

OBIETTIVI STRATEGICI 2018 PER PROSPETTIVE DI PERFORMANCE					
IMPRESSE, CONSUMATORI E TERRITORIO	Peso	Risultato 2018	Target 2018	% Realizzazione	Note
1.1 Consolidare il ruolo della Camera, per il tramite di ISR, quale osservatore privilegiato dell'economia locale	6,0%			100,00%	
1.1.1 Produrre e diffondere analisi e informazione economica	6,0%				
Realizzazione programma delle attività proposto dalla Giunta camerale		86%	>=80%	100,00%	
1.2 Assicurare un ruolo di attore del territorio che coordina, stimola e fa sintesi tra le categorie economiche e istituzionali locali	7,5%			100,00%	
1.2.1 CreaInRete	2,5%				
Condivisione iniziative del CreaInRete con istituzioni e categorie economiche		3	>=3	100,00%	
1.2.2 Supporto e coordinamento di progetti condivisi per lo sviluppo del territorio	2,5%				
Numero progetti attivati e coordinati di sviluppo del territorio		4	>=3	100,00%	
1.2.4 Comunicazione	2,5%				
N. presenze (uscite) sui media locali (stampa, TV)		25	>= 10	100,00%	
3.1 Promuovere lo sviluppo delle imprese e la competitività del sistema, ricercando nuove risorse finanziarie	18,0%			100,00%	
3.1.2 Promuovere e sostenere i processi occupazionali e d'incontro tra domanda e offerta di lavoro nonché la nascita di nuova imprenditorialità	9,0%				
Realizzazione Progetto Orientamento al Lavoro. Numero attività realizzate		7	>=2	100,00%	
3.1.3 Favorire la valorizzazione e la promozione del territorio e la competitività delle imprese sui mercati	9,0%				
Realizzazione Progetto "PID - Punto Impresa Digitale". Numero attività realizzate		5	>=3	100,00%	
Realizzazione Progetto "Valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo". Numero attività realizzate		4	>=3	100,00%	
3.2 Favorire la crescita responsabile delle imprese e del territorio promuovendo gli strumenti di tutela del mercato a garanzia della concorrenza, trasparenza e fede pubblica	27,0%			100,00%	
3.2.1 Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa, arbitrato e mediazione, la risoluzione delle crisi da sovraindebitamento e le azioni di tutela a favore delle imprese e dei consumatori	9,0%				
N. conciliazioni concluse nell'anno 2018 (indipendentemente dall'anno di avvio)		128	>=90	100,00%	
3.2.2 Tutelare le Denominazioni d'Origine dei prodotti agroalimentari, i marchi e i brevetti	9,0%				
Affidabilità degli Organismi di controllo misurata dal n° di non conformità sollevate dall'ICQRF		0	< =1	100,00%	
N.ro di domande depositate marchi e brevetti		134	>=80	100,00%	
3.2.3 Rafforzare la vigilanza sul mercato attraverso l'attività ispettiva e di sorveglianza sugli strumenti metrici e sulla sicurezza e regolarità dei prodotti	9,0%				
n. di strumenti mediamente verificati nell'anno da ciascun ispettore/assistente		544	500	100,00%	
n. di ispezioni mediamente effettuate nell'anno da ciascun ispettore/assistente		401	350	100,00%	
PROCESSI INTERNI	Peso	Risultato 2018	Target 2018	% Realizzazione	Note
2.1 Sviluppare valore nei processi interni in termini di efficienza e qualità	12,0%			100,00%	
2.1.1 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane	6,0%				
Partecipazione personale camerale alla attività formative proposte (partecipanti/dipendenti)		99%	>= 90%	100,00%	
Valutazione (giudizio: sufficiente o +) ottenuta nell' indagine di People Satisfaction fra i dipendenti nell'ambito della rilevazione del questionario del CUG		79%	>=60%	100,00%	
2.1.4 Migliorare la qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza	6,0%				
Grado di rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi misurato dal numero di indicatori che rispettano lo standard rispetto al totale degli indicatori		97%	>=90%	100,00%	
Grado di soddisfazione sulle iniziative (almeno buono) rilevato su tutte le iniziative della Camera e di ISR		98%	>=85%	100,00%	
Valutazione positiva (>= buono) ottenuta nell'indagine di People Satisfaction fra gli utenti camerale		99%	>=85%	100,00%	
INNOVAZIONE E CRESCITA	Peso	Risultato 2018	Target 2018	% Realizzazione	Note
2.2 Contribuire ad attuare l'agenda digitale nel sistema economico locale	6,0%			66,67%	
2.2.1 Sviluppo e valorizzazione potenzialità delle banche dati del Registro delle Imprese	6,0%				
Incontri formativi per pratiche iscrizione e deposito al Registro Imprese		4	>=6	66,67%	
3.1 Promuovere lo sviluppo delle imprese e la competitività del sistema, ricercando nuove risorse finanziarie	9,0%			100,00%	
3.1.1 Rafforzare l'informazione e la formazione come stimolo allo sviluppo e alla crescita imprenditoriale	9,0%				
Predisposizione del Programma Formativo per lo sviluppo e la crescita imprenditoriale entro il mese di febbraio		27/02/2018	<=28/02/2018	100,00%	
Realizzazione numero corsi di formazione		24	>=10	100,00%	
ECONOMICO-FINANZIARIO	Peso	Risultato 2018	Target 2018	% Realizzazione	Note
2.1 Sviluppare valore nei processi interni in termini di efficienza e qualità	12,0%			100,00%	
2.1.2 Valorizzazione economica del patrimonio camerale	6,0%				
Numero di utilizzo delle sale camerale a pagamento/Numero di utilizzo delle sale camerale		22%	>=20%	100,00%	
2.1.3 Ottimizzare la gestione delle entrate	6,0%				
Riduzione dei costi di funzionamento (esclusi quelli obbligatori al bilancio dello Stato) 2017/2016		8%	<=3%	100,00%	
Riscossione del Diritto Annuale 2018 / Importo totale dovuto Diritto Annuale 2018		73%	>60%	100,00%	
1.2 Assicurare un ruolo di attore del territorio che coordina, stimola e fa sintesi tra le categorie economiche e istituzionali locali	2,5%			100,00%	
1.2.3 Museo del Marmo	2,5%				
Realizzazione intervento di riqualificazione del polo museale con il Comune di Carrara		27/12/2018	<=31/12/2018	100,00%	

OBIETTIVI OPERATIVI 2018 PER PROSPETTIVE DI PERFORMANCE					
IMPRESSE, CONSUMATORI E TERRITORIO	Peso	Risultato 2018	Target 2018	% Realizzazione	Note
1.1.1 Produrre e diffondere analisi e informazione economica	6,00%			77,78%	
Rilevanza Rapporto Economia sulla stampa locale e nazionale		4	3 testate	100,00%	
Presentazione Rapporto Economia intermedio		12/12/2018	<=15/12/2018	100,00%	
N. conferenze stampa organizzate nell'anno		4	>= 2	100,00%	
Produzione rapporti /studi/ricerche		6	>= 5	100,00%	
Orario apertura al pubblico Biblioteca rispetto all'orario previsto		1	0,95	100,00%	
N. partecipanti complessivi alla presentazione del Rapporto Economia		103	>= 80	100,00%	
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction sulle attività realizzate da ISR		86%	>= 85%	100,00%	
N. complessivo presenze sulla stampa della Camera anche con dati economici - statistici		27	>= 25	100,00%	
Presentazione Rapporto Economia		12/07/2018	<=31/07/2018	100,00%	
1.2.1 CreaInRete	2,50%			100,00%	
Realizzazione documento di sintesi delle attività realizzate nell'ambito del CreaInRete		12/07/2018	<=31/12/2018	100,00%	
1.2.2 Supporto e coordinamento di progetti condivisi per lo sviluppo del territorio	2,50%			100,00%	
Realizzazione di iniziative nell'ambito dei progetti attivati e coordinati che coinvolgono tutto il territorio provinciale		20	>=1	100,00%	
1.2.4 Comunicazione	2,50%			98,61%	
N. "Persone a cui piace" pagine profilo FaceBook camerale		1229	>=1.000	100,00%	
N. newsletter inviate		13	>=12	100,00%	
N. membri Gruppo Facebook "Terre Apuane e della Lunigiana"		5270	>=5.500	95,82%	
3.1.2 Promuovere e sostenere i processi occupazionali e d'incontro tra domanda e offerta di lavoro nonché la nascita di nuova imprenditorialità	9,00%			100,00%	
Numero di fruitori del Servizio Nuove Imprese / Start Up / Reti di impresa / Finanziamenti / Sportello Ascolto		394	>=50	100,00%	
Partecipazione diretta ai Progetti di Alternanza Scuola Lavoro tramite la presenza in Camera di studenti (n. studenti ospitati)		8	>=8	100,00%	
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction sul Servizio Nuove Imprese / Start UP / Reti di Imprese / Finanziamenti / Sportello Ascolto		1	>= 85%	100,00%	
3.1.3 Favorire la valorizzazione e la SERVIZIO PROMOZIONE del territorio e la competitività delle imprese sui mercati	9,00%			100,00%	
Percentuale iniziative realizzate nell'ambito del Programma Promozionale delle PMI		100%	>=80%	100,00%	
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction rilevato sulle iniziative del programma promozionale realizzate		100%	>=85%	100,00%	
3.2.1 Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa, arbitrato e mediazione, la risoluzione delle crisi da sovradebitamento e le azioni di tutela a favore delle imprese e dei consumatori	9,00%			100,00%	
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction in materia di mediazione		100%	>= 85%	100,00%	
Realizzazione evento "Settimana della Conciliazione/Mediazione" secondo le linee guida predisposte da Unioncamere Nazionale		19/11/2018	<=30/11/2018	100,00%	
Emissione ruolo esattoriale contenete le ordinanze inavase emesse nell'anno 2016		2	2	100,00%	
Emissione ordinanze in relazione ai verbali di accertamento degli anni precedenti		700	300	100,00%	
3.2.2 Tutelare le Denominazioni d'Origine dei prodotti agroalimentari, i marchi e i brevetti	9,00%			100,00%	
N.ro di richieste a sportello di informazioni in materia di proprietà industriale		436	300	100,00%	
Evasione richieste di prelievo per certificazione DOC e IGT entro 7 gg dalla scadenza mensile secondo la nuova programmazione		100%	90%	100,00%	
Aggiornamento dati ISTAT (indice del costo della vita) su sito entro 5gg dalla pubblicazione		100%	100%	100,00%	
3.2.3 Rafforzare la vigilanza sul mercato attraverso l'attività ispettiva e di sorveglianza sugli strumenti metrici e sulla sicurezza e regolarità dei prodotti	9,00%			100,00%	
n. strumenti di misura carburanti MID sottoposti a vigilanza		13	12	100,00%	
n. stazioni di servizio dotate di apparecchiature di prepagamento sottoposte a controllo		20	20	100,00%	
n. impianti di pesatura industriale sottoposti a controllo		15	15	100,00%	
n. esercizi commerciali sottoposti a controllo peso netto		21	20	100,00%	
n. rivenditori prodotti elettrici (bassa tensione) e generici		3	3	100,00%	
n. rivenditori giocattoli, tessile e calzature		9	9	100,00%	
PROCESSI INTERNI	Peso	Risultato 2018	Target 2018	% Realizzazione	Note
2.1.1 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane	6,00%			100,00%	
Realizzazione incontri periodici del SG con tutto il personale		5	>= 4	100,00%	
N. suggerimenti inseriti nell'anno sul Forum del Benessere dei dipendenti camrali oggetto di valutazione da parte del CUG		10	>=5	100,00%	
2.1.4 Migliorare la qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza	6,00%			100,00%	
N. report quadrimestrali per l'attuazione degli obblighi normativi (DLgs n.33/2013 e L.190/2012) in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione		3,13	3	100,00%	
Aggiornamento della Carta dei Servizi		29/03/2018	<=31/03/2018	100,00%	
Organizzazione Giornata della Trasparenze e dell'Integrità		20/11/2018	<=30/11/2018	100,00%	
Realizzazione Regolamento accesso civico		28/06/2018	<=30/06/2018	100,00%	
INNOVAZIONE E CRESCITA	Peso	Risultato 2018	Target 2018	% Realizzazione	Note
2.2.1 Sviluppo e valorizzazione potenzialità delle banche dati del Registro delle Imprese	6,00%			100,00%	
Ricostruzione Database "Imprese Culturali Ricreative"		10/08/2018	<=31/10/2018	100,00%	
Reti Digitali: verifica imprese per integrazione filiera		30/09/2018	<=31/10/2018	100,00%	
Valutazione (giudizio buono o +) di customer satisfaction rilevata sugli incontri organizzati dal Registro Imprese		100%	>=85%	100,00%	
3.1.1 Rafforzare l'informazione e la formazione come stimolo allo sviluppo e alla crescita imprenditoriale	9,00%			100,00%	
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction sulle attività formative		100%	>=85%	100%	
Organizzazione incontri CIF - Comitato Imprenditoria Femminile		2	>=1	100,00%	
ECONOMICO-FINANZIARIO	Peso	Risultato 2018	Target 2018	% Realizzazione	Note
2.1.2 Valorizzazione economica del patrimonio camerale	6,00%			99,99%	
N. di utilizzo delle Sale camerali (Salone, Sala Rossa e Sala Verde) nell'anno		142	>=100	100,00%	
Predisposizione proposta per rinnovo/dismissione di beni/attrezzature informatiche dell'Ente ed utilizzo sale/spazi degli immobili		23/02/2018	<=28/02/2018	99,99%	
2.1.3 Ottimizzare la gestione delle entrate	6,00%			94,16%	
Realizzazione attività di sollecito al pagamento del Diritto Annuale verso Associazioni di categoria, Ordini professionali, imprese		14/06/2018	<=30/06/2018	100,00%	
Emissione Ruolo Diritto Annuale		04/10/2018	<=31/10/2018	100,00%	
Grado di rispetto dello standard di pagamento delle fatture entro 30 gg.		65%	>= 85%	76,66%	
Monitoraggio annuale rapporti economici di maggior valore (>10.000 euro)		100%	>= 85%	100,00%	
1.2.3 Museo del Marmo	2,50%			0,00%	
Presentazione Progetto riqualificazione Musei cittadini con il Comune di Carrara			<=30/09/2018	0,00%	