

Allegato n. 1 al PIAO 2024-2026

Cruscotto di Ente anno 2024						
Imprese, Territorio e Consumatori						
1. Semplificazione, e-government e qualità dei servizi	Tipologia	Prospettiva	valori 2022*	2024	2025	2026
Pratiche evase entro 5 gg / totale pratiche telematiche (PIRA)	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	90,49% (media Toscana Sistema Pareto)	95%	95%	95%
Media dei tempi di lavorazione e sospensione pratiche telematiche al netto delle sospensioni (PIRA)	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	2,54 (media Toscana Sistema Pareto)	2,5	2,5	2,5
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	4,45	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5
2. Regolazione del mercato e promozione della legalità	Tipologia	Prospettiva	valori 2022*	2024	2025	2026
Avvisi inviati / titolari marchi in scadenza reperibili	Semplificazione	Utenti/Imprese/Territorio	100%	100%	100%	100%
Realizzazione programma di vigilanza e controllo su strumenti di misura: n. di ispezioni realizzate(PIRA)	Semplificazione	Utenti/Imprese/Territorio	da attivare	24	24	24
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	4,71	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5
3. Transizione digitale, ecologica e internazionalizzazione	Tipologia	Prospettiva	valori 2022*	2024	2025	2026
Bando di agevolazione per la doppia transizione digitale ed ecologica : Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	99%	95%	95%	95%
Utilizzo risorse stanziare in tema di internazionalizzazione per bandi rivolti alle imprese: Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	91%	95%	95%	95%
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	4,68	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5
4. Un territorio attrattivo ed integrato	Tipologia	Prospettiva	valori 2022*	2024	2025	2026
Azioni di sviluppo del patrimonio culturale e di promozione del turismo in partnership con Enti locali ed altri soggetti: Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	97%	95%	95%	95%
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	4,68	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5
5. Le giovani generazioni e l'iniziativa economica: fattori di sviluppo	Tipologia	Prospettiva	valori 2022*	2024	2025	2026
Certificazione delle competenze acquisite dagli studenti a valle di percorsi di PCTO co-progettati da scuole, imprese e Unioncamere: n. Commissioni/Tavoli territoriali (PIRA)	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	da attivare	3	3	3
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	3,85	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5
Processi Interni						
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'efficienza, la qualità dei servizi e la trasparenza	Tipologia	Prospettiva	valori 2022*	2024	2025	2026
Data mandato di pagamento - data protocollo SDI fatture elettroniche (PIRA)	Efficienza	Processi interni	-25,98	≤ -20	≤ -20	≤ -20
Data pagamento - data protocollo in entrata	Efficienza	Processi interni	14,27	< 20	< 20	< 20
Esito controlli per Certificazione Qualità	Mantenimento	Processi interni	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo
Unità personale al 31/12/2023*1.000/imprese attive al 31/12/2023 (comprese unità locali) (PIRA)	Efficacia	Processi interni	1,16	< 1,4	< 1,4	< 1,4
Risultato dell'Attestazione della trasparenza	Protezione valore pubblico	Processi interni	95,60%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%
Rispetto dei tempi di procedimento in riferimento alla Carta dei Servizi dell'Ente	Efficienza	Processi interni	da attivare	100%	100%	100%

Innovazione e Crescita						
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per la valorizzazione delle risorse interne	Tipologia	Prospettiva	valori 2022*	2024	2025	2026
Ore formazione procapite anche mediante il ricorso a modalità alternativa	Mantenimento	Apprendimento e crescita	32,84	24	25	26
Livello di soddisfazione del sito camerale	Efficacia	Utenti/Imprese/Territorio	3,58	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,5/5
Economico-Finanziaria						
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'utilizzo efficiente delle risorse finanziarie	Tipologia	Prospettiva	valori 2022*	2024	2025	2026
Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale / Importo dovuto per Diritto Annuale	Efficienza	Economico-finanziaria	74,08%	> 68%	> 68%	> 68%
Equilibrio strutturale	Efficienza	Economico-finanziaria	7,40%	≥ 7%	≥ 7,2%	≥ 7,2%
Indice di liquidità	Efficienza	Economico-finanziaria	497,05%	≥ 300%	≥ 300%	≥ 300%
Capacità di generare proventi	Efficienza	Economico-finanziaria	7,69%	≥ 5	≥ 5	≥ 5

* Colonna di confronto "valori 2022": i valori presi come base line riguardano i risultati ottenuti nel 2022 in quanto i risultati del 2023 sono al momento in elaborazione.

Obiettivi per l'anno 2024 - Segretario Generale Avv. Marco Randellini - Dirigente Area 1 "Affari Generali ed Istituzionali - Metrico - Competitività delle imprese"			
Imprese, Territorio e Consumatori			
2. Regolazione del mercato e promozione della legalità			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	Realizzazione programma di vigilanza e controllo su strumenti di misura	N. di ispezioni realizzate (PIRA)	24
3. Transizione digitale, ecologica e internazionalizzazione			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Gestione progetti sulla digitalizzazione a valere sulla maggiorazione del 20% del diritto annuale	La doppia transizione: digitale ed ecologica	Bando di agevolazione per la doppia transizione digitale ed ecologica : Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
Gestione interventi sull'internazionalizzazione a valere sulla maggiorazione del 20%	Utilizzo risorse stanziare in tema di internazionalizzazione per bandi rivolti alle imprese	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
4. Un territorio attrattivo ed integrato			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Azioni di sviluppo del patrimonio culturale e di promozione del turismo	Iniziative e progetti di promozione turistica in partnership con Enti locali ed altri soggetti	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
Realizzazione e presentazione di report sistematici sull'andamento economico	Redazione comunicati stampa e report sull'andamento dell'economia locale	Pubblicazione di report economico statistici	2
5. Le giovani generazioni e l'iniziativa economica, fattori di sviluppo			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Certificazione delle competenze acquisite dagli studenti a valle di percorsi di PCTO co-progettati da scuole, imprese e Unioncamere	Istituzione Commissioni/Tavoli territoriali Arezzo - Siena	N. Commissioni/Tavoli territoriali (PIRA)	3
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'efficienza, la qualità dei servizi e la trasparenza			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Ritardo annuale dei pagamenti della Piattaforma di certificazione dei crediti, calcolato sulle fatture ricevute e scadute nell'anno precedente (art.1, commi 859, lett. B, e 861 della Legge 145/2018).	Data mandato di pagamento - data protocollo SDI fatture elettroniche (PIRA)	< 0
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Razionalizzazione archivio cartaceo	Sessioni di scarto d'archivio sottoposte a nulla osta Soprintendenza	2
	implementazione di un sistema di formazione generalizzata per tutto il personale	Ore di formazione individuale fruita nell'anno	≥ 24
	Procedure di rinnovo degli organi camerali	Composizione nuovi organi camerali	12/05/2024
Innovazione e Crescita			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per la valorizzazione delle risorse interne			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Potenziamento della comunicazione interna ed esterna	Sviluppo azioni comunicative dell'Ente	Piano di comunicazione integrato: realizzazione programma	31/12/2024
Consolidamento della qualità dei processi dell'Ente	Rinnovo della certificazione UNI-ISO 9001	Esito controlli per Certificazione Qualità	Positivo
	Implementazione Sistema di Qualità	Rinnovo certificazioni di qualità dell'Azienda Speciale	31/12/2024
Ciclo di gestione della performance	Sistemi di misurazione della performance di Ente e individuale	Relazione della Performance 2023	30/06/2024

Obiettivi per l'anno 2024 - Dott. Mario Del Secco, Dirigente Area 2 "Economico-Finanziaria - Regolazione del Mercato - Registro Imprese - Personale"			
Imprese, Territorio e Consumatori			
1. Semplificazione, e-government e qualità dei servizi			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Valorizzazione del patrimonio informativo delle banche dati camerali	Incremento parametri operativi servizio R.I.	Media dei tempi di lavorazione e sospensione pratiche telematiche al netto delle sospensioni (PIRA)	2,5
		Pratiche evase entro 5 gg / totale pratiche telematiche (PIRA)	95%
2. Regolazione del mercato e promozione della legalità			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	Consulta territoriale per la Regolazione del Mercato	Organizzazione riunioni della consulta	3
	Rinnovo marchi in scadenza anno 2024 - comunicazione ed assistenza agli utenti	Avvisi inviati / titolari marchi in scadenza reperibili e privi di mandatari	100%
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'efficienza, la qualità dei servizi e la trasparenza			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Ritardo annuale dei pagamenti della Piattaforma di certificazione dei crediti, calcolato sulle fatture ricevute e scadute nell'anno precedente (art.1, commi 859, lett. B, e 861 della Legge 145/2018).	Data mandato di pagamento - data protocollo SDI fatture elettroniche (PIRA)	≤ -20
		Data pagamento - data protocollo in entrata	< 20
Interventi in materia di trasparenza ed anticorruzione	Realizzazione del Piano Anticorruzione in ottica di trasparenza	Monitoraggio del Piano Anticorruzione	31/07/2024
		Relazione finale Piano Anticorruzione	31/12/2024
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Ottimizzare la gestione del personale	Unità personale al 31/12/2024*1.000/imprese attive al 31/12/2024 (comprese unità locali) (PIRA)	< 1,4
Innovazione e Crescita			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per la valorizzazione delle risorse interne			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi funzionali al miglioramento della produttività delle risorse umane	implementazione di un sistema di formazione generalizzata per tutto il personale	Ore di formazione individuale fruita nell'anno	≥ 24
	Formazione ex D.lgs. 222n del 13/12/2023	Corso di formazione specifica sulle tematiche dell'inclusione sociale nella P.A.	1
Sviluppo e realizzazione del Piano Triennale 2022-2024 del Comitato Unico di Garanzia	Sviluppo attività Comitato Unico di garanzia	Realizzazione obiettivi/azioni individuati nel Piano Triennale 2022-2024	1
Economico-Finanziaria			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'utilizzo efficiente delle risorse finanziarie			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Garantire la salute gestionale e la sostenibilità economica dell'Ente	Indici economico-finanziari consuntivo 2023	Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale / Importo dovuto per Diritto Annuale	> 68%
		Equilibrio strutturale	≥ 7%
		Indice di liquidità	≥ 300%
		Capacità di generare proventi	≥ 5

Obiettivi operativi 2024 - Area 1 - "Affari Generali ed Istituzionali - Metrico - Competitività delle imprese"			
Imprese, Territorio e Consumatori			
2. Regolazione del mercato e promozione della legalità			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	Realizzazione programma di vigilanza e controllo su strumenti di misura	N. di ispezioni realizzate (PIRA)	24
	Realizzazione programma di vigilanza e controllo su strumenti di misura titolari metrici e centri tecnici tachigrafici digitali e analogici in attuazione del Decreto 23/02/23	N. di ispezioni realizzate/ n. ispezioni pianificate	100%
	Attività inerente la marchiatura facoltativa della Convenzione di Vienna	Attività di organizzazione/promozione delle attività	30/06/2024
3. Transizione digitale, ecologica e internazionalizzazione			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Gestione progetti sulla digitalizzazione a valere sulla maggiorazione del 20% del diritto annuale	La doppia transizione: digitale ed ecologica	Bando di agevolazione per la doppia transizione digitale ed ecologica : Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
	Azioni di diffusione della cultura digitale ed ecologica (obiettivo di sistema)	n. di eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, incontri di formazione, ecc.) sulla doppia transizione	5
Gestione interventi sull'internazionalizzazione a valere sulla maggiorazione del 20%	Utilizzo risorse stanziare in tema di internazionalizzazione per bandi rivolti alle imprese	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
4. Un territorio attrattivo ed integrato: turismo-patrimonio culturale e marketing territoriale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Azioni di sviluppo del patrimonio culturale e di promozione del turismo	Iniziative e progetti di promozione turistica in partnership con Enti locali ed altri soggetti	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
La tutela e la promozione delle tipicità	Attività in collaborazione con gli Enti competenti all'interno del progetto coordinato da Unioncamere	Azioni per l'avvio del progetto "Vetrina Toscana 2024-2025"	4
	Valorizzazione produzioni locali e progetti di filiera corta: Panel Olio e Commissioni assaggio dei vini	Interventi per commissioni di assaggio olio	20
Elaborazione materiale Excelsior per di report in grado di fornire incisioni sull'andamento dell'occupazione del territorio	Diffusione banca dati excelsior	Realizzazione di report su dati excelsior	4
Realizzazione e presentazione di report sistematici sull'andamento economico	Redazione report sull'andamento dell'economia locale, Giornata dell'economia 2023 e Siena/Arezzo 2030	Pubblicazione di report economico statistici	4
5. Le giovani generazioni e l'iniziativa economica, fattori di sviluppo			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Certificazione delle competenze acquisite dagli studenti a valle di percorsi di PCTO co-progettati da scuole, imprese e Unioncamere	Istituzione Commissioni/Tavoli territoriali Arezzo - Siena	N. Commissioni/Tavoli territoriali (PIRA)	3
	Incontri con stakeholder per la diffusione iniziative in tema di creazione avvio d'impresa e percorsi per l'orientamento	Organizzare una serie di INIZIATIVE/INCONTRI/SEMINARI (anche in modalità webinar) dove presentare tematiche di alto interesse per il mondo scolastico	7
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'efficienza, la qualità dei servizi e la trasparenza			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Razionalizzazione archivio cartaceo	Sessioni di scarto d'archivio sottoposte a nulla osta Soprintendenza	2
	Procedure di rinnovo degli organi camerali	Composizione nuovi organi camerali	12/05/2024
Interventi in materia di trasparenza ed anticorruzione	Monitoraggio richieste di accesso civico e documentale ex legge 241/90	Report semestrale delle richieste di accesso civico e documentale ex legge 241/90	2
Innovazione e Crescita			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per la valorizzazione delle risorse interne			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Potenziamento della comunicazione interna ed esterna	Sviluppo azioni comunicative dell'Ente	Piano di comunicazione integrato: realizzazione programma	31/12/2024
Consolidamento della qualità dei processi dell'Ente	Rinnovo della certificazione UNI-ISO 9001	Esito controlli per Certificazione Qualità	Positivo
Ottimizzazione della gestione dell'Ente ai fini del miglioramento dei servizi per gli stakeholder	Customer Satisfaction sulla misurazione del livello di rispetto delle aspettative dell'utenza	Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	grado di soddisfazione medio 3,5/5
	Aggiornamento ed implementazione del sito camerale	Individuazione e pubblicazione materiale informativo per social network camerale (sito istituzionale, Facebook, Twitter)	20

Obiettivi per l'anno 2024 Area 2 "Economico-Finanziaria - Regolazione del Mercato - Registro Imprese - Personale"			
Imprese, Territorio e Consumatori			
1. Semplificazione, e-government e qualità dei servizi			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Digitalizzazione della P.A. ed E.Gov	Attribuzione di domicilio digitale PEC e relative sanzioni per imprese con PEC non valida o scaduta	Azioni di cancellazioni PEC non valida o scaduta	4
Valorizzazione del patrimonio informativo delle banche dati camerali	Incremento parametri operativi servizio R.I.	Media dei tempi di lavorazione e sospensione pratiche telematiche al netto delle sospensioni (PIRA)	2,5
		Pratiche evase entro 5 gg / totale pratiche telematiche (PIRA)	95%
	Pulizia ed aggiornamento della Banca dati Registro Imprese	Avvio delle procedure per la cancellazioni d'ufficio/posizioni individuate dalle procedure informatiche	90%
	Garantire la completezza di informazione del Registro Imprese	Azione di sollecito del deposito dei bilanci	2
	Verifica dinamica dei requisiti degli agenti e rappresentanti di commercio e degli agenti di affari in mediazione	Elenco delle posizioni presenti in Cruscotto verificati/totale posizioni presenti in cruscotto	90%
2. Regolazione del mercato e promozione della legalità			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	Consulta territoriale per la Regolazione del Mercato	Organizzazione riunioni della consulta	3
		Attivazione delle commissioni di conciliazione paritetica per il settore tintolavanderie	31/12/2024
	Rinnovo marchi in scadenza anno 2024 comunicazione ed assistenza agli utenti	Avvisi inviati / titolari marchi in scadenza reperibili	100%
	Emissione di ordinanze ingiunzione – obiettivo numerico	Ordinanze ingiunzione emesse/ordinanze ingiunzione previste nel report	95%
Potenziamento e rilancio dei servizi di mediazione e di arbitrato	Promozione del servizio di mediazione	Iniziative di promozione sulla media-conciliazione	4
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'efficienza, la qualità dei servizi e la trasparenza			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Ritardo annuale dei pagamenti della Piattaforma di certificazione dei crediti, calcolato sulle fatture ricevute e scadute nell'anno precedente (art.1, commi 859, lett. B, e 861 della Legge 145/2018).	Data mandato di pagamento - data protocollo SDI fatture elettroniche (PIRA)	≤ -20
	Ottimizzazione e monitoraggio dei tempi di pagamento delle fatture (escluse fatture per utenze, con Durc irregolare, in contenzioso con fornitore, con note di credito, soggette a pignoramento presso terzi)	Data pagamento - data protocollo in entrata Fatture pagate entro 30 giorni dalla ricezione (protocollo)	< 20 93%
Interventi in materia di trasparenza ed anticorruzione	Realizzazione del Piano Anticorruzione in ottica di trasparenza	Trasmissione semestrale dei registri dei contratti e dei lavori di manutenzione straordinaria al responsabile anticorruzione	2
	Monitoraggio richieste di accesso civico e documentale ex legge 241/90	Report semestrale delle richieste di accesso civico e documentale ex legge 241/90	2
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Implementazione e miglioramento della gestione dei fascicoli del personale	Revisione ed implementazione dei fascicoli del personale anche in ottemperanza delle nuove normative	100%
	Ottimizzare la gestione del personale	Unità personale al 31/12/2024*1.000/imprese attive al 31/12/2024 (comprese unità locali) (PIRA)	< 1,4
Piano occupazione anno 2023	selezione area istruttori	Predisposizione bando per assunzione di personale nella'area degli Istruttori	31/12/2024
Innovazione e Crescita			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per la valorizzazione delle risorse interne			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Potenziamento della comunicazione interna ed esterna	Aggiornamento del nuovo sito camerale	Invio all'Ufficio Comunicazione di pubblicazioni o inserimenti di materiale informativo sul sito camerale	≥ 10
Ottimizzazione della gestione dell'Ente ai fini del miglioramento dei servizi per gli stakeholder	Customer satisfaction sulla misurazione del livello di rispetto delle aspettative dell'utenza	Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	grado di soddisfazione medio 3,5/5
Economico-Finanziaria			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'utilizzo efficiente delle risorse finanziarie			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Monitoraggio dell'andamento economico – patrimoniale delle società partecipate	Monitoraggio dell'andamento economico – patrimoniale delle società controllate	Report di monitoraggio semestrale situazione economica patrimoniale e finanziaria della società controllata PromosienArezzo srl	2
Presidio riscossione diritto annuale	Azioni per il miglioramento della riscossione del diritto annuale	Riscossione a seguito mailing massivo per omesso o incompleto pagamento del diritto annuale anno 2023	€ 135.000,00
		Riscossione a seguito emissione atti di accertamento per le varie annualità di diritto annuale non iscritto a ruolo	€ 100.000,00
		Trasmissione ad Infocamere della richiesta di emissione di ruolo diritto annuale 2021	31/12/2024

Obiettivi operativi 2024 - Azienda Speciale Arezzo Sviluppo

Imprese, Territorio e Consumatori

2. Regolazione del mercato e promozione della legalità

Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Sostegno alla trasparenza e alla certificazione del prodotto	Valorizzazione della qualità della produzione orafa	n° analisi Laboratorio S.A.G.OR. Di Arezzo Sviluppo anno 2024/n° analisi Laboratorio S.A.G.OR. Di Arezzo Sviluppo anno 2023	≥1
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	Attività inerente la marchiatura facoltativa della Convenzione di Vienna	Attività di organizzazione/promozione delle attività	30/06/2024

3. Transizione digitale, ecologica e internazionalizzazione

Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Attività di informazione specializzata, di orientamento, di assistenza e formazione alle PMI	Percorsi per apprendisti Provincia di Arezzo	Chiusura delle rendicontazioni del progetto @pprendo	31/08/2024
		Programmazione delle attività del nuovo progetto TRAIN4APP	30/06/2024
	Realizzazione di percorsi formativi obbligatori, professionali e di aggiornamento	n° corsi di formazione obbligatoria attivati	3
		N° corsi per ordini professionali	2
		Corsi di aggiornamento giudice arbitro	1
		Corso Sostenibilità in ambito aziendale rivolto alle imprese	1
	Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori della Regione Toscana nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)	Corsi di formazione/riqualificazione dei lavoratori del comparto orafa, meccanico, legno, mobilio, costruzioni ed energia.	1
Customer Satisfaction sulla misurazione del livello di rispetto delle aspettative dell'utenza: allievi e docenti	Livello di soddisfazione dell'attività formativa esterna	≥ 3	

Processi Interni

6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'efficienza, la qualità dei servizi e la trasparenza

Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Consolidamento della qualità dei processi dell'Ente	Rinnovo della certificazione di qualità come Agenzia Formativa accreditata presso Regione Toscana	Esito verifica da parte dell'ente certificatore	Positivo
	Rinnovo della certificazione di qualità UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 de Laboratorio S.A.G.OR.	Esito verifica da parte dell'ente certificatore	Positivo

Economico-Finanziaria

6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale per l'utilizzo efficiente delle risorse finanziarie

Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Ottimizzazione gestione Arezzo Sviluppo	Monitoraggio aree operative Arezzo Sviluppo in ottica di miglioramento dei parametri economico-finanziari	Fatturato anno x/ Fatturato anno x - 1 (Arezzo Sviluppo: divisione Formazione)	≥ 1