.d.	ENTE	IB03	Definito il POLA con delibera di giunta n. 7/2021 - non è stato possibile procedere con la sperimentazione perché è stata prorogata l'emergenza sanitaria. Lo smart working è stato gestito in regime emergenziale applicando comunque i principi e le indicazioni presenti nel POLA il quanto compatibili
7.4.C) Attualizzazione della struttura dell'Ente nel quadro della normalizzazione dall'emergenza pandemica Covid-19 e dei mutati assetti organizzativi, anche in previsione degli ulteriori pensionamenti	Definizione nuova struttura organizzativa e suo efficientamento	-	Definizione entro il 31/12/2021	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	GA00	Definita nuova struttura organizzativa, assunto Interim Promozione. Riorganizzate le Unità Organizzative con spostamento uffici
7.4.D) Ottimizzare il livello dei servizi all'utenza attraverso la definizione puntuale di standar di prestazione	Avvio del processo di definizione della Carta dei Servizi dell'Ente, con individuazione di standard di efficienza per i vari servizi	-	Prima versione di una bozza di Carta dei Servizi	Versione definitiva e sperimentaz.	Approvazione definitiva	ENTE	GA00, IB00, LC00, MD00, GA03, GA02	Dopo approfondimenti sulla normativa, è stata predisposta, dalla PO Legale e dalla PO Urp e comunicazione, la bozza della Carta dei Servizi dell'Ente. Nel corso del 2022, si procederà all'adozione della Carta.
7.4.E) Consolidamento del ruolo dell'Azienda Speciale PromoFirenze come soggetto attuatore di progetti camerali delegati ed erogatore di servizi per la ripartenza (finanza agevolata, servizio nuove imprese etc.	Definizione nuova struttura organizzativa e suo efficientamento	-	Definizione entro il 31/12/2021	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	GA00	Definito nuovo organigramma. Assunto Interim area promozione e assegnate u.o.
7.4.F) Incrementare l'efficienza dell'Ente attraverso l'adozione di forme flessibili di lavoro	Efficienza Economica 2021 vs 2019: (Spese straordinari+buoni pasto anno X) / Spese straordinari+buoni pasto anno X-1	=1	<=1	<=1	<=1	ENTE	Tutti gli uffici	Valore 2019: 219.959,58. Valore 2020: 143181,6. Indice = 0,65
	Efficienza Organizzativa: Numero di disservizi rilevati direttamente imputabili a forme organizzative di lavoro agile	-	5	3	0	ENTE	Tutti gli uffici	Nessun disservizio rilevato come da monitoraggio definito nel POLA in essere 20201
	Proseguire nella mappatura delle attività al fine di individuare quelle realizzabili in forma agile, al fine dell'approvazione del pola a regime	mappatura fase emergenziale	Sviluppo della mappatura a regime	mapa e pola a regime	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	GA03 IB03	Definita nuova mappatura delle attività con dettaglio di processo (Sistema Pareto Nazionale) ed ufficio
7.4.G) Monitorare la capacità di programmazione dell'Ente in materia di acquisti	Relazione semestrale sulla percentuale di acquisti effettuati già previsti nel programma di acquisizioni - % realizzato su programmato/acquisti	-	90%	90%	90%	ENTE	IB02	Effettuate 2 relazioni semestrali. 100% di realizzato sul programmato
7.4.H) Studio ed avvio convenzione CONSIP FM4 su base pluriennale	Stipula, controllo e monitoraggio dei livelli di qualità dei servizi. Obiettivo trasversale agli uffici del Proveditorato.	-	stipula	monitoraggio	monitoraggio	ENTE	IB02	Stipula avvenuta. Adesione alla convenzione, con decorso dal 1 luglio 2021

AREA STRATEGICA: 7. MIGLIORAMENTO EFFICACIA EFFICIENZA								Valore
Obiettivo Specifico 7.4 Ottimizzare le procedure interne per massimizzare il livello di servizio reso all'utenza								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
7.4.I) Mantenimento dei tempi di pagamento delle fatture passive	Giorni medi di pagamento delle fatture passive	<=20	<=20	<=20	<=20	ENTE	IB01	13,47
7.4.J) Adozione sistema PagoPA	Implementazione delle procedure per il passaggio a PagoPa	-	Completare il passaggio al nuovo sistema	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	Trasversale a tutti gli uffici	Pago PA adottato da tutti gli uffici dell'Ente. Sistema pienamente operativo
7.4.K) Sperimentazione progetto 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 Atti Costitutivi iscritti avvalendosi della corsia preferenziale	7%	10%	12%	15%	ENTE	LC01	12,70%
7.4.L) Studio e predisposizione dei piani di cancellazione delle PEC non funzionanti a carattere massivo; 2) studio e avvio dell'operatività dell'impianto sanzionatorio e all'assegnazione d'ufficio del domicilio digitale in ottemperanza dell'art. 37 DL 76/2020 "Decreto semplificazioni" collaborazione Registro Imprese 2 per il "cassetto digitale".	Predisposizione e avvio di apposita procedura	-	1) Effettuare cancellazioni massive come da procedura e piano predisposto; 2) inizio applicazione sanzioni e assegnazione domicilio digitale come da piano e procedura predisposta	1) Portare avanti cancellazione massiva come da procedura e piano predisposto; 2) inizio applicazione sanzioni e assegnazione domicilio digitale come da piano e procedura predisposta	1) Portare avanti cancellazione massiva come da procedura e piano predisposto; 2) applicazione sanzioni e assegnazione domicilio digitale come da piano e procedura predisposta	ENTE	LC10-LC08	Obiettivo non raggiunto

Con riferimento all'indicatore 7.4.L, l'Ente ha posto in essere lo studio della procedura prevista da Infocamere per poter procedere alla cancellazione massiva delle pec non univoche e non funzionanti; i dipendenti hanno partecipato attivamente ai confronti che sono stati organizzati a livello nazionale al fine dell'attuazione della procedura prevista dall'art. 37 del DL 76/2020. Sono stati seguiti gli sviluppi del progetto nazionale (Unioncamere - Infocamere) volti all'adesione del complesso impianto sanzionatorio analizzandone le criticità. Le difficoltà di tipo interpretativo delle norme, oltre a quelle operative, hanno comportato un rinvio al 2022 per tutto il sistema camerale. La decisione è stata di Unioncamere – Infocamere e pertanto non può essere attribuita alla responsabilità della Camera di Firenze. Nel frattempo sono state analizzate le liste delle imprese per le quali occorrerà procedere alla cancellazione degli indirizzi pec non funzionanti nonché studiato le piattaforme impostate da Infocamere e studiato le procedure da seguire. L'operatività è iniziata da gennaio 2022.

AREA STRATEGICA: 8. PARTECIPATE E PATRIMONIO IMMOBILIARE								Valore
Obiettivo Specifico 8.1 Valorizzazione delle partecipazioni strategiche e del patrimonio immobiliare della Camera di Commercio								
Indicatori strategici	Descrizione Indicatore	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Livello Obiettivo	CdC Coinvolti	
8.1.A) Ottimizzare la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente	Gestione operativa del patrimonio immobiliare e sua valorizzazione. Supervisione ed assistenza sull'attività svolta dalla Pietro Leopoldo in liquidazione	-	Attuare un costante controllo sul patrimonio immobiliare dell'Ente e supportare la Pietro Leopoldo in liquidazione	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	IB00	Realizzato sistema di monitoraggio e trasmesso costantemente al dirigente competente
		-	Proseguire nel processo di valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	IB00	Atti di vendita preparati nel febbraio 2021. Vendita non effettuata per diverso orientamento della Giunta
		-	Verifica e controllo degli investimenti immobiliari realizzati dall'Ente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	de definire sulla base dei risultati dell'anno precedente	ENTE	IB00	Report realizzati in collaborazione con UO Tecnico e della PO Prowedtorato.

TERZA SEZIONE – Piano degli Indicatori e Risultati Attesi (PIRA)

Come già precisato, la nota MISE n. 50114 del 9 aprile 2015, prevede una terza sezione, in cui si riportano i valori a consuntivo degli indicatori definiti nel PIRA.

Il PIRA, così come il Rapporto sui Risultati, rappresentano un sistema di obiettivi e indicatori coerenti con il Piano della Performance che, pur tenendo conto del loro diverso ambito di applicazione, costituiscono un unicum coordinato e finalizzato a verificare il corretto uso delle risorse ed il raggiungimento dei target prefissati. Di fatto il PIRA costituisce l'avvio del ciclo della performance per l'anno di riferimento.

Missione 011 – Competitività e sviluppo delle imprese

Programma: Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.

Nella Missione “Competitività e sviluppo delle imprese” confluiscono le attività comprese nella funzione D, come individuata dal DPR 254/2005, ad eccezione di quelle inerenti l'internazionalizzazione delle imprese.

Si tratta dunque di tutte le iniziative promozionali a sostegno del mondo imprenditoriale provinciale che si sostanziano in interventi diretti (realizzazione di fiere, mostre) o indiretti (contributi per la realizzazione di eventi anche in collaborazione con le Istituzioni locali), ma anche delle attività dirette allo studio e all'analisi dell'economia provinciale volte a definire strategie adeguate ai bisogni e necessità degli operatori economici, degli utenti, dei cittadini.

Si riporta di seguito la griglia degli indicatori individuati per la Missione 011 e connessi obiettivi per l'anno 2021, con i risultati conseguiti rispetto al target prefissato.

MISSIONE	011 - Competitività e sviluppo delle imprese									
Programma	005 - Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo									
Obiettivo 1	Cultura e turismo	Interventi 2020:	180.000	Promuovere la Cultura e il Turismo quali strumenti di sviluppo locale					Conso	
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021	
1.1	Erogare le risorse stanziati per il settore Cultura e Turismo (parte finalizzata)	Efficacia	%	Bilancio	Risorse liquidate / Risorse stanziati	85%	90%	95%	100,0%	
1.2	Realizzazione del progetto Buy Tourism Online assieme all'Azienda Speciale PromoFirenze	Efficacia	numero	Servizi Promozione PromoFirenze	Realizzazione dell'evento di promozione del turismo online	Evento realizzato	da definire	da definire	Evento realizzato	
Obiettivo 2	Digitale	Interventi 2020:	923.310	Diffondere la conoscenza di Industria 4.0 e l'adozione di soluzioni tecnologiche innovative nelle PMI					Conso	
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021	
2.1	Erogare le risorse stanziati per il settore Digitale (parte finalizzata)	Efficacia	%	Bilancio	Risorse liquidate / Risorse stanziati	85%	90%	95%	95,4%	
2.2	Raggiungimento degli indicatori previsti nei progetti pluriennali finanziati con la maggioraz. del Diritto Annuale progetto PID	Risultato	%	Servizi Promozione	Raggiungimento % indicatori	60%	100%	chiusura rendicont.	100,0%	
Obiettivo 3	Formazione/Scuole	Interventi 2020:	575.986	Avvicinare il mondo della formazione alle esigenze delle imprese					Conso	
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021	
3.1	Erogare le risorse stanziati per il settore Formazione/Scuole (parte finalizzata)	Efficacia	%	Bilancio	Risorse liquidate / Risorse stanziati	85%	90%	95%	95,9%	
3.2	Raggiungimento degli indicatori previsti nei progetti pluriennali finanziati con la maggioraz. del Diritto Annuale - Progetto Formazioe Lavoro	Risultato	%	Servizi Promozione	Raggiungimento % indicatori	60%	100%	chiusura rendicont.	100,0%	
Obiettivo 4	Green Economy	Promuovere la Green Economy come leva di sviluppo e competitività							Conso	
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021	
4.1	Erogare le risorse stanziati per il settore Green Economy (parte finalizzata)	Efficacia	%	Bilancio	Risorse liquidate / Risorse stanziati	85%	90%	95%	33,5%	
4.2	Diffondere le competenze in materia ambientale tra imprese e professionisti nonostante la crisi da Covid-19	Efficacia	numero	Ambiente	Numero di partecipanti ai seminari in materia ambientale (on line e/o in presenza)	200	500	900	3290 tra imprese e professionisti	
Obiettivo 5	Sviluppo del territorio	Promuovere lo sviluppo economico dell'Area Metropolitana								Conso
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021	
5.1	Finalizzare le risorse stanziati per la ripartenza e lo sviluppo del settore economico	Efficacia	%	Bilancio	Risorse liquidate / Risorse stanziati	80%	85%	90%	81,6%	
5.2	Analisi statistica per le imprese	Efficacia	numero	Statistica	Realizzazione analisi congiuntura settore manifatturiero. Numero report	2	2	2	2	

Missione 012 - Regolazione dei mercati

Programma: Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori

La Missione 012 “Regolamentazione dei mercati” rappresenta la Funzione Istituzionale “C” delle Camere di Commercio, includendo l’attività del Registro delle Imprese, della mediazione/conciliazione/arbitrato e le attività certificative/ispettive.

Si riporta di seguito la griglia degli indicatori individuati per la Missione 012 e connessi obiettivi.

MISSIONE	012 - Regolazione dei mercati									
Programma	004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori									
Obiettivo 6	Legalità	Sostenere il quadro di compliance legale del territorio							Consvo	
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021	
6.1	Erogare le risorse stanziare per il settore Legalità (parte finalizzata)	Efficacia	%	Bilancio	Risorse liquidate / Risorse stanziare	85%	90%	95%	51,3%	
6.2	Rafforzare la diffusione della cultura e la tutela della proprietà industriale	Efficacia	Si/No	Servizi Promozione	Mantenimento certificazione di Centro PatLib	Si	Si	Si	Si	
6.3	Mantenimento standard di qualità area Registro Imprese	Efficienza	numero	Registro Imprese	Tempo medio evasione pratiche	<= 10 giorni	<= 10 giorni	<= 10 giorni	3,7	

Missione 016 - Commercio Internazionale e Internazionalizzazione delle sistema produttivo

Programma: Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy

L'attività di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese è stata sostanzialmente modificata dal processo di riforma del sistema camerale. Il D.lgs. 219/2016 infatti, all'art. 2, co. 2, lettera "d", mantiene per le Camere l'attività di supporto organizzativo e assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali nonché collaborazione con ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, SACE, SIMEST e Cassa depositi e prestiti, per la diffusione e le ricadute operative a livello aziendale delle loro iniziative, vietando in ogni caso dai compiti delle Camere di commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero.

Si riporta di seguito la griglia degli indicatori individuati per la Missione 016 e connessi obiettivi.

MISSIONE	016- Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo								
Programma	005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy								
Obiettivo 7	Sostegno Internazionalizzazione	Sostenere l'internazionalizzazione delle PMI							Consvo
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021
7.1	Customer satisfaction di imprese partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione	Efficacia	%	PromoFirenze	% di customer con valutazione >= buono	65%	70%	75%	93,0%
7.2	Raggiungimento degli indicatori previsti nei progetti pluriennali finanziati con la maggioraz. del Diritto Annuale - Progetto Preparazione PMI mercati internazionali	Risultato	%	Servizi Promozione	Raggiungimento % indicatori	60%	100%	chiusura rendicont.	100%

Missione 032 - Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche

Programmi: 002 “Indirizzo Politico” e 003 “Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche”

In questa Missione rientrano le funzioni A e B previste nel DPR 254/2005, dunque la Segreteria Generale e i Servizi di supporto, tra cui le competenze relative agli uffici per l'amministrazione del personale, per l'amministrazione finanziaria, per i flussi informativi, per gli affari legali.

Si riporta di seguito la griglia degli indicatori individuati per la Missione 032 – Programma 002 “Indirizzo Politico” e connessi obiettivi.

MISSIONE	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche								
Programma	002 - Indirizzo politico								
Obiettivo 8	Indirizzo Politico								Consvo
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021
8.1	Livello di gradimento dei servizi camerali (Indice complessivo medio)	Outcome	numero	Statistica	Risultati customer complessiva Ente	>= Media tre anni precedenti +- 10%	>= Media tre anni precedenti +- 10%	>= Media tre anni precedenti +- 10%	92,5%
8.2	Mantenere gli equilibri complessivi di bilancio	Efficacia	numero	Bilancio	Rapporto Proventi totali / Oneri totali	>=1	>=1	>=1	>=1
8.3	Mantenere un efficiente margine di struttura secondario	Efficacia	%	Bilancio	Patrimonio netto + Debiti di funzionamento	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%
8.4	Mantenere un efficiente tempo di pagamento delle fatture passive	Efficienza	giorni	Bilancio	N. giorni pagamento fatture	<=30 g.	<=30 g.	<=30 g.	13,47

Programma 003: Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche

MISSIONE 032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche										
Programma	003 - Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza									
Obiettivo 9	Indirizzo Politico									Consvo
Numero	Indicatore	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di Calcolo	2021	2022	2023	2021	
9.1	Attuare le decisioni degli organi politici di valorizzazione del patrimonio immobiliare	Efficienza	%	Provveditor.	Compiere tutti gli atti tecnici necessari a realizzare le decisioni organi politici.	100%	100%	100%	100,0%	
9.2	Ottimizzazione degli assetti degli enti e società partecipate dell'Ente	Efficienza	%	Partecipazioni	Attuare gli indirizzi in materia di sistema delle partecipate espressi dagli organi politici.	100%	100%	100%	100%	
9.3	Sviluppare e migliorare sistemi di benchmarking, reporting	Efficienza	data	Controllo Gestione	Aggiornamento sistema Unioncamere Nazionale "Pareto"	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	30/11/2021	