

**Allegato n. 1**

<b>Imprese, Territorio e Consumatori</b>				
<b>1. Verso una P.A. semplice, digitale ed efficiente</b>	<b>valori 2020</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Pratiche evase entro 5 gg / totale pratiche telematiche (PIRA)	97%	95%	95%	95%
Media dei tempi di lavorazione e sospensione pratiche telematiche al netto delle sospensioni (PIRA)	1,2	2,5	2,5	2,4
Cancellazioni effettuate/cancellazioni indicate nel report (aggiornamento Registro Imprese DPR 247/2004 )	98%	95%	96%	97%
Cancellazioni effettuate/cancellazioni indicate nel report (aggiornamento Registro Imprese ex art.2490 C.C.)	100%	95%	96%	97%
Servizio di riconoscimento da remoto per il rilascio dei dispositivi di firma digitale: azioni informative e promozione del servizio	2	4	4	4
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	3,93	grado di soddisfazione medio 3,6/5	grado di soddisfazione medio 3,7/5	grado di soddisfazione medio 3,8/5
<b>2. Per un sistema coeso, trasparente e sostenibile</b>	<b>valori 2020</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Avvisi inviati / titolari marchi in scadenza reperibili	100%	100%	100%	100%
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	4,69	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5
Ordinanze ingiunzione emesse/ordinanze ingiunzione previste nel report	95%	95%	95%	95%
Realizzazione attività concordate nel Protocollo d'intesa sottoscritto con il MISE - UTC	100%	100%	100%	100%
Realizzazione programma di vigilanza e controllo su strumenti di misura (utility meters), preimballaggi e centri tecnici tachigrafici analogici: n. di ispezioni realizzate/ n. ispezioni pianificate (PIRA)	da attivare	100%	100%	100%
<b>3. Imprese competitive 4.0 ed internazionalizzate</b>	<b>valori 2020</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Operatività PID ed espletamento Bando di agevolazione: Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	98%	95%	95%	95%
Utilizzo risorse stanziare in tema di internazionalizzazione per bandi rivolti alle imprese: Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	83%	70%	70%	70%
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	4,6	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5
<b>4. Un territorio attrattivo ed integrato</b>	<b>valori 2020</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Azioni di sviluppo del patrimonio culturale e di promozione del turismo in partnership con Enti locali ed altri soggetti: Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	73%	70%	70%	70%
Promozione e sviluppo dell'offerta turistica dell'Area Vasta: n. iniziative realizzate nell'anno	11	6	6	6
Attività di coordinamento e coinvolgimento Associazioni di categoria: n. di incontri	da attivare	3	3	3
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	4,0	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5
<b>5. Le giovani generazioni e l'iniziativa economica, fattori di sviluppo</b>	<b>valori 2020</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Strutturazione percorsi di alternanza e bando agevolazione per le imprese: Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	99%	95%	95%	95%
Imprese destinatarie di contributo come da bando dei percorsi di alternanza	46	≥ anno x-1	≥ anno x-1	≥ anno x-1
Organizzazione iniziative sulle tematiche della formazione e orientamento al lavoro	5	4	4	4
Partecipanti alle iniziative di formazione e orientamento	1185	500	600	700
Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	4,85	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5

Processi Interni				
<b>6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale</b>	<b>valori 2020</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Consolidamento tempi di pagamento fatture: data pagamento - data protocollo in entrata (PIRA)	11,97	< 30	< 29	< 28
n° reclami pervenuti all'Ente	0	< 3	< 3	< 3
Esito controlli per Certificazione Qualità sede di Arezzo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo
Report periodici lavoro agile per Servizio	attivato nel 2021	3	3	3
Unità personale al 31/12/2022*1.000/impresse attive al 31/12/2022 (comprese unità locali) (PIRA)	1,26	< 1,4	< 1,4	< 1,4
Innovazione e Crescita				
<b>6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale</b>	<b>valori 2020</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
CUG: Realizzazione obiettivi/azioni individuati nel Piano Triennale 2022-2024	da attivare	2	2	2
Livello di soddisfazione del sito camerale	Buono	≥ Buono	> Buono	> Buono
n° accessi sito web camerale anno x / n° accessi sito web camerale anno x-1	1,49	≥1	≥1	≥1
Monitoraggio del Piano Anticorruzione	28/06/2020	30/06/2022	30/06/2023	30/06/2024
Relazione finale Piano Anticorruzione	17/12/2020	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
Controllo sull'attuazione del Piano Anticorruzione con cadenza quadrimestrale	da attivare	3	3	3
Aggiornamento POLA	da attivare	30/04/2022	30/04/2023	30/04/2024
Predisposizione di un progetto formativo che coinvolga tutto il personale	da attivare	2	2	2
Livello di soddisfazione sul lavoro agile dei dipendenti	da attivare	grado di soddisfazione medio 3,5/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5	grado di soddisfazione medio 3,6/5
Economico-Finanziaria				
<b>6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale</b>	<b>valori 2020</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale / Importo dovuto per Diritto Annuale	72,90%	> 65%	> 65%	> 65%
Equilibrio strutturale	10,01%	≥ 7%	≥ 7,2%	≥ 7,2%
Indice di liquidità	357,7%	≥ 300%	≥ 300%	≥ 300%
Capacità di generare proventi	7,17	≥ 5	≥ 5	≥ 5

Obiettivi per l'anno 2022 - Segretario Generale Avv. Marco Randellini - Dirigente Area 1 "Affari Generali ed Istituzionali - Metrico - Competitività delle imprese"			
Imprese, Territorio e Consumatori			
2. Per un sistema coeso, trasparente e sostenibile			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	Incremento degli standard operativi servizi di Regolazione del Mercato	Realizzazione attività concordate nel Protocollo d'intesa sottoscritto con il MISE - UTC	100%
	Realizzazione programma di vigilanza e controllo su strumenti di misura (utility meters), preimballaggi e centri tecnici tachigrafi analogici	N. di ispezioni realizzate/ n. ispezioni pianificate (PIRA)	100%
3. Imprese competitive 4.0 ed internazionalizzate			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Implementazione del processo di unificazione dei laboratori camerale	Promozione del marchio collettivo Vivi Oro	Azioni di comunicazione per la promozione del marchio	4
Gestione progetti a valere sulla maggiorazione del 20% del diritto annuale	Operatività PID ed espletamento Bando di agevolazione	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
Promozione della partecipazione delle imprese a fiere internazionali	Utilizzo risorse stanziare in tema di internazionalizzazione per bandi rivolti alle imprese	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	70%
Sviluppo di progetti ed iniziative di promozione anche internazionale in collaborazione con i soggetti istituzionali preposti	Coordinamento operatività PromoSienArezzo	Realizzazione iniziative e progetti relativi al piano promozionale in collaborazione con PromoSienArezzo	90%
4. Un territorio attrattivo ed integrato			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Elaborazione materiale Excelsior per di report in grado di fornire incasini 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 comunicati stampa e report sull'andamento dell'economia locale	Pubblicazione di report economico statistici	2
Azioni di sviluppo del patrimonio culturale e di promozione del turismo	Iniziativa in partnership con Enti locali ed altri soggetti	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	70%
5. Le giovani generazioni e l'iniziativa economica, fattori di sviluppo			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Percorsi di implementazione delle competenze trasversali	Attivazione percorsi di alternanza ed espletamento bando	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
	Incontri con stakeholder per la diffusione iniziative in tema di creazione avvio d'impresa e percorsi per l'orientamento	Organizzazione iniziative sulle tematiche della formazione ed orientamento	4
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Monitoraggio programma GDEL	Verifiche nuovo programma dopo passaggio da Camera pilota	30/06/2022
	Razionalizzazione archivio cartaceo	Razionalizzazione archivio seminterrato sede di Arezzo	30/06/2022
		Azioni di monitoraggio per l'efficientamento degli spazi adibiti all'archivio dell'Ente	4
Ottimizzare la gestione del personale	unità personale al 31/12/2022*1.000/imprese attive al 31/12/2022 (comprese unità locali) (PIRA)	< 1,4	
Consolidamento della qualità dei processi dell'Ente	Rinnovo della certificazione UNI-ISO 9001	Esito controlli per Certificazione Qualità sede di Arezzo	Positivo
	Implementazione Sistema di Qualità	Rinnovo certificazioni di qualità dell'Azienda Speciale	31/12/2022
	Estensione della Certificazione di Qualità per la sede di Siena	Avvio Procedure per estensione della Certificazione di Qualità per la sede di Siena	31/12/2022
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Ciclo di gestione della performance	Sistemi di misurazione della performance di Ente e individuale	Relazione della Performance 2021	30/06/2022
Potenziamento della comunicazione interna ed esterna	Sviluppo azioni comunicative dell'Ente	Piano di comunicazione integrato: realizzazione programma	31/12/2022
	Implementazione del notiziario TV	Invio report mensile dei principali eventi camerale per il notiziario tv all'ufficio comunicazione camerale	12
	Aggiornamento del nuovo sito camerale	Implementazione delle principali sezioni del sito istituzionale del nuovo ente camerale	31/12/2022

Obiettivi per l'anno 2022 - Dott. Mario Del Secco, Dirigente Area 2 "Economico-Finanziaria - Regolazione del Mercato - Registro Imprese - Personale"			
Imprese, Territorio e Consumatori			
1. Verso una P.A. semplice, digitale ed efficiente			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Digitalizzazione della P.A. ed E.Gov	Consolidamento del Servizio di assistenza specialistica SARI	Interventi di aggiornamento	6
	Stampa in Azienda dei certificati di origine	Richieste evase / richieste pervenute	100%
Valorizzazione del patrimonio informativo delle banche dati camerali	Incremento parametri operativi servizio Registro Imprese	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 (DPR 247/2004 - art. 2490 CC -Art.40 L. 11/9/20)	Pulizia Elenchi (forniti da Infocamere) che rispettano i parametri previsti per la pulizia della Banca dati del registro Imprese	30/04/2022
		Avvio delle procedure di cancellazione delle imprese individuate a seguito della pulizia elenchi entro il 31/12/2022	≥ 50%
	Garantire la completezza di informazione del Registro Imprese	Azione di sollecito del deposito dei bilanci	31/12/2022
2. Per un sistema coeso, trasparente e sostenibile			
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	2
		Pubblicazione di materiale di interesse consumeristico sul sito camerale	3
Dotare l'area Arezzo-Siena di un organismo per la composizione della crisi d'impresa	Operatività organismo per l'allerta e la gestione assistita della crisi d'impresa	Servizio relativo alla composizione negoziata della crisi di impresa ai sensi DL 118/2021 - definizione di una prassi operativa ed organizzativa consolidata	31/12/2022
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Consolidamento tempi di pagamento fatture	data pagamento - data protocollo in entrata (PIRA)	< 30
Interventi funzionali al miglioramento della produttività delle risorse umane	implementazione di un sistema di formazione generalizzata per tutto il personale	Predisposizione di un progetto formativo che coinvolga tutto il personale	30/06/2022
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 31/12/2022*1.000/imprese attive al 31/12/2022 (comprese unità locali) (PIRA)	< 1,4
Innovazione e Crescita			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Potenziamento della comunicazione interna ed esterna	Aggiornamento del nuovo sito camerale	Ottimizzazione contenuti e aggiornamento sezione "Amministrazione trasparente - Bandi di gara e contratti"	31/12/2022
Sviluppo e realizzazione del Piano Triennale 2022-2024 del Comitato Unico di Garanzia del nuovo Ente	Sviluppo attività Comitato Unico di garanzia	Realizzazione obiettivi/azioni individuati nel Piano Triennale 2022-2024	2
Interventi in materia di trasparenza ed anticorruzione	Realizzazione del Piano Anticorruzione in ottica di trasparenza	Monitoraggio del Piano Anticorruzione	30/06/2022
		Controllo sull'attuazione del Piano Anticorruzione con cadenza quadrimestrale	3
		Relazione finale Piano Anticorruzione	31/12/2022
Economico-Finanziaria			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Incremento delle risorse a disposizione dell'Ente	Gestione della fatturazione attiva	report su invio azioni per ottimizzazione riscossione fatture commerciali	2
	Presidio riscossione diritto annuale	Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale / Importo dovuto per Diritto Annuale	> 70%
Perfezionamento del processo di razionalizzazione del portafoglio delle partecipate	Monitoraggio andamento economico-finanziario società partecipate	Redazione report del valore delle partecipazioni camerale sulla base dell'ultimo bilancio approvato da tali società (31.12.2021) ai fini dell'aggiornamento del preventivo 2022 della Camera e/o del preconsuntivo 2022	30/09/2022

Obiettivi operativi 2022 - Area 1 - Affari Generali e Istituzionali - Informazione economica - URP - Orientamento al lavoro e alle professioni			
Imprese, Territorio e Consumatori			
4. Un territorio attrattivo ed integrato			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Elaborazione materiale Excelsior per di report in grado di fornire incazioni 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 comunicati stampa e report sull'andamento dell'economia locale	Pubblicazione di report economico statistici	2
		Elaborazione di report e/o materiale statistico per convegni e seminari	12
	Giornata dell'economia 2021 e Siena/Arezzo 2030	Partecipazione gruppi di lavoro	≥ 80%
		Elaborazione materiale statistico	30/09/2022
		Presentazione volume	31/10/2022
5. Le giovani generazioni e l'iniziativa economica, fattori di sviluppo			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Percorsi di implementazione delle competenze trasversali	Attivazione percorsi di alternanza ed espletamento bando	Risorse utilizzate/ risorse stanziare (PIRA)	95%
	Incontri con stakeholder per la diffusione iniziative in tema di creazione avvio d'impresa e percorsi per l'orientamento	Organizzazione incontri sulle tematiche della formazione ed orientamento	4
		Organizzare una serie di INIZIATIVE/INCONTRI/SEMINARI (anche in modalità webinar) dove presentare tematiche di alto interesse per il mondo scolastico	5
		Grado soddisfazione medio questionario	grado di soddisfazione medio 3,6/5
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Monitoraggio programma GDEL	Verifica nuove release del programma dopo passaggio da Camera Pilota	30/06/2022
		Incontri con Infocamere	4
	Razionalizzazione archivio cartaceo	Sessioni di scarto d'archivio sottoposte a nulla osta Soprintendenza	2
		Razionalizzazione archivio seminterrato sede Arezzo	30/06/2022
	Monitoraggio programma Gedoc	Verifica del corretto funzionamento del programma Gedoc a seguito della migrazione al nuovo piano di classificazione e di conservazione	30/06/2022
		Aggiornamento rubrica programma Gedoc	31/12/2022
	Ottimizzazione comunicazione con organi	Creazione archivio provvedimenti giunta e consiglio dal 12.11.2018 per consultazione degli amministratori	31/12/2022
	Innovazione e Crescita		
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Ciclo di gestione della performance	Sistemi di misurazione della performance di Ente e individuale	Relazione della Performance 2021	30/06/2022
Sistemi di monitoraggio e controllo gestionale dell'Ente	Partecipazione al progetto Pareto	Consegna dati per la mappatura dei processi 2021	30/09/2022
Potenziamento della comunicazione interna ed esterna	Sviluppo azioni comunicative dell'Ente	Piano di comunicazione integrato: realizzazione programma	31/12/2022
	Customer Satisfaction sulla misurazione del livello di rispetto delle aspettative dell'utenza	Livello di soddisfazione del sito camerale	Buono
Potenziamento della comunicazione interna ed esterna	Sviluppo azioni comunicative dell'Ente	Piano di comunicazione integrato: realizzazione programma	31/12/2022
	Implementazione del notiziario camerale	Invio all'ufficio comunicazione del report mensile con i principali eventi camerali per il notiziario	12
	Aggiornamento costante del sito camerale	aggiornamenti del sito internet per gli uffici di competenza del servizio	31/12/2022

Obiettivi per l'anno 2022 Area 2 "Economico-Finanziaria e Regolazione del Mercato"			
Imprese, Territorio e Consumatori			
2. Per un sistema coeso, trasparente e sostenibile			
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	2
		Pubblicazione di materiale di interesse consumeristico sul sito camerale	3
Dotare la Camera di Commercio di Arezzo - Siena di un servizio per la Composizione Negoziata della Crisi di impresa - DL 118/2021	Operatività servizio composizione negoziata per la crisi d'impresa	Servizio relativo alla composizione negoziata della crisi di impresa ai sensi DL 118/2021 - definizione di una prassi operativa ed organizzativa consolidata - revisione ed adozione Regolamento - tipo proposto da Unioncamere	31/12/2022
Potenziamento e rilancio dei servizi di mediazione e di arbitrato	Programma GEDOC – implementazione fascicoli informatici mediazione mediante inserimento dei verbali di mediazione	Implementazione fascicolo virtuale dei verbali di mediazione anno 2021	100%
	promozione del servizio di arbitrato	Predisposizione e pubblicizzazione di varie tipologie di clausole - compromissorie tipo	5
	Promozione del servizio di mediazione	Pubblicizzazione del servizio di mediazione sui principali canali social della Camera di Commercio	3
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	trasparenza e completezza di informazioni nei confronti dell'utenza dell'Ufficio Protesti	Redazione di una guida completa sui titoli di credito, sistemi di informazione creditizia, modalità e tempi di cancellazione dei protesti e divulgazione tra gli utenti CCIAA	31/12/2022
	Rinnovo marchi in scadenza anno 2022 - comunicazione ed assistenza agli utenti	Ricognizione sistematica dei marchi registrati con domanda depositata nell'anno 2012 Avvisi inviati / titolari marchi in scadenza reperibili	31/03/2022 100%
	Emissione di ordinanze ingiunzione – obiettivo numerico	Redazione report su ordinanze ingiunzione da emettere Ordinanze ingiunzione emesse/ordinanze ingiunzione previste nel report	28/02/2022 95%
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza della gestione	Ricognizione beni mobili ed adempimenti conseguenti	Adozione provvedimenti di cancellazione dall'inventario	31/12/2022
		Data pagamento - data protocollo in entrata (PIRA)	< 30
	Consolidamento tempi di pagamento fatture	Fatture pagate entro 30 gioni / fatture pervenute	90%
Collaborazione per gli adempimenti relativi al processo di riordino funzionale e strutturale delle CCIAA previsto dal D.lgs 219/2016	Miglioramento delle procedure e consolidamento delle attività nelle due sedi	Incontri gruppo di lavoro	4
Innovazione e Crescita			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
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 contenuti e aggiornamento sezione "Amministrazione trasparente - Bandi di gara e contratti"	31/12/2022
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	Impostazione scheda di rilevazione Customer Satisfaction	31/03/2022
		Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	grado di soddisfazione medio 3,5/5
Economico-Finanziaria			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Incremento delle risorse a disposizione dell'Ente	Gestione della fatturazione attiva	report su invio azioni per ottimizzazione riscossione fatture commerciali	2
	Presidio riscossione diritto annuale	Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale / Importo dovuto per Diritto Annuale	> 70%
		Trasmissione ad Infocamere della richiesta di emissione di ruolo per diritto annuale 2019	31/12/2022
Perfezionamento del processo di razionalizzazione del portafoglio delle partecipate	Monitoraggio andamento economico-finanziario società partecipate	Redazione report del valore delle partecipazioni camerali sulla base dell'ultimo bilancio approvato da tali società (31.12.2021) ai fini dell'aggiornamento del preventivo 2022 della Camera e/o del preconsuntivo 2022	30/09/2022

Obiettivi operativi 2022 – Area 3 - Registro Impese, Anagrafe - Servizi Polifunzionali al pubblico - Servizio Metrico			
Imprese, Territorio e Consumatori			
1. Verso una P.A. semplice, digitale ed efficiente			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Digitalizzazione della P.A. ed E.Gov	Consolidamento del Servizio di assistenza specialistica SARI	Interventi di aggiornamento	6
	Stampa in Azienda dei certificati di origine	Imprese abilitate al servizio/ricieste pervenute	100%
		Report su digitalizzazione Carnet Ata	31/12/2022
	Servizio di riconoscimento da remoto per il rilascio dei dispositivi di firma digitale	Azioni informative e promozione del servizio	4
Disposizioni per favorire l'utilizzo della pec tra imprese, PA e professionisti	Report sulla situazione delle imprese di Arezzo - Siena	30/04/2022	
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	2,5
		Pratiche evase entro 5 gg / totale pratiche telematiche	95%
	Pulizia ed aggiornamento della Banca dati Registro Imprese	Report su cancellazioni da effettuate per aggiornamento Registro Imprese ex art. 247/2004	28/02/2022
		Cancellazioni effettuate/cancellazioni indicate nel report	95%
		Report su cancellazioni da effettuate per aggiornamento Registro Imprese ex art.2490 C.C.	28/02/2022
		Cancellazioni effettuate/cancellazioni indicate nel report	95%
		Report su cancellazioni per aggiornamento Registro Imprese ex art.40 DL 76/2020	28/02/2022
		Pulizia degli elenchi estratti da Cruscotto	30/04/2022
	Garantire la completezza di informazione del Registro Imprese	Smaltimento campagna bilanci	95%
		Azione di sollecito del deposito dei bilanci	31/12/2022
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%	
Imprese, Territorio e Consumatori			
2. Per un sistema coeso, trasparente e sostenibile			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	Incremento degli standard operativi servizi di Regolazione del Mercato	Realizzazione attività concordate nel Protocollo d'intesa sottoscritto con il MISE - UTC	100%
	Pianificazione attività di vigilanza presso operatori della Provincia di Arezzo e Siena nell'ambito del metallo preziosi, finalizzata ad accertare la conformità dei manufatti immessi nel mercato	Attività ispettive presso produttori, commercianti ed importatori	10
	Pianificazione attività di vigilanza presso titolari metrici per verifica affidabilità strumenti di misura legale, sia di categoria nazionale che MID	Esecuzione di n. 1 controllo mensile	12
	Realizzazione programma di vigilanza e controllo su strumenti di misura (utility meters), preimballaggi e centri tecnici tachigrafi analogici	N. di ispezioni realizzate/ n. ispezioni pianificate (PIRA)	100%
	Prosecuzione dell'attività finalizzata alla diffusione dell'utilizzo del marchio facoltativo "Italia Turruta" tra gli operatori del settore, anche in prospettiva dell'imminente completamento del percorso di adesione del nostro Paese alla "Convenzione di Vienna"	Realizzazione di attività informative	31/12/2021
	Collaborazione con gli organismi di controllo del territorio ( Guardia di Finanza, Ufficio delle Dogane, Polizia Municipale, ecc.) in azioni di sorveglianza del territorio mirate su alcuni prodotti e/o strumenti di misura per la tutela del consumatore e la trasparenza del mercato	N. interventi congiunti effettuati/n. interventi congiunti richiesti	100%
	Controlli in contraddittorio richiesti sugli strumenti di misura utilizzati per finalità di interesse pubblico (sanità, sicurezza, protezione dell'ambiente) e commerciale (contatori acqua, gas, energia elettrica)	N. controlli effettuati/n. controlli richiesti	100%
Marchio Vivi Oro	Procedure per l'Avvio del Marchio Vivi Oro	Predisposizione modulistica per l'avvio del Marchio Vivi Oro	28/02/2022
	Promozione del Marchio Vivi Oro	Iniziativa promozionali per l'avvio del marchio Vivi Oro	2
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Interventi organizzativi volti all'efficienza di gestione dell'Ente	Ottimizzazione del processo sanzionatorio	N. sanzioni R.I. 2022 smaltite / sanzioni accertate	90%
Collaborazione per gli adempimenti relativi al processo di riordino funzionale e strutturale delle CCIAA previsto dal D.lgs 219/2016	Miglioramento delle procedure e consolidamento delle attività nelle due sedi	Incontri gruppo di lavoro	4
Innovazione e Crescita			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
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	Impostazione scheda di rilevazione Customer Satisfaction sul rispetto delle aspettative dell'utenza	31/03/2022
		Grado di soddisfazione medio risultante da questionario	grado di soddisfazione medio 3,5/5

Obiettivi operativi 2022 - Area 4 - Trattamento economico e giuridico del personale - Competitività delle imprese			
Imprese, Territorio e Consumatori			
3. Imprese competitive 4.0 ed internazionalizzate			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Gestione progetti sulla digitalizzazione a valere sulla maggiorazione del 20% del diritto annuale	Gestione Punto Impresa Digitale	Operatività PID ed espletamento Bando di agevolazione: Risorse utilizzate/ risorse stanziati (PIRA)	95%
		Organizzazione seminari su tematiche del digitale	8
Gestione interventi sull'internazionalizzazione a valere sulla maggiorazione del 20%	Utilizzo risorse stanziati in tema di internazionalizzazione per bandi rivolti alle imprese	Risorse utilizzate/ risorse stanziati (PIRA)	70%
		Pubblicazione Bando Export	30/04/2022
Sviluppo di progetti ed iniziative di promozione anche internazionale in collaborazione con i soggetti istituzionali preposti	Coordinamento operatività PromoSienArezzo	Realizzazione iniziative e progetti relativi al piano promozionale in collaborazione con PromoSienArezzo	90%
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 stanziati (PIRA)	70%
La tutela e la promozione delle tipicità	Promozione e sviluppo dell'offerta turistica dell'Area Vasta	n. iniziative realizzate nell'anno	6
	Attività in collaborazione con gli Enti competenti all'interno del progetto coordinato da Unioncamere	Realizzazione progetto "Vetrina Toscana"	31/12/2022
	Sviluppo di progetti promozione delle tipicità (Vinitaly, Wine e Siena, BuyFood, BuyWine )	Realizzazione iniziative	4
	Polo eccellenza Comunità del Cibo della Valdichiana	Attività di coordinamento e coinvolgimento Associazioni di categoria: n. di incontri	3
5. Le giovani generazioni e l'iniziativa economica, fattori di sviluppo			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Sviluppo e potenziamento dell'imprenditoria femminile	Attuazione programma di attività del Comitato Imprenditoria Femminile (bandi, seminari, progetti ecc) anche in collaborazione con soggetti esterni	Realizzazione iniziative	5
Processi Interni			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
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	Predisposizione di un progetto formativo che coinvolga tutto il personale	30/06/2022
		Attuazione del piano formativo	100%
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 31/12/2022*1.000/imprese attive al 31/12/2022 (comprese unità locali) (PIRA)	< 1,4
Innovazione e Crescita			
6. L'ottimizzazione organizzativa e gestionale			
Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Sviluppo e realizzazione del Piano Triennale 2022-2024 del Comitato Unico	Sviluppo attività Comitato Unico di garanzia	Realizzazione obiettivi/azioni individuati nel Piano Triennale 2022-2024	2
Interventi in materia di trasparenza ed anticorruzione	Realizzazione del Piano Anticorruzione in ottica di trasparenza	Monitoraggio del Piano Anticorruzione	30/06/2022
		Controllo sull'attuazione del Piano Anticorruzione con cadenza quadrimestrale	3
		Relazione finale Piano Anticorruzione	31/12/2022

## Obiettivi operativi 2022 - Azienda Speciale Arezzo Sviluppo

### Imprese, Territorio e Consumatori

#### 2. Per un sistema coeso, trasparente e sostenibile

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 2022/n° analisi Laboratorio S.A.G.OR. Di Arezzo Sviluppo anno 2021	≥1
Correttezza dei rapporti economici tra imprese e tra imprese e consumatori-utenti	Prosecuzione dell'attività finalizzata alla diffusione dell'utilizzo del marchio facoltativo "Italia Turrata" tra gli operatori del settore, anche in prospettiva dell'imminente completamento del percorso di adesione del nostro Paese alla "Convenzione di Vienna"	Realizzazione di attività informative	31.12.2022

#### 3. Imprese competitive 4.0 ed internazionalizzate

Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Attività di informazione specializzata, di orientamento, di assistenza e formazione alle PMI	Progetto "@pprendo: percorsi per apprendisti 3.0 Area Aretina 1 e Area Aretina 2	Monitoraggio delle attività formative realizzate	31.12.2022
		Corsi di formazione per apprendisti attivati nel territorio	12
	Realizzazione di percorsi formativi obbligatori, professionali e di aggiornamento	n° corsi di formazione obbligatoria attivati	2
		N° corsi per ordini professionali	4
		Corsi di aggiornamento rivolti ai soggetti abilitati alla mediazione per la conciliazione civile e commerciale e giudice arbitro	2
	Corso di formazione per la gestione della crisi (OCRI)	1	
Implementazione del processo di unificazione dei laboratori camerali	Verifica processo di unificazione nazionale dei laboratori	Partecipazione attiva Progetto nazionale di unificazione dei laboratori	31/12/2022

#### 5. Le giovani generazioni e l'iniziativa economica, fattori di sviluppo

Programmi di Intervento	Obiettivi Operativi	Indicatori	Target
Formazione esterna	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

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

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