



CAMERA DI COMMERCIO
SONDRIO

Allegato sub a) alla deliberazione n. 51/GC del 26 giugno 2025

[Relazione sulla Performance 2024](#)

Indice

1. Finalità della relazione
2. La performance organizzativa
 - 2.1 Obiettivi strategici e performance di Ente
 - 2.2 La performance nelle prospettive della Balanced Scorecard
 - 2.3 Obiettivi operativi
 - 2.4 Obiettivi dirigenziali
3. Il processo di misurazione e valutazione

Allegato A)

- Il cruscotto degli obiettivi



1. Finalità della relazione

La Relazione sulla Performance (RP), prevista dall'art. 10 del D.lgs. n. 150/2009, è lo strumento mediante il quale l'Amministrazione illustra ai propri portatori di interesse (stakeholder) i risultati raggiunti nel corso dell'anno precedente e che, pertanto, conclude il ciclo annuale di gestione della performance avviato con l'approvazione del Piano della Performance, all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

La RP è uno strumento per la trasparenza dell'operato dell'Ente, che consente di misurare e valutare l'attività svolta in termini di efficacia, efficienza, qualità e coerenza con i fini istituzionali.

Con la RP, l'Ente porta dunque a conoscenza degli stakeholder il livello di assolvimento degli impegni assunti nei loro confronti, evidenziando i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati ed alle risorse impiegate, rilevando gli eventuali scostamenti ed indicandone le cause e individuando le misure correttive da attuare.

La RP è ispirata ai principi di trasparenza, intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna, in coerenza con le Linee guida del maggio 2020 predisposte da Unioncamere, con la collaborazione e supervisione del Dipartimento della Funzione pubblica.

La misurazione e valutazione della performance dell'Amministrazione nel suo complesso vengono effettuate secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), aggiornato dalla Giunta con deliberazione n. 2/GC del 31 gennaio 2024.

Le risultanze della Relazione 2024, integrano le informazioni e le analisi contenute nella Relazione sulla Gestione, allegata al Bilancio 2024 disponibile al link

<https://www.so.camcom.it/amministrazione-trasparente/bilanci/bilancio-consuntivo>.

2. La performance organizzativa

Vengono illustrati la misurazione e la valutazione della performance 2024, prendendo a riferimento il "cruscotto strategico" 2024 (allegato 1).

2.1 Obiettivi strategici e performance di Ente

Il PP 2024 ha individuato 9 obiettivi strategici, a ciascuno dei quali sono stati abbinati i target per il triennio 2023/2025.

Come si evince dalla Tabella 1, i target fissati per gli obiettivi strategici risultano pienamente raggiunti per tutti i 9 obiettivi, con una valutazione corrispondente a "Eccellente"¹.

La performance di ente, data dalla media semplice del livello di raggiungimento degli obiettivi strategici risulta pertanto pari al 100%, a fronte di una media matematica della performance misurata rispetto ai 9 obiettivi strategici pari al 97,91%.

La performance misurata rispetto all'obiettivo strategico "Competitività del territorio" è pari al 97,60%, a fronte di un target del 80%. I margini di miglioramento in tale ambito sono rinvenibili:

- nell'azione "Livello di diffusione del servizio di mediazione" (1.3.1), rispetto alla quale si è registrato un numero di domande pervenute pari a 211, leggermente inferiore (95,1%)

¹ Si fa riferimento alla scala di valutazione prevista dal Sistema di Misurazione e Valutazione 2024, par. 2 pagina 8.



rispetto al target fissato in 220 domande e di poco superiore al dato del 2023 (207 domande) che corrisponde ad una performance del 80%.

La crescita dei volumi di attività dell'organismo di mediazione potrà essere sostenuta con ricorso ad adeguate azioni promozionali, indirizzate soprattutto verso le imprese e i professionisti, attività che sono in fase di pianificazione.

- nell'azione "Incidenza delle mediazioni con esito positivo" (1.3.2), che presenta un dato pari al 27,21 %, a fronte di un target del 40%; coerentemente con l'approccio adottato con la riforma "Cartabia", il dato è calcolato mettendo in rapporto il numero di accordi raggiunti rispetto alle procedure che si sono concluse con un accordo oppure con un mancato accordo, escludendo le mere adesioni al 1° incontro. La performance ottenuta risulta leggermente inferiore alla soglia minima (il 30%) prevista dal PP 2024. Acquisito il preventivo parere dell'OIV, si considera l'obiettivo come raggiunto al 60%.

Gli spazi di miglioramento rispetto a tale ambito dovranno essere perseguiti, in primo luogo, sostenendo la crescita delle competenze dei mediatori, attivando adeguati percorsi formativi e, quindi, con un'azione di forte sensibilizzazione e informazione nei confronti degli utenti e degli stessi avvocati rispetto alle potenzialità ed ai vantaggi della mediazione.

La performance relativa all'obiettivo strategico "Competitività delle imprese" è pari al 98,00% a fronte di un target del 80%. I margini di miglioramento in tale ambito sono rinvenibili:

- nell'azione 2.1.2 "Capacità di risposta dello sportello per l'internazionalizzazione", che rientra tra gli indicatori adottati a livello di "sistema camerale", che a fronte di un target del 75% ha raggiunto un risultato del 37,50% (quesiti che hanno ricevuto risposta entro 5 giorni). Al riguardo si evidenzia che i tempi di risposta non dipendono dagli addetti camerali ma, bensì, dalla prestazione resa dagli esperti che vengono attivati da Unioncamere Lombardia ("rete "Lombardia Point") e, ovviamente, dal livello di complessità delle materie affrontate. Durante l'anno sono stati proposti 8 quesiti, 3 dei quali sono stati riscontrati entro 5 giorni.

Acquisito il preventivo parere dell'OIV, si considera l'obiettivo come raggiunto al 60%.

La performance relativa all'obiettivo strategico "Qualità dei processi" è pari al 97,60% a fronte di un target del 80%. I margini di miglioramento in tale ambito sono rinvenibili:

- nell'azione "Tempi di istruttoria domande liquidazione contributi" (3.3.1), che aveva come target 27 giorni e che ha raggiunto una media di 28,95 giorni, che corrisponde ad una performance del 80%.

Il dato complessivo è determinato dalla ponderazione dei tempi relativi ai contributi su bandi camerali (n. 88 pratiche) liquidati in 18,36 giorni e ai contributi su bandi gestiti in collaborazione con Unioncamere Lombardia (n. 63 pratiche) liquidati in 43,75 giorni.

La performance è influenzata dalla prolungata assenza dal servizio di una unità di personale e, in parte, dalle procedure di lavoro adottate da Unioncamere Lombardia per la gestione delle istruttorie di liquidazione dei contributi.



- nell'azione "Sviluppo servizio TACI e a distanza (carte cronotachigrafiche)" (3.4.5), che aveva come target il 23% (elevato dal 15% nel 2024) e che ha raggiunto il risultato di 22,46%, corrispondente al 80%. Sotto il profilo quantitativo, nel 2024 sono state rilasciate a distanza 190 carte cronotachigrafiche (su un totale di 846), a fronte di un dato di 232 carte rilasciate nel 2023 (su 972).

La performance relativa all'obiettivo strategico "Customer satisfaction" è pari al 88% a fronte di un target del 80%, è determinata dal valore dell'indicatore "Ampiezza delle analisi di CRM" (5.1.1), che presentava come target un valore di 100%, a fronte di un dato accertato pari al 80%. Nel 2024, sono stati ricevuti 589 questionari, a fronte dei 693 ricevuti nel 2023. La riduzione del numero di questionari ricevuti è determinata, in particolare, dall'impossibilità di gestire l'invio dei questionari per eventi organizzati da terzi (eventualità molto frequente).

La performance nelle prospettive della Balanced Scorecard

La performance 2024 viene analizzata adottando le quattro prospettive della "Balanced Scorecard" (BSC).

Sviluppo Tessuto Economico Locale: *gli obiettivi in questa prospettiva definiscono la strategia generale che l'Ente vuole attuare al fine di massimizzare il ritorno per la comunità attraverso le risorse a disposizione. Tale prospettiva è orientata a misurare il grado di soddisfazione delle imprese, delle associazioni di categoria e dei cittadini, ed in generale di tutti gli stakeholder, valutando la capacità dell'Ente di individuare i bisogni specifici del territorio e degli utenti e di soddisfarli.*

Processi: *in tale prospettiva sono analizzati i processi che è necessario modificare al fine di conseguire gli obiettivi definiti nelle altre prospettive. In questo caso la logica coincide con le aziende del settore privato e l'obiettivo è quello di misurare l'efficienza e l'efficacia raggiunte nella gestione dei processi interni, mirando all'ottimizzazione di quelli esistenti, e alla definizione di processi attraverso i quali perseguire gli obiettivi strategici.*

Apprendimento e crescita: *tale prospettiva individua l'infrastruttura che l'Ente deve costruire per creare crescita e miglioramento a lungo termine, in linea con la strategia descritta nelle altre prospettive. Gli obiettivi individuati per la crescita e l'apprendimento devono infatti tendere ad incrementare le competenze all'interno della struttura al fine di realizzare gli obiettivi strategici. L'obiettivo della Camera di commercio è dato dalla volontà di investire nelle persone e individuare le azioni da intraprendere per una crescita comune delle risorse e dell'Ente.*

Economico-finanziaria: *questa dimensione è orientata a valutare la gestione dell'Ente in ragione delle sue capacità di perseguire l'equilibrio di bilancio, la tutela del patrimonio nonché la allocazione efficiente delle risorse disponibili. Tali condizioni di funzionamento "virtuoso" devono essere perseguite dall'Ente camerale mediante politiche di massimizzazione dei ricavi, ottimizzazione delle risorse e contenimento dei costi.*

I risultati sono di seguito sintetizzabili.



<u>Prospettiva</u>	<u>Performance</u>
Sviluppo del tessuto Economico locale	97,80 %
Processi	95,20 %
Innovazione, crescita e apprendimento	100,00 %
Economico finanziaria	100,00 %

La performance di tutte 4 le prospettive risulta pertanto più che soddisfacente.

2.2 Obiettivi operativi

Il Piano della Performance 2024 individuava 17 obiettivi operativi.

Di questi:

- 12 sono raggiunti al 100%,
- 3 sono raggiunti oltre il 90 %, precisamente:
 - Internazionalizzazione
 - Tempi istruttori
 - Accesso programmato e procedure digitali
- 1 oltre 85%:
 - Gradimento dei servizi camerali
- 1 sotto 80%
 - Regolazione del mercato

L'analisi degli spazi di miglioramento per gli obiettivi con una misurazione inferiore al 100% è riportato nel paragrafo precedente.

2.3 Obiettivi dirigenziali

Il Piano della Performance 2024 ha individuato 4 obiettivi dirigenziali, con pesi differenziati. Tutti gli obiettivi risultano integralmente raggiunti.

Cod.	Obiettivo	Target	Peso	Performance
vari	Obiettivi di sistema – livello medio di raggiungimento	80 %	30 %	100,00%
3.1.1	Tempi dei pagamenti ²	-12	30 %	100%
6.1.2	Programma Formativo per i Segretari Generali	100 %	10 %	100%
8.1.2	Grado di utilizzo delle risorse promozionali	75 %	30 %	100%

² Previsione che integra il contratto individuale di lavoro del dirigente, conformemente alle disposizioni contenute nella nota del 29 dicembre 2023 della Ragioneria Generale dello Stato e del Dipartimento della Funzione Pubblica (prot. n. 2449 del 3/1/2024).



Il PP 2024 ha recepito n. 25 obiettivi di sistema (individuati da Unioncamere), relativamente a determinati ambiti di attività camerali, riportati nella Tabella allegata. Relativamente a 23 obiettivi si registra una performance pari al 100%, dato superiore al target assegnato. Per 2 obiettivi si registra una performance pari al 60% (2.1.2) e al 80 % (3.3.1), già oggetto di commento nei precedenti paragrafi.

Complessivamente, si registra pertanto un livello medio di raggiungimento degli obiettivi (media aritmetica semplice) di sistema pari al 97,6%, a fronte di un target assegnato pari al 80%, quindi con una performance resa pari al 100%.

Tempi dei pagamenti

Conformemente alle disposizioni contenute nella nota del 29 dicembre 2023 della Ragioneria Generale dello Stato e del Dipartimento della Funzione Pubblica (prot. n. 2449 del 3/1/2024), è stato assegnato al dirigente uno specifico obiettivo riferito ai tempi dei pagamenti, espresso nei termini dell'indice di tempestività³, con valore pari a -12 (equivalente ad un tempo medio dei pagamenti pari a 18 giorni). Come riportato nella Nota Integrativa al Bilancio 2024 tale valore risulta pari a - 21,43 (che corrisponde ad un tempo medio dei pagamenti pari a 8,57 giorni).

L'obiettivo risulta raggiunto al 100%.

Programma formativo 2024/2025

Ai sensi del comma 6 dell'articolo 20 della Legge n. 580/1993 e del decreto del Ministero dello sviluppo economico n. 230 del 26 ottobre 2012, al 13 giugno 2025, come da comunicazione del 24 giugno 2025, risulta la fruizione di n. 40 ore di formazione da parte del Segretario Generale, pari al massimo del programma 2024. L'obiettivo risulta dunque raggiunto al 100%.

Utilizzo delle risorse promozionali.

Come risulta dalla documentazione relativa al Bilancio 2024 (Relazione sulla gestione), sono stati contabilizzati costi per azioni promozionali pari a € 2.791.266,59, con un tasso di utilizzo pari al 90,81% della previsione complessiva, a fronte di un target del 75% assegnato al Segretario Generale.

L'obiettivo risulta pertanto raggiunto al 100%.

La valutazione della performance del dirigente verrà determinata dalla Giunta prendendo in considerazione la performance organizzativa (performance di ente), la performance individuale, nonché le competenze e i comportamenti.

3. Il processo di misurazione e valutazione

Le fasi e le tempistiche previste dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance sono state rispettate.

Il Piano della Performance 2024 è stato approvato il 31 gennaio 2024 (delibera n. 3/GC), come documento integrato all'interno del PIAO 2023/2025 – Aggiornamento 2024.

³ Indicatore annuale di tempestività dei pagamenti, di cui all'articolo 33 del D.Lgs. n. 33/2013, come definito dall'articolo 9 del D.P.C.M. 22 settembre 2014,



Gli obiettivi individuali sono stati comunicati al personale il 27 febbraio 2024.

Nel mese di maggio 2024 il “controller” ha effettuato la ricognizione dello stato di avanzamento degli obiettivi individuali e di team, operazione che non ha evidenziato particolari criticità. Il “controller”, al termine dell’esercizio, ha quindi predisposto la documentazione illustrativa della misurazione del livello di raggiungimento degli obiettivi 2024, di team e individuali.

La predisposizione delle schede di valutazione 2024 del personale camerale secondo il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance vigente è in corso e si concluderà, successivamente all’approvazione della Relazione sulla Performance.

La proposta di valutazione delle competenze del Segretario Generale per il 2024 sarà posta all’esame della Giunta nella seduta successiva a quella di approvazione della Relazione sulla Performance 2024.

Allegati

- Tabella 1 – Obiettivi strategici
- Tabella 2 – Obiettivi di sistema
- Cruscotto strategico



Tabella 1 – Obiettivi strategici

<u>Obiettivo strategico</u>	<u>Risultato misurato</u>	<u>Target PP 2024</u>	<u>% Raggiungimento</u>	<u>Valutazione sintetica</u>
Competitività del territorio	97,60%	80,00%	100,00 %	Eccellente
Competitività delle imprese	98,00 %	80,00%	100,00 %	Eccellente
Qualità dei processi	97,60 %	80,00%	100,00 %	Eccellente
Trasparenza e comunicazione	100,00 %	80,00%	100,00 %	Eccellente
Customer Satisfaction	88,00%	80,00%	100,00 %	Eccellente
Valorizzazione professionalità interne	100,00 %	80,00%	100,00 %	Eccellente
Utilizzo ottimale delle risorse	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Eccellente
Massimizzazione risorse promozionali	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Eccellente
Salute economica	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Eccellente

Tabella 2 – Obiettivi di sistema 2024 Dirigente

Codifica	Kpi	Obiettivo	Misurazione	Performance
1.1.1	imprese iscritte al RASL 31.12 / imprese attive al RI 31.12	3,50%	3,47%	100%
1.2.1A	Numero strumenti digitali rilasciati alle imprese (primo rilascio + rinnovo) / n. imprese attive al 31/12	27%	29,52%	100%
1.2.1B	Numero strumenti digitali rilasciati alle imprese nell'anno / n. imprese attive al 31/12	15%	18,04%	100%
1.2.2	N. imprese aderenti Cassetto digitale / n. imprese attive al 31/12	48%	58,07%	100%
1.2.3	Numero comuni aderenti al SUAP camerale/n. totale comuni aderenti al Suap	100%	100,00%	100%
1.2.4	Numero delle pratiche gestite attraverso il portale impresainungiorno/imprese attive	80%	109,51%	100%
2.1.1	Numero di imprese supportate per l'internazionalizzazione	150	170	100%



2.1.2	N. quesiti risolti dallo sportello Internazionalizzazione entro 5 GG lavorativi dalla presentazione	75%	37,50%	60%
2.1.3	N. incontri ed eventi di informazione e orientamento ai mercati (webinar, web-mentoring ecc.) organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema	36	144	100%
2.1.4	N. imprese supportate per l'internazionalizzazione / N. imprese esportatrici	25%	26,60%	100%
2.2.1	N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno dal PID	18	39	100%
2.2.2	Numero di partecipanti ad eventi organizzati dalle CCIAA sul PID	200	227	100%
2.2.3	Numero di imprese assistite per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 nell'anno / imprese attive al 31.12	1,6%	1,62%	100%
2.2.4	N. self-assessment e/o assessment guidati (anche eseguiti da remoto) della maturità digitale condotti dal PID	120	135	100%
3.1.1	Indice tempestività (Piattaforma Certificazione Crediti) - NUOVO	-12 gg.	-22,40 gg.	100%
3.2.1	tempo medio di evasione delle pratiche/% pratiche evase entro 5 gg (gg.)	3,5	1,9	100%
3.2.4	n. imprese cancellate d'ufficio * / n. imprese potenzialmente da cancellare anno in corso (* provvedimento finale entro 31/12/ e cancellazione entro 31/1 anno seguente) - nuovo	75%	85,71%	100%
3.3.1	sommatoria giorni da presentazione rendicontazione e liquidazione/ contributi concessi	27 gg.	28,95 gg.	80%
4.1.1	Indice sintetico di trasparenza - nuovo	100%	100%	100%
4.2.1	post anno in corso/anno precedente	105%	114,43%	100%



4.2.2	utenti complessivi dei canali social anno corrente/utenti complessivi canali social anno precedente - NUOVO	105%	109,00%	100%
7.1.1	(Proventi strutturali* - Oneri strutturali**)/Proventi strutturali*	2%	12,21%	100%
7.1.3	Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo/Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	40%	66,84%	100%
7.1.4	Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni/Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni	85%	87,86%	100%
9.1.1	Patr. Netto/Immobilizzazioni	190%	392%	100%

Prospettiva BSC	Risultato	Obiettivo Strategico	Risultato	Obiettivi operativi				Azioni							PERCENTUALE RAGGIUNGIMENTO
				cod.	titolo / descrizione	peso	Risultato	cod.	titolo / descrizione	Peso	Risultato	kpi	target	Risultato	
TESSUTO ECONOMICO LOCALE	97,80%	Competitività del territorio	97,60%	1.1	Capitale Umano	20%	100%	1.1.1	Registro Alternanza Scuola Lavoro - valorizzazione	25%	100,00%	imprese iscritte al RASL 31.12 / imprese attive al RI 31.12	3,50%	3,47%	100%
								1.1.2	Livello di attività in materia di valorizzazione del capitale umano	25%	100,00%	N. incontri ed eventi di informazione e orientamento organizzati nell'anno direttamente o attraverso iniziative di sistema	18	28	100%
								1.1.3	Grado di adesione alle iniziative promosse in materia di valorizzazione del capitale umano	25%	100,00%	numero partecipanti nell'anno (incontri, webinar, ecc.)	200	911	100%
								1.1.4	Nuova Impresa	15%	100,00%	Livello di attività a sostegno della nuova imprenditorialità (eventi organizzati)	8	19	100%
								1.1.5	Nuova Impresa	10%	100,00%	Livello di diffusione	40	85	100%
				1.2	Semplificazione	30%	100%	1.2.1 A	Grado di rilascio di strumenti digitali alle imprese	20%	100,00%	Numero strumenti digitali rilasciati alle imprese (primo rilascio + rinnovo) / n. imprese attive al 31/12	27%	29,52%	100%
								1.2.1 B	Grado di rilascio di strumenti digitali alle imprese	20%	100,00%	Numero strumenti digitali rilasciati alle imprese nell'anno / n. imprese attive al 31/12	15%	18,04%	100%
								1.2.2	Grado di adesione al cassetto digitale	20%	100,00%	N. imprese aderenti Cassetto digitale / n. imprese attive al 31/12	48%	58,07%	100%
								1.2.3	Grado di coinvolgimento dei Comuni nel Suap	20%	100,00%	Numero comuni aderenti al SUAP camerale/n. totale comuni aderenti al Suap	100%	100,00%	100%
								1.2.4	Livello di utilizzo del portale Impresainungiorno	20%	100,00%	Numero delle pratiche gestite attraverso il portale impresainungiorno/imprese attive	80%	109,51%	100%
				1.3	Regolazione del mercato	10%	76%	1.3.1	Livello di diffusione del servizio di mediazione	80%	80,00%	numero istanze pervenute nell'anno	220	211	80%
								1.3.2	Incidenza delle mediazioni con esito positivo	20%	60,00%	procedure concluse con accordo nell'anno corrente/procedure concluse nell'anno corrente	40%	27,21%	60%
				1.4	Certificazione d'impresa e di prodotto	40%	100%	1.4.1	Marchio Valtellina	100%	100,00%	Nuove concessioni	75	96	100%
		Competitività delle imprese	98,00%	2.1	Internazionalizzazione	50%	96%	2.1.1	Livello di supporto alle imprese in materia di internazionalizzazione	25%	100,00%	Numero di imprese supportate per l'internazionalizzazione	150	170	100%
								2.1.2	Capacità di risposta dello sportello per l'internazionalizzazione	10%	60,00%	N. quesiti risolti dallo sportello Internazionalizzazione entro 5 GG lavorativi dalla presentazione	75%	37,50%	60%
								2.1.3	Livello di attività di informazione e orientamento ai mercati	25%	100,00%	N. incontri ed eventi di informazione e orientamento ai mercati (webinar, web-mentoring ecc.) organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema	36	144	100%
								2.1.4	Grado di coinvolgimento delle imprese esportatrici	40%	100,00%	N. imprese supportate per l'internazionalizzazione / N. imprese esportatrici	25%	26,60%	100%
				2.2	Digitalizzazione	50%	100%	2.2.1	Azioni di diffusione della cultura digitale realizzate dal PID	20%	100,00%	N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno dal PID	18	39	100%
								2.2.2	Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID	25%	100,00%	Numero di partecipanti ad eventi organizzati dalle CCIAA sul PID	200	227	100%
								2.2.3	Grado di coinvolgimento delle imprese in attività di assistenza per l'adozione di tecnologie 4.0	25%	100,00%	Numero di imprese assistite per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 nell'anno / imprese attive al 31.12	1,6%	1,62%	100%
								2.2.4	Livelli di attività di valutazione della maturità digitale delle imprese	30%	100,00%	N. self-assessment e/o assessment guidati (anche eseguiti da remoto) della maturità digitale condotti dal PID	120	135	100%

Prospettiva BSC	Risultato	Obiettivo Strategico	Risultato	Obiettivi operativi				Azioni							PERCENTUALE RAGGIUNGIMENTO
				cod.	titolo / descrizione	peso	Risultato	cod.	titolo / descrizione	Peso	Risultato	kpi	target	Risultato	
PROCESSI	95,20%	La qualità dei processi	97,60%	3.1	Tempi dei pagamenti	20%	100,00%	3.1.1	Indice di tempestività dei pagamenti	100%	100,00%	Indice tempestività (Piattaforma Certificazione Crediti) - NUOVO	-12 gg.	-21,43 gg.	100%
				3.2	Tempi del RI	20%	100,00%	3.2.1	Rispetto dei tempi di evasione (5 gg) delle pratiche RI - Indice di tempestività	40%	100,00%	tempo medio di evasione delle pratiche/% pratiche evase entro 5 gg (gg.)	3,5	1,9	100%
								3.2.2	Percentuale sospensione pratiche RI	25%	100,00%	N. pratiche in errore /N. pratiche lavorate [%]	24%	21,1%	100%
								3.2.3	Formazione degli utenti professionali del R.I.	10%	100,00%	N. di eventi formativi organizzati nell'anno	4	6	100%
								3.2.4	Grado di pulizia del data base	25%	100,00%	n. imprese cancellate d'ufficio * / n. imprese potenzialmente da cancellare anno in corso (* provvedimento finale entro 31/12/ e cancellazione entro 31/1 anno seguente) - nuovo	75%	85,71%	100%
				3.3	Tempi istruttori	20%	92,00%	3.3.1	Tempi di istruttoria domande liquidazione contributi	40%	80,00%	sommatoria giorni da presentazione rendicontazione e liquidazione/ contributi concessi	27 gg.	28,95 gg.	80%
								3.3.2	Tempi convocazione incontri di mediazione	30%	100,00%	termine di convocazione primo incontro da domanda	7 gg.	3,4 gg.	100%
								3.3.3	Tempi emissione sanzioni RI	15%	100,00%	numero di giorni da data violazione e emissione verbale	50 gg	20 gg.	100%
								3.3.4	Tempi emissione ordinanze	15%	100,00%	numero medio di giorni da ricezione verbale non pagato e predisposizione ordinanza alla firma	150 gg.	61,93 gg.	100%
				3.4	Accesso programmato e procedure digitali	40%	98,00%	3.4.1	Ricorso alla mediazione telematica	20%	100,00%	numero incontri telematici + ibridi /totale incontri mediazione	45%	62,50%	100%
								3.4.2	Rilascio certificati d'origine	25%	100,00%	% rilascio certificati d'origine a distanza (in azienda)/totale certificati di origine	75%	81,30%	100%
								3.4.3	Rilascio programmato (su appuntamento) firme digitali	15%	100,00%	% rilascio dispositivi su appuntamento/totale dispositivi rilasciati	85%	91,49%	100%
								3.4.4	Rilascio a distanza firme digitali	20%	100,00%	dispositivi rilasciati a distanza/totale dispositivi rilasciati	18%	22,32%	100%
								3.4.5	Sviluppo servizio TACI e a distanza (carte cronotachigrafiche)	10%	80,00%	carte rilasciate con TACI o a distanza/totale carte rilasciate - NUOVO	23%	22,46%	80%
								3.4.6	Vidimazione a distanza formulari identificazione rifiuti (vivifir)	10%	100,00%	(pagine vidimate nell'anno corrente - pagine vidimate nell'anno precedente)/pagine vidimate nell'anno precedente - NUOVO	10%	31,78%	100%
		Trasparenza e comunicazione	100%	4.1	Trasparenza	60%	100%	4.1.1	Indice di trasparenza (Pareto "Efficacia" - DFP 4.3)	100%	100,00%	Indice sintetico di trasparenza - nuovo	100%	100%	100%
				4.2	Comunicazione su canale social	40%	100%	4.2.1	Comunicazione tramite social media	50%	100,00%	post anno in corso/anno precedente	105%	114,43%	100%
								4.2.2	Evoluzione della comunicazione social	50%	100,00%	utenti complessivi dei canali social anno corrente/utenti complessivi canali social anno precedente - NUOVO	105%	109,00%	100%
		Customer satisfaction	88,00%	5.1	Gradimento dei servizi camerali	100%	88%	5.1.1	Ampiezza delle analisi di CRM	60%	80,00%	questionari ricevuti anno in corso/ questionari ricevuti anno precedente	1	0,80%	80%
								5.1.2	Rilevazione customer servizi e progetti per la digitalizzazione	20%	100,00%	livello di gradimento servizi e progetti per la digitalizzazione	75%	98%	100%
								5.1.3	Rilevazione customer servizio mediazione	20%	100,00%	livello di gradimento servizio di mediazione	75%	94%	100%

Prospettiva BSC	Risultato	Obiettivo Strategico	Risultato	Obiettivi operativi				Azioni							PERCENTUALE RAGGIUNGIMENTO
				cod.	titolo / descrizione	peso	Risultato	cod.	titolo / descrizione	Peso	Risultato	kpi	target	Risultato	
INNOVAZIONE CRESCITA APPRENDIMENTO	100,00%	Valorizzazione delle professionalità interne	100,00%	6.1	Formazione e aggiornamento	100%	100%	6.1.1	Formazione personale	40%	100,00%	ore di formazione complessive / FTE	24	43,1	100%
								6.1.1.a	Syllabus / Competenze digitali	20%	100,00%	% di dipendenti che hanno conseguito un livello di competenza superiore in almeno 8 competenze su 11 (Syllabus) entro 30/6/2024 NUOVO	30%	75%	100%
								6.1.1.a	Syllabus / Competenze digitali	20%	100,00%	% di dipendenti che hanno conseguito un livello di competenza superiore in almeno 8 competenze su 11 (Syllabus) entro 31/12/2024 - NUOVO	25%	29,17%	100%
								6.1.2	Programma formativo SS.GG.	20%	100,00%	ore di partecipazione al programma formativo per i Segretari Generali / totale ore programma; idoneità finale	100%	100%	100%
ECONOMICO FINANZIARIA	100,00%	Utilizzo Ottimale delle risorse	100,00%	7.1	Equilibrio economico gestione corrente	100%	100,00%	7.1.1	Indice di equilibrio strutturale (EC27 Pareto n. 3 Salute economica)	20%	100,00%	(Proventi strutturali* - Oneri strutturali*)/Proventi strutturali*	2%	12,21%	100%
								7.1.2	Incidenza oneri di funzionamento, ammortamenti e accantonamenti sugli Oneri correnti (EC15.2 Pareto - n. 9 Salute economica)	15%	100,00%	Oneri di funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A/Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	22%	18,87%	100%
								7.1.3	Capacità di generare proventi (EC07 Pareto - n. 1 Efficacia)	30%	100,00%	Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo/Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	40%	66,84%	100%
								7.1.4	Percentuale di incasso diritto annuale (B3.1_02 Pareto - n. 15 Obiettivi comuni)	30%	100,00%	Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni/Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni	85%	87,86%	100%
								7.1.5	% riduzione consumi energetici (volumi) al netto della quota imputata a terzi	5%	100,00%	(volumi anno corrente - volumi anno 2021)/ volumi 2021	25%	27,21%	100%
		Massimizzazione risorse promozionali	100,00%	8.1	Volumi e servizi promozionali	100%	100%	8.1.1	Incidenza Interventi economici sugli Oneri correnti (Pareto EC15.4 - n. 6 Efficacia)	25%	100,00%	interventi economici/oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	45%	57,60%	100%
								8.1.2	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici della Camera di commercio (Pareto A1.1_01_rev2018) - n. 10 Efficacia)	50%	100,00%	interventi economici/ interventi economici (preventivo)	75%	90,81%	100%
								8.1.3	Spesa promozionale procapite	25%	100,00%	interventi economici contabilizzati/n° imprese attive al 31/12	115 €	214,48 €	100%
		Salute economica	100%	9.1	Equilibrio strutturale	100%	100,00%	9.1.1	Indice di struttura primario (EC05.1 Pareto - n. 14 Obiettivi comuni)	100%	100,00%	Patr. Netto/Immobilizzazioni	190%	392%	100%

IL SEGRETARIO GENERALE
(Marco Bonat)

LA PRESIDENTE
(Loretta Credaro)