

<i>All. 1) alla deliberazione di Giunta Camerale n. 61 del 25.05.18</i>				
<b>IMPRESE, CONSUMATORI E TERRITORIO</b>	Peso	Risultato 2017	Target 2017	% Realizzazione
<b>1.1 Consolidare il ruolo della Camera, per il tramite di ISR, quale osservatore privilegiato dell'economia locale</b>	6,0%			<b>100,00%</b>
<b>1.1.1 Produrre e diffondere analisi e informazione economica</b>	6,0%			
Realizzazione programma delle attività proposto dalla Giunta camerale		100%	>=80%	100,00%
<b>1.2 Assicurare un ruolo di attore del territorio che coordina, stimola e fa sintesi tra le categorie economiche e istituzionali locali</b>	7,5%			<b>100,00%</b>
<b>1.2.1 CreaInRete</b>	2,5%			
Condivisione iniziative del CreaInRete con istituzioni e categorie economiche		2	>=2	100,00%
<b>1.2.2 Supporto e coordinamento di progetti condivisi per lo sviluppo del territorio</b>	2,5%			
Numero progetti attivati e coordinati di sviluppo del territorio		3	>=3	100,00%
<b>1.2.4 Comunicazione</b>	2,5%			
N. presenze (uscite) sui media locali (stampa, TV)		32	>= 15	100,00%
<b>3.1 Promuovere lo sviluppo delle imprese e la competitività del sistema, ricercando nuove risorse finanziarie</b>	18,0%			<b>100,00%</b>
<b>3.1.2 Promuovere e sostenere i processi occupazionali e d'incontro tra domanda e offerta di lavoro nonché la nascita di nuova imprenditorialità</b>	9,0%			
N. fruitori del Servizio Nuove Imprese/Start Up/Reti di Impresa/Finanziamenti		51	>=50	100,00%
<b>3.1.3 Favorire la valorizzazione e la promozione del territorio e la competitività delle imprese sui mercati</b>	9,0%			
Percentuale iniziative realizzate nell'ambito del Programma Promozionale delle PMI		100%	>=80%	100,00%
Risorse esterne reperite per realizzazione Programma Promozionale / risorse spese		20%	>=10%	100,00%
<b>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</b>	27,0%			<b>98,00%</b>
<b>3.2.1 Promuovere gli strumenti di giustizia alternativa, arbitrato e mediazione, la risoluzione delle crisi da sovra indebitamento e le azioni di tutela a favore delle imprese e dei consumatori</b>	9,0%			
N. conciliazioni concluse nell'anno 2017 (indipendentemente dall'anno di avvio)		151	>=90	100,00%
<b>3.2.2 Tutelare le Denominazioni d'Origine dei prodotti agroalimentari, i marchi e i brevetti</b>	9,0%			
Affidabilità degli Organismi di controllo misurata dal n° di non conformità sollevate dall'ICQRF		0	< =1	100,00%
N. di domande depositate marchi e brevetti		72	>=80	90,00%

<b>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</b>	9,0%			
n. di strumenti mediamente verificati nell'anno da ciascun ispettore/assistente		882	500	100,00%
n. di ispezioni mediamente effettuate nell'anno da ciascun ispettore/assistente		573	350	100,00%
<b>PROCESSI INTERNI</b>	Peso	Risultato 2017	Target 2017	
<b>2.1 Sviluppare valore nei processi interni in termini di efficienza e qualità</b>	12,0%			<b>100,00%</b>
<b>2.1.1 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane</b>	6,0%			
Partecipazione personale camerale alla formazione "trasversale" (partecipanti/dipendenti)		93%	>= 85%	100,00%
Numero giorni di assenza per malattia breve / numero dipendenti a tempo indeterminato		2,03	5	100,00%
<b>2.1.4 Migliorare la qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza</b>	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%	>=85%	100,00%
Grado di soddisfazione dell'utenza (almeno buono) rilevato su tutte le iniziative della Camera e di ISR		93%	>=85%	100,00%
<b>INNOVAZIONE E CRESCITA</b>	Peso	Risultato 2017	Target 2017	
<b>2.2 Contribuire ad attuare l'agenda digitale nel sistema economico locale</b>	6,0%			<b>100,00%</b>
<b>2.2.1 Sviluppo e valorizzazione potenzialità delle banche dati del Registro delle Imprese</b>	6,0%			
Analisi contratti di rete ed avvio sportello "Reti di impresa"		31/12/2017	<=31/12/2017	100,00%
<b>3.1 Promuovere lo sviluppo delle imprese e la competitività del sistema, ricercando nuove risorse finanziarie</b>	9,0%			<b>90,00%</b>
<b>3.1.1 Rafforzare l'informazione e la formazione come stimolo allo sviluppo e alla crescita imprenditoriale</b>	9,0%			
Sviluppo delle attività dell'agenzia formativa il lancio di offerte a pagamento		9	>=10	90,00%
<b>ECONOMICO-FINANZIARIO</b>	Peso	Risultato 2017	Target 2017	
<b>2.1 Sviluppare valore nei processi interni in termini di efficienza e qualità</b>	14,5%			<b>100,00%</b>
<b>2.1.2 Valorizzazione economica del patrimonio camerale</b>	6,0%			
Numero di utilizzo delle sale camerali a pagamento/Numero di utilizzo delle sale camerali		39%	>=15%	100,00%
<b>2.1.3 Ottimizzare la gestione delle entrate</b>	6,0%			

## Allegato 1

## Obiettivi / indicatori strategici / operativi per prospettive di Performance

Riduzione dei costi di funzionamento (esclusi quelli obbligatori al bilancio dello Stato) 2017/2016		34%	<=5%	100,00%
Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale anno 2017 (F24 e altre forme di pagamento per anno di cassa 2016) + Importo riscossioni spontanee del Diritto Annuale anno 2017 (per anno di cassa 2016) / Importo totale dovuto Diritto Annuale anno 2017		65%	>60%	100,00%
<b>1.2.3 Museo del Marmo</b>	2,5%			
Realizzazione intervento di riqualificazione del polo museale con il Comune di Carrara		22/05/2017	<=31/12/2017	100,00%

<b>IMPRESE, CONSUMATORI E TERRITORIO</b>	Peso	Risultato 2017	Target 2017	% Realizzazione
<b>1.1.1 Produrre e diffondere analisi e informazione economica</b>	6,00%			<b>100,00%</b>
Rilevanza Rapporto Economia sulla stampa locale e nazionale		7	3 testate	100,00%
Presentazione Rapporto Economia intermedio		29/11/2017	<=30/11/2017	100,00%
N. conferenze stampa organizzate		3	>= 2	100,00%
Produzione rapporti /studi/ricerche		4	>= 3	100,00%
Orario apertura al pubblico Biblioteca rispetto all'orario previsto		1	1	100,00%
N. partecipanti complessivi alla presentazione del Rapporto Economia		70	>= 60	100,00%
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction sulle attività realizzate da ISR		85%	>= 85%	100,00%
N. complessivo presenze sulla stampa della Camera anche con dati economici - statistici		31	>= 25	100,00%
<b>1.2.1 CreaInRete</b>	2,50%			<b>100,00%</b>
Realizzazione iniziative previste nell'ambito dei progetti di CreaInRete		3	>=3	100,00%
Realizzazione documento di sintesi delle attività realizzate nell'ambito del CreInRete		31/12/2017	<=31/12/2017	100,00%
<b>1.2.2 Supporto e coordinamento di progetti condivisi per lo sviluppo del territorio</b>	2,50%			<b>100,00%</b>
Realizzazione iniziative nell'ambito dei progetti attivati e coordinati di sviluppo del territorio		2	>=2	100,00%
Realizzazione documento di sintesi nell'ambito dei progetti attivati e coordinati di sviluppo del territorio		31/12/2017	<=31/12/2017	100,00%
<b>1.2.4 Comunicazione</b>	2,50%			<b>100,00%</b>
N. "Persone a cui piace" pagine profilo FaceBook camerale		1119	>=1.000	100,00%
N. newsletter inviate		14	>=12	100,00%
<b>3.1.2 Promuovere e sostenere i processi occupazionali e d'incontro tra domanda e offerta di lavoro nonché la nascita di nuova imprenditorialità</b>	9,00%			<b>80,00%</b>
Avvio Sportello Start Up Innovative		01/01/2017	<=30/04/2017	100,00%

Messa a regime Sportello Ascolto imprenditori in difficoltà		23/02/2017	<=30/04/2017	100,00%
Partecipazione diretta ai Progetti di Alternanza Scuola Lavoro tramite la presenza in Camera di studenti (n. di studenti ospitati)		16	>= 8	100,00%
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction sullo Sportello Start Up innovative		0%	>=85%	0,00%
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction sullo Sportello di ascolto imprenditori in difficoltà		100%	>=85%	100,00%
<b>3.1.3 Favorire la valorizzazione e la SERVIZIO PROMOZIONE del territorio e la competitività delle imprese sui mercati</b>	9,00%			<b>100,00%</b>
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction rilevato sulle iniziative del programma promozionale realizzate		100%	>=85%	100,00%
<b>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</b>	9,00%			<b>100,00%</b>
Valutazione (giudizio: buono o +) di customer satisfaction in materia di mediazione		99%	>= 85%	100,00%
Realizzazione evento "Settimana della Conciliazione/Mediazione" secondo le linee guida predisposte da Unioncamere Nazionale		20/11/2017	<=30/11/2017	100,00%
Emissione ruolo esattoriale contenete le ordinanze inevase emesse nell'anno 2015		2	2	100,00%
Emissione ordinanze in relazione ai verbali di accertamento degli anni precedenti		443	300	100,00%
<b>3.2.2 Tutelare le Denominazioni d'Origine dei prodotti agroalimentari, i marchi e i brevetti</b>	9,00%			<b>100,00%</b>
N.ro di richieste a sportello di informazioni in materia di proprietà industriale		622	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		100,0%	100,0%	100,00%
<b>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</b>	9,00%			<b>100,00%</b>
n. strumenti di misura carburanti MID sottoposti a vigilanza		18	18	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		16	15	100,00%

n. esercizi commerciali sottoposti a controllo peso netto		20	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%
<b>PROCESSI INTERNI</b>	Peso	Risultato 2017	Target 2017	% Realizzazione
<b>2.1.1 Promuovere il benessere organizzativo e la formazione delle risorse umane</b>	6,00%			<b>95,70%</b>
Valutazione (giudizio: sufficiente o + ) ottenuta nell' indagine di People Satisfaction fra i dipendenti nell'ambito della rilevazione del questionario del CUG		55%	>=60%	91,40%
Realizzazione incontri periodici del SG con tutto il personale		5	>= 4	100,00%
<b>2.1.4 Migliorare la qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza</b>	6,00%			<b>95,00%</b>
Valutazione positiva (buono e + ) ottenuta nell' indagine di People Satisfaction fra gli utenti camerati		93%	>=80%	100,00%
N. report trimestrali per l'attuazione degli obblighi normativi (DLgs n.33/2013 e L.190/2012) in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione		2,7	3,0	90,00%
<b>INNOVAZIONE E CRESCITA</b>	Peso	Risultato 2017	Target 2017	% Realizzazione
<b>2.2.1 Sviluppo e valorizzazione potenzialità delle banche dati del Registro delle Imprese</b>	6,00%			<b>50,00%</b>
Organizzazione iniziative per la promozione dello Sportello Reti di impresa		31/12/2017	<=31/12/2017	100,00%
Valutazione (giudizio: buono o + ) di customer satisfaction rilevata sullo Sportello Reti di Impresa		0%	>=85%	0,00%
<b>3.1.1 Rafforzare l'informazione e la formazione come stimolo allo sviluppo e alla crescita imprenditoriale</b>	9,00%			<b>100,00%</b>
Organizzazione eventi formativi entro il 31.12.2017		13	10	100,00%
Introiti offerta formativa a pagamento per i corsi o seminari organizzati/costi diretti		48%	>= 15%	100,00%
Valutazione (giudizio: buono o + ) di customer satisfaction sulle attività formative non a pagamento		87%	>= 85%	100,00%
Valutazione (giudizio: buono o + ) di customer satisfaction sulle attività formative a pagamento		100%	>= 85%	100,00%
Organizzazione incontri CIF - Comitato Imprenditoria Femminile		3	>= 3	100,00%
<b>ECONOMICO-FINANZIARIO</b>	Peso	Risultato 2017	Target 2017	% Realizzazione

## Obiettivi / indicatori strategici / operativi per prospettive di Performance

<b>2.1.2 Valorizzazione economica del patrimonio camerale</b>	6,00%			<b>100,00%</b>
N. di volte di utilizzo delle Sale camerali (Salone, Sala Rossa e Sala Verde) nell'anno		136	>=100	100,00%
Predisposizione relazione conclusiva sulla messa in sicurezza del rivestimento della facciata della sede camerale		31/12/2017	<=31/12/2017	100,00%
<b>2.1.3 Ottimizzare la gestione delle entrate</b>	6,00%			<b>100,00%</b>
Comunicazione Associazioni di categoria e ODEC per condividere azioni di sollecito al pagamento		15/06/2017	<=30/06/2017	100,00%
<b>1.2.3 Museo del Marmo</b>	2,50%			<b>100,00%</b>
Realizzazione documento di sintesi sul progetto di riqualificazione del Polo Museale		31/12/2017	31/12/2017	100,00%

IL SEGRETARIO GENERALE  
 Enrico Ciabatti

IL PRESIDENTE  
 Dino Sodini

*Allegato sottoscritto con firma digitale ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.*

*Il presente allegato è pubblicato integralmente all'Albo Informatico della CCIAA di Massa-Carrara ai sensi dell'art. 32 della Legge n. 69/2009 e del Regolamento camerale per la pubblicazione degli atti*