

Prospettiva	Obiettivi strategici						Obiettivi operativi				Azioni									
	cod.	descrizione	kpi	Target			cod.	titolo / descrizione	peso	kpi	cod.	titolo / descrizione	Peso	kpi	target	Soglie		PIRA	Responsabile	
				2020	2021	2022										80%	60%			Az.
Tessuto economico locale	1	Competitività del territorio	ponderazione	80%	80%	80%	1.1	Capitale Umano	10%	ponderazione	1.1.1	Progetti attivati	50%	numero di iniziative attivate entro il 30 giugno	4	3	2	U.O. "ASL" - U.O. "Progetti incentivazione e sostegno"		
											1.1.2	Soggetti coinvolti	50%	numero di soggetti coinvolti	880	704	528	U.O. "ASL" - U.O. "Progetti incentivazione e sostegno"		
								1.2	Vocazioni territoriali		15%	1.2.1	Progetti attivati	40%	numero di iniziative attivate entro il 30 giugno	6	4			SG
												1.2.2	Imprese coinvolte	60%	numero imprese partecipanti	60	45	30	U.O. Diverse	
								1.3	Semplificazione		5%	1.3.1	Formazione e assistenza	40%	numero di incontri organizzati	4	3	2		U.O. "Registro Imprese"
												1.3.2	Gestione diretta SUAP	60%	livello del servizio	qualitativo			U.O. "Registro Imprese"	
								1.4	Regolazione del mercato		5%	1.4.1	Servizio di conciliazione	60%	numero istanze pervenute	170	150	120		U.O. "Mediazione"
												1.4.2	Servizio di conciliazione	40%	% adesioni	50%	40%	30%	U.O. "Mediazione"	
								1.5	Certificazione d'impresa e di prodotto		5%	1.5.1	Revisione regolamenti RSL e MV	100%	regolamenti aggiornati	2	1			SG
	1.6	Coordinamento strategico territoriale	60%	1.6.1	Accordi territoriali	90%	accordi stipulati	1				SG								
				1.6.2	Rapporti congiunturali	10%	numero presentazioni	3	2	1	U.O. "Progetti incentivazione e sostegno"									
	2	Competitività delle imprese	ponderazione	80%	80%	80%	2.1	Internazionalizzazione	15%	ponderazione	2.1.1	Iniziative attivate	40%	numero iniziative attivate	5	4	3	SG		
											2.1.2	Incontri organizzati	30%	numero incontri organizzati	10	8	6	U.O. "ASL" - U.O. "Progetti incentivazione e sostegno"		
											2.1.3	Imprese coinvolte	30%	numero imprese coinvolte	150	120	90	U.O. "ASL" - U.O. "Progetti incentivazione e sostegno"		
							2.2	Digitalizzazione	15%		2.2.1	Incontri organizzati	60%	numero incontri organizzati	8	7	5		U.O. "Digitalizzazione e Marketing"	
											2.2.2	Imprese coinvolte	40%	numero imprese coinvolte	80	70	50	U.O. "Digitalizzazione e Marketing"		
							2.3	Investimenti innovativi	10%		2.3.1	Progetti attivati	70%	numero progetti attivati	1				U.O. "Progetti incentivazione e sostegno"	
											2.3.2	Imprese finanziate	30%	numero imprese finanziate	2	1		U.O. "Progetti incentivazione e sostegno"		
2.4							Interventi anti "Covid-19"	60%	2.4.1		Iniziative attivate	20%	numero iniziative attivate	4	3			SG		
									2.4.2		Imprese coinvolte	80%	numero imprese coinvolte	1400	1000	600	UO "Progetti di incentivazione e sostegno"			

Prospettiva	Obiettivi strategici						Obiettivi operativi				Azioni							Responsabile	
	cod.	descrizione	kpi	Target			cod.	titolo / descrizione	peso	kpi	cod.	titolo / descrizione	Peso	kpi	target	Soglie			PIRA Az.
				2020	2021	2022										80%	60%		
p r o c e s s i  i n t e r n i	3	L a  q u a l i t à  d e i  p r o c e s s i	p o n d e r a z i o n e	80%	80%	80%	3.1	Tempi dei pagamenti	15%	p o n d e r a z i o n e	3.1.1	Indice di tempestività dei pagamenti	100%	tempi di pagamento (numero gg)/% fatture pagate entro 30 gg	28	29	30		UO "Ragioneria"
							3.2	Tempi del RI	15%		3.2.1	Indice di tempestività	100%	tempo di evasione delle pratiche/% pratiche evase entro 5 gg	4	4,5	5	si	Uo "Registro Imprese"
							3.3	Tempi istruttori	15%		3.3.1	Tempi di istruttoria domande liquidazione contributi	40%	durata istruttoria (gg.)	28 gg	29 gg	30 gg		UO diverse
											3.3.2	Tempi convocazione incontri di mediazione	20%	termine di convocazione incontro preliminare da domanda	8 gg	10 gg	12 gg		UO "Mediazione"
											3.3.3	Tempi emissione sanzioni RI	15%	numero di giorni da data violazione e emissione verbale	50 gg	55 gg			individuale
											3.3.4	Tempi emissione ordinanze	10%	numero medio di giorni da ricezione verbale non pagato e predisposizione ordinanza alla firma	180 gg	210 gg	240 gg		RUO
											3.3.5	Emissione ruoli esattoriali DA	5%	tempi di emissione ruolo esattoriale 2017	dicembre				UO "Ragioneria"
											3.3.6	Reportistica incassi	5%	report trimestrali su andamento entro metà mese successivo	100%	75%	50%		UO "Provveditorato"
							3.3.7	Tempi istruttoria compensi mediatori	5%		liquidazione mensile compensi mediatori	28 gg	29 gg	30 gg		UO "Mediazione"			
							3.4	Procedure prioritarie	35%		3.4.1	Ristrutturazione sede	100%	tempi di conclusione della procedura (valutazione quali-quantitativa)	novembre	dicembre		SG	
	3.5	Procedure anti "Covid 19"	20%	3.5.1	Progetto Servizi on Line	75%	attivazione del servizio in almeno 5 ambiti	luglio	settembre	ottobre		UO "Provveditorato"							
				3.5.2	Remotizzazione procedure	25%	attivazione di almeno 2 procedure online	settembre	ottobre	novembre		Uo "Registro Imprese" e U.O. "Digitalizzazione e Marketing"							
	4	M i d s e u i r a c c e z i o t n i e	p o n d e r e	80%	80%	80%	4.1	Misurazione costi processi	100%	p o n d e r e	4.1.1	Imputazione dati banca dati Kronos (2019)	50%	imputazione dati e predisposizione report 2019	luglio	settembre	novembre		Controller
											4.1.2	Rilevazione mensile tempi di lavoro 2020 sottoprocessi	25%	elaborazione report mensili tempi di lavoro 2020 sottoprocesso B1.1.3 "Trattamento economico del personale " (entro 15 mese successivo)	10 mesi	8 mesi	6 mesi		UO "Personale"
											4.1.3	Rilevazione mensile tempi di lavoro 2020 processi	25%	elaborazione report mensili tempi di lavoro 2020 processo A2.1 "Gestione e supporto organi istituzionali" (entro 15 mese successivo)	10 mesi	8 mesi	6 mesi		UO "Segreteria"
	5	T r a s p a r e n z a , c , t r a s p i c r a t z i o n t e	p o n d e r e	80%	80%	80%	5.1	Trasparenza	60%	p o n d e r e	5.1.1	Puntualità delle pubblicazioni	100%	valutazione con report infrannuali (giugno/novembre)	100%	qualitativa			Controller
											5.2	Comunicazione su canale social	25%	post procapite (numero post/addetti con responsabilità editoriale)	20	16	12		diverse UO
											5.3	Pari Opportunità	15%	attuazione del piano di azioni positive	80%	qualitativa	60%		SG
	6	s a t i s f a c t i o n e	p o n d e r e	80%	80%	80%	6.1	Gradimento dei servizi camerali	100%	p o n d e r e	6.1.1	Indagini di customer satisfaction sito	20%	gradimento dei servizi ("Mettiamoci la faccia")	70%	65%	50%		UO "Segreteria"
											6.1.2	Rilevazione customer servizi e progetti per la digitalizzazione	40%	livello di gradimento servizi e progetti per la digitalizzazione	75%	70%	60%		UO "ASL"
											6.1.3	Rilevazione customer servizio mediazione	40%	livello di gradimento servizio di mediazione	75%	70%	60%		UO "Mediazione"

Prospettiva	Obiettivi strategici						Obiettivi operativi				Azioni								
	Cod.	descrizione	kpi	Target			cod.	titolo / descrizione	peso	kpi	cod.	titolo / descrizione	Peso	kpi	target	soglie		PIRA Az.	Responsabile
				2020	2021	2022										80%	60%		
Apprendimento, iniziative, corsi, seminari, conferenze, workshop, ecc.	7	Valori di riferimento	ponderazione	80%	80%	80%	7.1	Formazione e aggiornamento	100%	ponderazione	7.1.1	Formazione interna	70%	ore di formazione complessive / FTE	20 ore	16 ore	12 ore		UO "Personale"
				7.1.2	Programma formativo SS.GG.	30%					ore di partecipazione al programma formativo per i Segretari Generali / totale ore programma; idoneità finale	100%	Frequenza 80 %	frequenza minima prevista		SG			

Prospettiva	Obiettivi strategici						Obiettivi Operativi				Azioni								
	cod.	descrizione	kpi	Target			cod.	titolo / descrizione	peso	kpi	cod.	titolo / descrizione	Peso	kpi	target	Soglie		Pira	Responsabile
				2020	2021	2022													
Economico Finanziaria	8	Utilizzatori massali delle	ponderazione	100%	100%	100%	8.1	Equilibrio economico gestione corrente	100%	ponderazione	8.1.1	Equilibrio gestione corrente	50%	oneri correnti/spese correnti	95%	98%	100%	si	
				8.1.2	Incidenza costi gestione (EC15.2 Pareto)	25%					oneri di funzionamento / oneri correnti	30%	32%	34%					
				8.1.3	Incidenza delle fonti esterne di finanziamento	25%					contributi, finanziamenti e altre entrate/proventi correnti	50%	45%	36%					
	9	Massimizzazione promozionale risorse	ponderazione	100%	100%	100%	9.1	Volumi e servizi promozionali	100%	ponderazione	9.1.1	Massimizzazione risorse (Pareto EC15.4)	25%	interventi economici/oneri correnti	30%	28%	25%	si	
				9.1.2	Grado di utilizzo delle risorse promozionali	50%					interventi economici contabilizzati / interventi economici preventivati	75%	65%	60%	si	SG			
				9.1.3	Spesa promozionale procapite	25%					interventi economici contabilizzati/n° imprese attive al 31/12	80 €	60 €	50 €	si				

IL SEGRETARIO GENERALE  
(Marco Bonat)  
*firmato digitalmente*

LA PRESIDENTE  
(Loretta Credaro)  
*firmato digitalmente*