



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA

RELAZIONE SULLA *PERFORMANCE* 2020

29 giugno 2021

Premessa

La Relazione sulla performance rappresenta lo strumento attraverso il quale la Camera di commercio di Modena rende conto del proprio operato alle imprese, alla comunità, ai partner istituzionali, alle risorse umane, ovvero ai propri stakeholder, interni ed esterni, illustrando i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

Si tratta di un lavoro svolto nella convinzione che ciò rappresenti non solo un dovere istituzionale, ma anche un mezzo attraverso il quale rafforzare le relazioni instaurate e il grado di conoscenza della propria azione nella comunità di riferimento, condizione indispensabile per consentire la realizzazione della strategia definita nel programma di mandato.

Con la Relazione sulla Performance l'Ente porta a conoscenza degli stakeholder gli impegni assunti nei loro confronti, in termini di attese da soddisfare e modalità operative da adottare; inoltre evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, rilevando gli eventuali scostamenti e indicandone le cause e le misure correttive da attuare.

A partire dal 2019, la Relazione sulla performance ha cambiato "veste" e metodologia di redazione, così come indicato dalle nuove Linee guida curate da Unioncamere, con la collaborazione e supervisione del Dipartimento della Funzione pubblica, sulla base dei principi e dei criteri stabiliti nelle Linee guida n. 3 elaborate, a novembre 2018, dal Dipartimento per le Pubbliche amministrazioni centrali.

Trattandosi forse dello strumento più importante di accountability, in un'ottica di valutazione che si vorrebbe nel tempo il più possibile partecipata, nella predisposizione della Relazione sono state privilegiate la sinteticità, la chiarezza espositiva, la comprensibilità, anche mediante il ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari dei risultati, utili a favorire una maggiore leggibilità delle informazioni.

Si segnala sin d'ora che il 2020 ha rappresentato il secondo anno del mandato dei nuovi Organi camerali, insediatisi a luglio 2018; il [Piano della performance 2020-2022](#) ha sviluppato le nuove linee strategiche del [Programma pluriennale 2019-2023](#), così come declinate nella [RPP 2020](#), così come rimodulate dall'[aggiornamento dell'Abero della performance dello stesso Piano](#), approvato con delibera di Giunta n. 103 del 14 luglio 2020, resosi necessario a seguito dell'emergenza pandemica che ha interessato i Paesi e le economie di tutto il mondo.

Si segnala altresì che diversamente da quanto precedentemente previsto, l'art. 7, comma 1 del D. Lgs. 150/2009, così come modificato dal D. Lgs. 74/2017, a partire dal 2019 ha stabilito che le amministrazioni pubbliche "adottano e aggiornano annualmente, previo parere vincolante dell'Organismo indipendente di valutazione, il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance".

Detta previsione, che ha la finalità di indurre le amministrazioni a valutare, ogni anno, l'adeguatezza del proprio Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) tenendo in considerazione le evidenze emerse dall'esperienza applicativa del ciclo precedente, le eventuali criticità riscontrate dall'Organismo Indipendente di Valutazione e il contesto organizzativo di riferimento per procedere all'eventuale aggiornamento, è stata accompagnata dalla definizione, da parte di Unioncamere, di concerto con il Dipartimento della Funzione Pubblica, di nuove "Linee guida sul Sistema di misurazione e valutazione della performance nelle Camere di commercio". Il [Sistema approvato dalla Camera di commercio di Modena per il 2020](#), volutamente allineato al modello proposto da Unioncamere, segna un'importante cesura con la metodologia utilizzata precedentemente.

Dal 2019 è stato contestualmente adottato anche il sistema informativo reso disponibile da Unioncamere, costruito per gestire le novità rappresentate e progressivamente implementato nel corso di questi anni, anche con il contributo della nostra stessa amministrazione.

Nel 2019 la performance organizzativa realizzata risultò essere superiore ad ogni possibile previsione, in parte generata da qualche target effettivamente sottostimato, ma per lo più effetto della volontà di mettersi in gioco dimostrata da tutti gli attori del sistema.

Come previsto dalla norma e sollecitato dall'Organismo Indipendente di Valutazione, questa esperienza è stata capitalizzata in fase di rimodulazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance per il 2021, ma è stato possibile tenerne conto anche nel corso del 2020, in fase di aggiornamento del Piano della performance 2020-2022, aggiornamento che peraltro ha rimodulato gli stessi obiettivi nel tentativo di rispondere alle nuove priorità delle imprese, in gran parte mutate nel corso del primo semestre a causa della eccezionalità rappresentata dalla pandemia da COVID-19, che ha significativamente condizionato ogni possibile precedente previsione. In sede di aggiornamento di preventivo sono state rese disponibili ulteriori risorse (+4.271.379,49 €) rispetto a quelle già aggiunte nel mese di maggio (+2.145.620,51 €) per ulteriori ed importanti interventi a favore dell'economia e del rilancio delle attività.

L'OIV, in fase di monitoraggio intermedio, ha quindi segnalato, per ciascuna dimensione osservata (e identificata in relazione a tutti gli indicatori e i target utilizzati nel Piano) le possibili leve di azione, di cui valutare la fattibilità. Ha inoltre rappresentato, trasversalmente, la necessità di provvedere a rimodulare i target che erano risultati sottostimati, al fine di evitare altre situazioni di evidente *overshooting*.

Per ciascun indicatore utilizzato nel Piano approvato a gennaio, sono stati quindi valutati:

- la possibile rimodulazione di obiettivi e target individuati nel Piano originario, secondo una macrovalutazione del contesto, come di seguito rappresentata

Arresto attività economiche	Nuove strategie camerali	Conferma strategie in essere	Rafforzamento efficienza camerale a vantaggio delle imprese	Target sottostimato (cfr. Relazione performance 2019)
0%-50% rispetto al target originario	100%-120% rispetto al target originario	100% rispetto al target originario	100%-120% rispetto al target originario	adeguamento target

- i valori di riferimento per l'analisi e la definizione dei target, rappresentati dalla media del triennio 2017-2019 dello storico camerale e dai Valori Pareto del 2018, costituenti il *range* nell'ambito del quale identificare il nuovo target (a meno di ulteriori elementi di valutazione: dell'amministrazione, nel merito, e dell'OIV, nel metodo);
- altre eventuali motivazioni, rappresentate dai dirigenti camerali e dall'OIV.

Sono inoltre stati inseriti tutti gli indicatori fissati dal MISE per misurare i progetti finanziati dal +20% di diritto annuale, approvati con Decreto Ministeriale 12.03.2020. In molti casi il target assegnato dal MISE è stato significativamente incrementato. La rendicontazione ha evidenziato, proprio in relazione a questi indicatori, la persistenza di situazioni di *overshooting*, quasi del tutto azzerata per il resto degli indicatori individuati.

INDICE

Premessa	1
1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI	4
2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE	5
2.1 Il contesto esterno di riferimento	6
2.2 Il contesto interno	9
3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA.....	16
3.0 Albero della <i>performance</i> 2019	18
3.1 Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali.....	21
3.2 Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali.....	25
3.3 Performance organizzativa	26
3.3.1 <i>Stato di salute</i>	28
3.3.2 <i>Benchmarking</i>	32
3.3.3 <i>Customer satisfaction</i>	34
3.4 Bilancio di genere	36
4. RENDICONTAZIONE OBIETTIVI INDIVIDUALI	39
5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE.....	43
ALLEGATI.....	48

1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI



PERFORMANCE DI ENTE

99,76%

PERFORMANCE DEGLI AMBITI STRATEGICI

AS1	Competitività delle imprese	99,30 %
AS2	Competitività del territorio	100,00 %
AS3	Competitività dell'Ente	99,98 %

PERFORMANCE DI ENTE

98,63%

PERFORMANCE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

301	INTERNAZIONALIZZAZIONE	98,64 %
401	DIGITALIZZAZIONE, SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI	100,00 %
402	ORIENTAMENTO AL LAVORO	99,24 %
600	INFRASTRUTTURE	100,00 %
601	MARKETING TERRITORIALE	100,00 %
700	AMBIENTE	100,00 %
701	TUTELA LEGALITA'	100,00 %
801	SEMPLIFICAZIONE PROCEDURE	100,00 %
802	EFFICACIA E QUALITA' SERVIZI	99,95 %
803	TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	100,00 %



PERFORMANCE DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE

Area dirigenziale 001	100,00 %
AO1 - Segreteria direzionale e affari generali	100,00 %
AO3 - Risorse finanziarie, umane e patrimoniali	100,00 %
AO4 - Sviluppo imprese	100,00 %
Area Dirigenziale 002	100,00 %
AO6 - Tutela del mercato	100,00 %
AO7 - Registro delle imprese	100,00 %
Staff SG	100,00 %
Cdg - Controllo di gestione	100,00 %



INDICATORI PIÙ SIGNIFICATIVI

Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni	68,30 %
Indice di attrattività del territorio	6,45 %
Indice equilibrio strutturale	20,30 %
Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate	-19,92 gg.
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	1,50 gg.

Per contestualizzare più adeguatamente i valori degli indicatori segnalati, nel box che segue sono rappresentati i corrispondenti valori raggiunti nel 2019 nella provincia di Modena in raffronto con quelli medi raggiunti su base nazionale.



INDICATORI 2019

valori medi di sistema - valori Modena

Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni	66,40 %	67,60 %
Indice di attrattività del territorio	6,84%	6,33 %
Indice equilibrio strutturale	11,17 %	22,39 %
Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate	-11,09 gg.	-20,14 gg.
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	4,71 gg.	1,50 gg.

2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

Vengono fornite di seguito le informazioni più significative relative ai mutamenti, interscambi tra la fase di programmazione (espressa nel [Piano della performance 2020-2022](#), a cui si rimanda) e la fase di gestione, che a vario titolo hanno condizionato la realizzazione degli obiettivi fissati nell'ambito della Relazione Previsionale e Programmatica 2020, nel Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi 2020-2022 ed infine nel Piano della *Performance* 2020-2022, determinandone variazioni in termini di risorse, strategie ed azioni. Rappresentate sinteticamente nel grafico che segue, non vengono riproposte in questo documento le informazioni già inserite in sede di pianificazione o più ampiamente descritte nella [Relazione sui risultati](#) nell'ambito del Bilancio consuntivo 2020, ma si dà conto esclusivamente di quanto è stato registrato nel corso dell'anno rispetto all'analisi del contesto [esterno](#) ed [interno](#) fatta a preventivo.



2.1 Il contesto esterno di riferimento

IL CONTESTO SOCIO ECONOMICO

Il 2020 è stato contraddistinto dalla profonda crisi indotta dalla pandemia, che ha investito pressochè tutti i settori di attività. Permangono tuttavia segnali di tenuta del tessuto economico e le previsioni indicano un ritorno sul sentiero della crescita già nel 2021.

Il valore aggiunto della provincia di Modena ha chiuso il 2020 con una flessione del -8,5%, ma mostrerà una ripresa già nel 2021 (+6,5%) e nel 2022 (+4,7%) in base alle stime di Prometeia.

A fine 2020 le imprese registrate in provincia di Modena risultano 72.238, con un calo di 523 unità nel corso dell'anno (-0,7%). Non si è registrato quindi il temuto crollo, anzi il tessuto imprenditoriale pare cristallizzato in attesa della evoluzione economica ad oggi ancora incerta. La movimentazione al Registro Imprese ha infatti mostrato un deciso decremento sia delle iscrizioni (-19,7% rispetto al 2019) ma anche delle cancellazioni (-14%).

L'indagine congiunturale della Camera di Commercio indica nel secondo semestre 2020 un alleggerimento del trend negativo rilevato nel 1° semestre; nel manifatturiero le variazioni tendenziali di produzione e fatturato si sono ridotte a -6,8% e -4,3%. Nel primo semestre le rispettive variazioni furono del -14,8% e -12,8%.

Nell'edilizia i dati del secondo semestre 2020 confermano il trend positivo già registrato nel primo: per la produzione si evidenzia una variazione tendenziale del +6,4%, che diventa del +6,7 per il fatturato.

Il terziario nel complesso ha mantenuto nel secondo semestre 2020 lo stesso andamento negativo registrato nella prima metà dell'anno (-15,2% è la variazione in rosso del fatturato) ma sussistono profonde differenze tra i comparti che lo compongono. Le imprese che subiscono i maggiori contraccolpi della crisi sono quelle che svolgono attività turistiche, di alloggio e ristorazione e il commercio.

Tra i settori maggiormente colpiti dalla pandemia vi è infatti il turismo, che a Modena ha registrato nel 2020 un crollo degli arrivi (54,9%) e dei pernottamenti (-46,3%).

I dati Istat sull'interscambio commerciale della provincia di Modena indicano nel quarto trimestre 2020 una netta ripresa dell'export (+10,9% la variazione rispetto al trimestre precedente), che ci riporta ai valori pre-pandemia. Tuttavia, due trimestri consecutivi molto positivi non riescono a compensare la notevole diminuzione verificatasi nel secondo trimestre dell'anno, quindi l'andamento tendenziale del 2020 rimane nel complesso in calo del -7,7%.

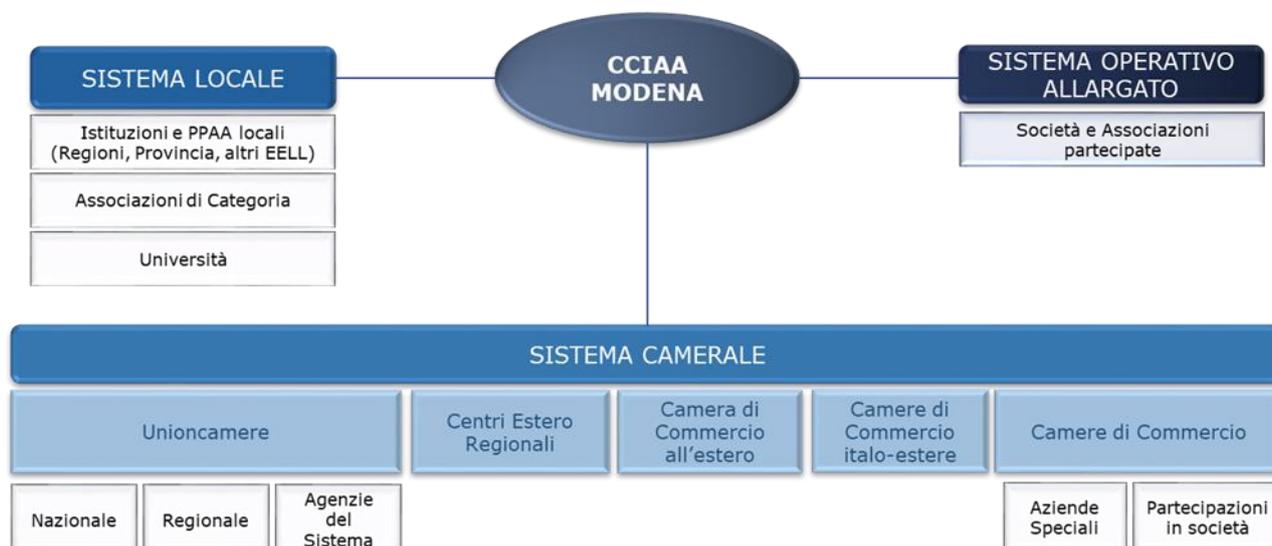
L'indagine Istat sulle Forze di lavoro ha ben evidenziato le ripercussioni negative dell'emergenza sanitaria sull'occupazione modenese: nel 2020 gli occupati sono diminuiti di 5 mila unità. La crisi ha penalizzato maggiormente i giovani e le donne; tra i settori registrano i cali maggiori l'industria, le costruzioni e il commercio.

Comuni	47	+0,0%
Superficie	2.689,85 kmq	+0,0%
Popolazione	705 mila	(residenti al 31/12/2020) -0,3% var. 31/12/2019
Popolazione straniera	13,2%	+0,6% var. 2019
PIL	25,4 MLD + 1,2	(ultimo dato disponibile 2019) var % vs 2018
Export	12,1 MLD -7,7%	anno 2020 var % vs. anno 2019
Imprese registrate	72.238 -0,7%	(dicembre 2020) Var. % dic. 2019
Imprese attive	64.118	(dicembre 2020) -0,8% Var. % 2019
↳ di cui straniere	8.159	(dicembre 2020) +2,7% Var. % 2019
↳ di cui giovanili	4.572	(dicembre 2020) -1,8% Var. % 2019
↳ di cui femminili	13.911	(dicembre 2020) -0,7% Var. % 2019
Occupati	315.000 -1,6%	(forze lavoro 2020) var % vs 2019
Disoccupati	19.000 -13,6%	(forze lavoro 2020) var % vs 2019
Tasso di disoccupazione (%)	5,8 -10,8	(forze lavoro 2020) var % vs 2019
Turisti		
↳ presenze totali	325.142	(anno 2020) -54,9% var % vs anno 2019
↳ pernottamenti totali	894.610	(anno 2020) -46,3% var % vs anno 2019
↳ pernottamenti di stranieri	161.419	(anno 2020) -65,0% var % vs anno 2019
Credito (depositi)	25,9 MLD +15,2%	(dicembre 2020) var % vs. dicembre 2019



IL SISTEMA DI GOVERNANCE INTEGRATA

Il dialogo e la partecipazione alla rete interistituzionale, in cui si articolano le strategie di sviluppo delle politiche di promozione e tutela del mercato, potenziano l'azione, incrementandone l'efficacia e l'efficienza, mediante un dialogo privilegiato e la possibilità di ottenere sinergie nella gestione delle risorse.



LA COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI DEL SISTEMA ALLARGATO

Si segnalano le ulteriori iniziative, definite insieme con le altre istituzioni che, intervenute nel corso del 2020, sono state colte come opportunità sulle quali sviluppare ulteriori azioni per raggiungere i risultati di cui viene dato conto in questa Relazione.

Mappa	Obiettivo	Iniziativa	Ente promotore	Enti partecipanti
D4	402	Protocollo d'intesa tra CCIAA e Ufficio VIII per PCTO di qualità	USR-Ambito territoriale di Modena- Ufficio VIII	CCIAA di Modena
D4	402	Accordo di rete per l'orientamento	Provincia	CCIAA, Ufficio Scolastico Provinciale, Fondazione San Filippo Neri e 7 Comuni capo distretto
D4	402	Accordo di partenariato tra CCIAA e IFOA per progetto migranti	CCIAA Modena	IFOA
D4	700	SMART-ECO-GREEN pensare oggi un futuro sostenibile	CCIAA MODENA/REGIONE E.R.	AESS Modena, Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile e del Cluster-Er Greentech, associazione di imprese, centri di ricerca, ed enti per sostenere la competitività del settore green
D3	701	Sportello SOS TURISTA	Federconsumatori	Federconsumatori, CCIAA MO
C2	701	Protocollo d'intesa per la concessione in sublocazione di alcuni locali per lo svolgimento delle aste giudiziarie	TRIBUNALE DI MODENA	TRIBUNALE-CCIAA MODENA

2.2 Il contesto interno

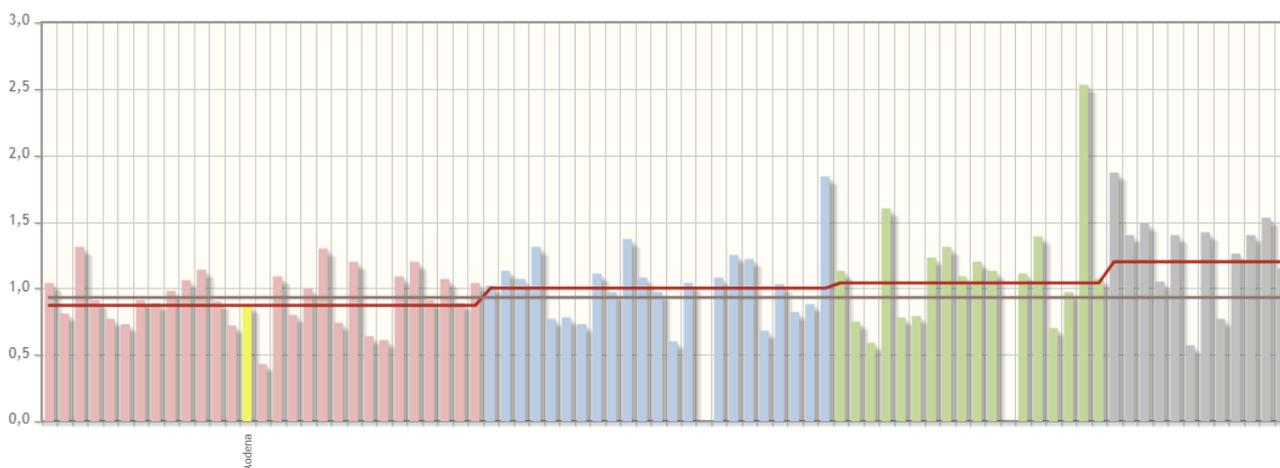
STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Camera di commercio di Modena al 31/12/2020 conta 53 dipendenti di cui 2 di categoria dirigenziale, 16 di categoria D, 32 di categoria C, 2 di categoria B ed 1 di categoria A, 3 in meno rispetto al 2019 (1 di categoria D e 2 di categoria C). I dipendenti in part-time sono 6, di cui 5 all'83,33% e 1 al 69,44%.

L'art. 1, comma 450 della Legge 30.12.2018 n. 145 (Legge Finanziaria 2019) ha previsto la possibilità per le Camere di commercio non oggetto di accorpamento, o che ne abbiano concluso il processo, di procedere, a decorrere dal 1° gennaio 2019 e fino al completamento delle procedure di mobilità, all'assunzione di nuovo personale, nel limite della spesa corrispondente alle cessazioni dell'anno precedente al fine di assicurare l'invarianza degli effetti sui saldi di finanza pubblica (comma 9 bis all'articolo 3 del D. Lgs. n. 219/2016).

Nel mese di dicembre 2019 è stata indetta una selezione pubblica per esami per l'assunzione con contratto di lavoro a tempo pieno e indeterminato di n. 5 unità di personale in prova nella Cat. "C1" - profilo professionale di "Assistente Amministrativo - Contabile" del ruolo organico della Camera di Commercio di Modena. La procedura si è chiusa nel corso del 2020, non senza difficoltà. Le assunzioni decorrono dal 1° gennaio 2021.

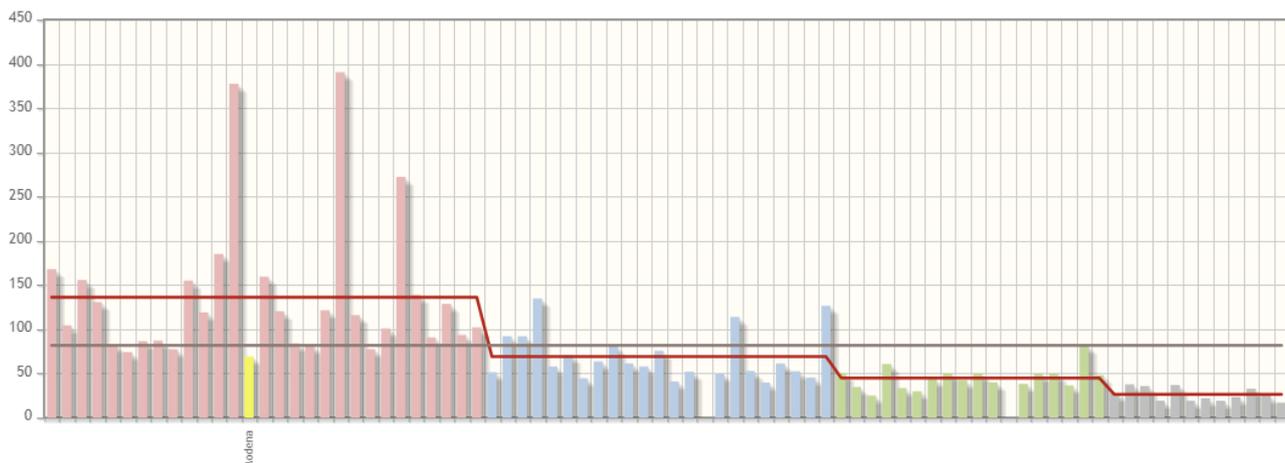
Tutto ciò ha comportato un significativo aggravio di lavoro per tutto il personale coinvolto (dipendenti ed esternalizzazioni comprese), come bene rappresenta il dimensionamento del personale della Camera di commercio di Modena (ultimo valore di benchmarking disponibile: al 31.12.2019) rispetto al bacino di imprese, che risulta infatti inferiore sia nel confronto con i valori standard della media nazionale che con quelli medi del cluster delle Camere di commercio più grandi.



Valori 2019	Algoritmo	Dimensionamento del personale (dipendente ed esterno) rispetto al bacino di imprese
Modena: (CCIAA+AS)	0,87 fte	$\frac{\text{Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno "n"}}{\text{Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)}}$
Media cluster:	0,96 fte	
Media nazionale:	1,01 fte	

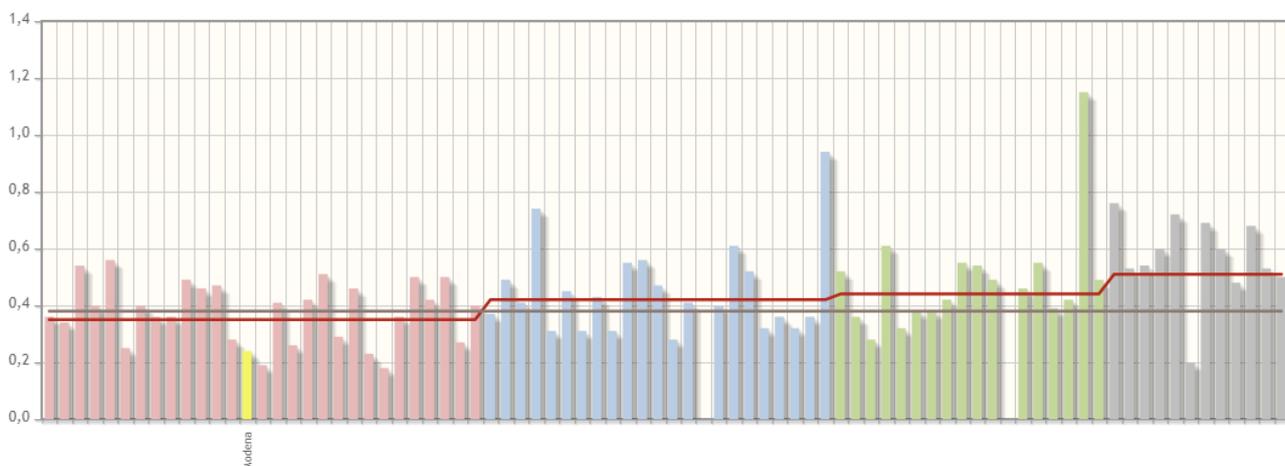
** comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni*

Lo confermano anche i dati sulla consistenza del personale, di gran lunga inferiore alla media delle Camere di commercio con un bacino di imprese analogo a quella di Modena (Camere grandi) e sostanzialmente equiparabile a quella delle Camere di commercio di dimensioni medio-grandi e medio-piccole (talvolta anche alle Camere di commercio più piccole).



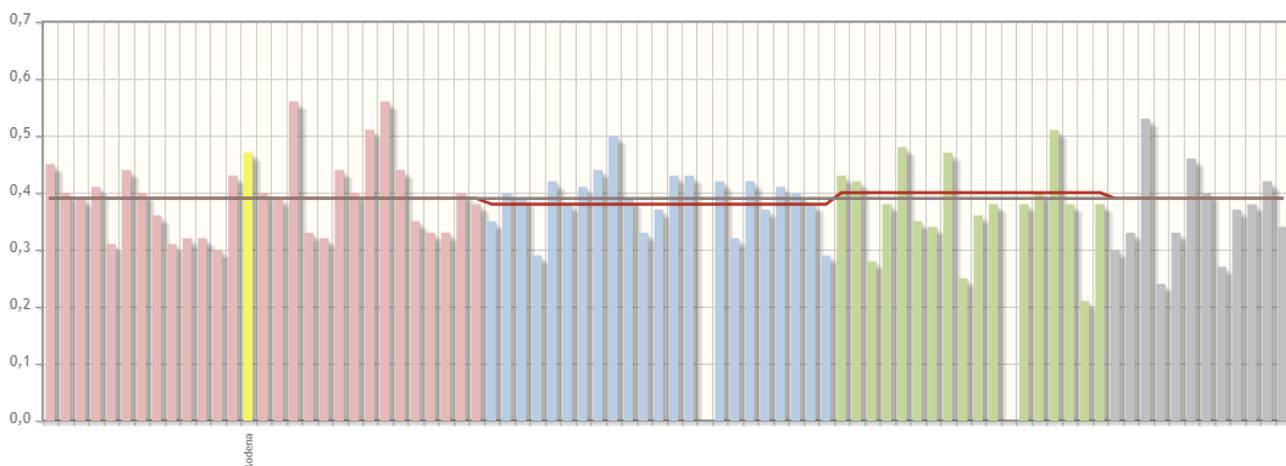
Valori 2019	Algoritmo	Consistenza del personale
Modena: (CCIAA+AS)	68,99 fte	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno "n"
Media cluster:	136,18 fte	
Media nazionale:	81,82 fte	
* comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni		

Rispetto alle medie nazionali, le funzioni istituzionali che risultano essere maggiormente sottodimensionate sono quelle che riguardano i processi interni (A "Organi Istituzionali e Segreteria Generale" e B "Servizi di Supporto").



Valori 2019	Algoritmo	Dimensionamento del personale delle funzioni istituzionale A-B rispetto al bacino di imprese
Modena: (CCIAA+AS)	0,24 fte	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalle funzioni istituzionali A e B nell'anno "n" / 1.000 imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)
Media cluster:	0,35 fte	
Media nazionale:	0,38 fte	
* comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni		

Risultano invece sovradimensionati rispetto alle medie nazionali e del cluster dimensionale i processi amministrativi ricadenti nella funzione istituzionale C "Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato".



Valori 2019	Algoritmo	Incidenza del personale della funzione istituzionale C
Modena: (CCIAA+AS)	47,15 fte	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalla funzione istituzionale C nell'anno "n" /
Media cluster:	38,89 fte	
Media nazionale:	38,69 fte	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno "n"

** comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni*

Si riportano di seguito gli schemi riepilogativi della organizzazione, valorizzati con il consuntivo delle risorse umane allocate nel corso dell'anno, stabili e flessibili, espresse in FTE (*Full Time Equivalent*). Sono stati inoltre rilevati (ma non valorizzati in misura FTE) i servizi esternalizzati.

Segretario Generale

Uffici e funzioni alle dirette dipendenze del Segretario Generale
(1,69 FTE stabili)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Controllo di Gestione	1,69		

Area dirigenziale n. 1

(22,17 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Area Segreteria Direzionale e Affari Generali
(5,50 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Segreteria Generale	1,40		
Relazioni Esterne e Stampa	0,90		
Ufficio Legale	0,80		
Protocollo	0,90		
Attività Promozionale	1,50		X

Area Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali
(10,67 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Ragioneria	2,20		X
Diritto Annuale	1,00		
Provveditorato	3,50		X
Logistica	0,50		
Funzione Contrattuale	2,30		
Attività Sanzionatoria e funzioni metriche	1,17		

Area Sviluppo Imprese
(6,00 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Promozione Interna	3,40		
Formazione e Orientamento	0,50		X
Centro Studi e Statistica	2,10		

Area dirigenziale n. 2 - Conservatore del Registro delle Imprese
(26,80 FTE stabili + servizi esternalizzati)

Area Registro Imprese
(16,94 FTE + servizi/funzioni esternalizzati)

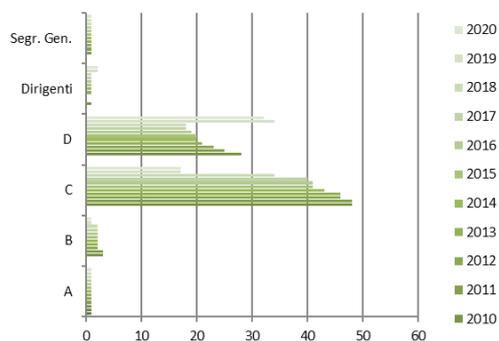
Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Registro Imprese	16,74		X
Firma Digitale	0,10		X
Certificazione	0,05		X
Vidimazione	0,05		X

Area Tutela del Mercato
(9,86 FTE + servizi/funzioni esternalizzati)

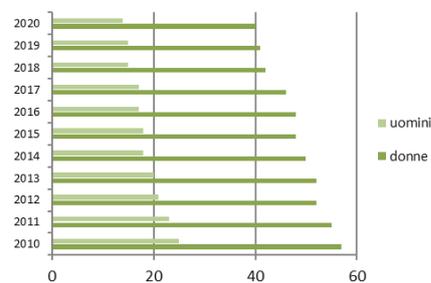
Processo / Servizio	FTE Stabili	FTE Flessibili	Servizi Esternalizzati
Borsa Merci, Prezzi, Ambiente	1,70		X
Brevetti	2,06		
Protesti	0,40		
Certificazione Estera	3,80		
Giustizia alternativa	1,90		

Nelle tabelle che seguono si riportano i trend degli ultimi anni della distribuzione del personale per categoria contrattuale, ruolo, genere, età, anzianità di servizio, titolo di studio, tipologia contrattuale.

Composizione del Personale in Ruolo (al 31.12)											
Categoria	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Segretario Generale	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Dirigenti	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
D	28	25	23	21	20	20	19	18	18	17	17
C	48	48	46	46	43	41	41	40	34	34	32
B	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Totale	82	78	73	72	68	66	65	63	57	56	54



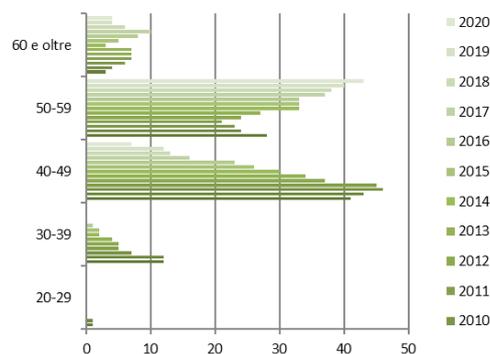
Personale Dirigenziale (al 31.12)											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Segretario Generale	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Dirigente Area 1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Dirigente Area 2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	2	1	1	2							



Per Sesso (al 31.12)																					
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U
57	25	55	23	52	21	52	20	50	18	48	18	48	17	46	17	42	15	41	15	40	14
82	78	73	72	68	66	65	63	57	56	54											

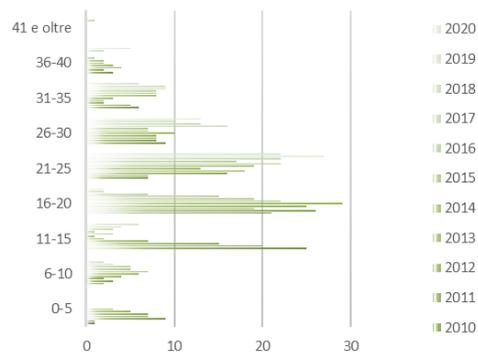
Composizione del personale per classi d'età

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato											
Per Classi d'età	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
20-29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-39	7	5	5	4	2	2	1	0	0	0	0
40-49	46	45	37	34	30	26	23	16	13	12	7
50-59	23	21	24	27	33	33	33	37	38	40	43
60 e oltre	6	7	7	7	3	5	8	10	6	4	4
Totale	82	78	73	72	68	66	65	63	57	56	54



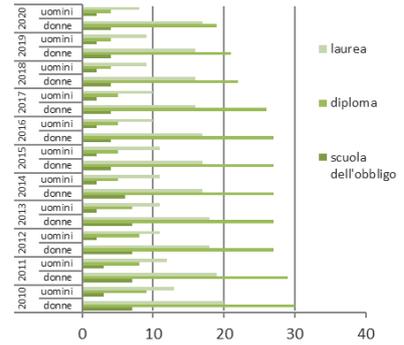
Composizione del personale per anzianità di servizio

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato											
Anzianità Servizio	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
0-5	9	7	7	5	3	0	0	0	0	0	0
6-10	2	3	2	4	6	7	5	5	3	2	0
11-15	25	20	15	7	2	1	3	1	3	4	6
16-20	21	26	19	25	29	22	19	15	7	2	2
21-25	7	7	16	18	13	19	22	17	22	27	22
26-30	9	8	8	8	10	7	7	16	13	10	13
31-35	6	5	2	2	3	8	8	8	9	9	6
36-40	3	2	4	3	2	2	1	0	0	2	5
> 40	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Totale	82	78	73	72	68	66	65	63	57	56	54



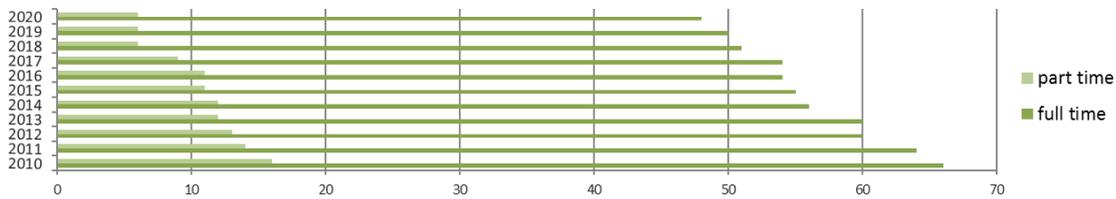
Composizione per titolo di studio

Composizione del Personale a Tempo Indeterminato																						
Per Tipologia di Studio	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U
Scuola obbligo	7	3	7	3	7	2	7	2	6	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
Diploma	30	9	29	8	27	8	27	7	27	5	27	5	27	5	26	5	22	4	21	4	19	4
Laurea	20	13	19	12	18	11	18	11	17	11	17	11	17	10	16	10	16	9	16	9	17	8
Totale	82		78		73		72		68		66		65		63		57		56		54	



Composizione del personale per tipologia contrattuale

Per tipologia contrattuale																																
2010			2011			2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018			2019			2020		
FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT	FT	PT	TOT			
6	1	82	6	1	78	6	1	73	6	1	72	5	1	68	5	1	66	5	1	65	54	9	63	51	6	57	51	6	56	48	6	54



Ulteriori elementi di analisi quali/quantitativi e relativi al benessere organizzativo verranno rappresentati nell'ambito del paragrafo sul Bilancio di genere.

RISORSE ECONOMICHE IMPEGNATE

Nella tabella seguente sono riportati, in valore assoluto, i valori di proventi ed oneri registrati a consuntivo nel 2020, posti in correlazione al consuntivo dell'anno precedente, ma anche al preventivo originale dell'anno oggetto di rendicontazione e al suo ultimo aggiornamento. Si dà in tal modo evidenza delle variazioni intervenute in merito alle risorse economiche, utili ad assecondare le opportunità o a contrastare le criticità rilevate nel corso del 2020 rispetto a quanto preventivato.

	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Preventivo originale 2020	Preventivo ultimo agg.to 2020
Diritto annuale	10.002.510	9.364.811	7.770.000	9.250.000
Diritti di segreteria	4.433.854	4.244.493	4.240.000	4.240.000
Contributi e trasferimenti	967.218	731.566	450.000	606.349
Proventi da gestione di servizi	254.449	158.167	220.000	170.000
Variazioni rimanenze	28.185	-37.735	-	-
Proventi correnti	15.686.216	14.461.303	12.680.000	14.266.349
Personale	3.482.227	3.466.483	3.720.000	3.581.889
Costi di funzionamento				
Quote associative	744.055	807.264	778.900	806.431
Organi istituzionali	76.399	51.380	90.000	82.500
Altri costi di funzionamento	3.170.181	3.195.119	3.371.100	3.524.556
Interventi economici	4.486.208	7.681.745	2.000.000	8.417.000
Ammortamenti e accantonamenti	3.242.644	3.336.791	2.940.000	3.295.962
Oneri correnti	15.201.715	18.538.782	12.900.000	19.708.338
Risultato Gestione corrente	484.501	-4.077.479	-220.000	-5.441.989
Risultato Gestione finanziaria	338.676	382.070	70.000	70.000
Risultato Gestione straordinaria	1.495.291	612.949	150.000	191.989
Rettifiche Attivo patrimoniale	- 286.799	- 148.079	-	-
Risultato economico della gestione	2.031.669	-3.230.539	-	-5.180.000

3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Il Programma Pluriennale 2019 – 2023 ha definito l’ambito di riferimento delle politiche camerali a medio e lungo termine, identificando 3 macro aree strategiche e 10 linee strategiche in grado di fare leva sui tratti distintivi dell’Ente e del sistema economico nel suo complesso.

	AREE STRATEGICHE	LINEE STRATEGICHE
Programma Pluriennale 2019 – 2023	COMPETITIVITA’ DELLE IMPRESE	301 - INTERNAZIONALIZZAZIONE
		401 - DIGITALIZZAZIONE, SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI
		402 - ORIENTAMENTO AL LAVORO
	COMPETITIVITA’ DEL TERRITORIO	600 - PROMOZIONE INFRASTRUTTURE
		601 - MARKETING TERRITORIALE
		700 – AMBIENTE
		701 - TUTELA DELLA LEGALITA’
	COMPETITIVITA’ DELL’ENTE	801 - SEMPLIFICAZIONE PROCESSI
		802 – EFFICIENZA E QUALITA’ DEI SERVIZI
		803 – TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE

Nelle successive sezioni del documento verrà dato conto in dettaglio del grado di attuazione della strategia delineata con la RPP 2020 e con il Piano della *performance* 2020-2022 (e successivi aggiornamenti di preventivo e budget 2020 che ne hanno incrementato le risorse non modificandone gli obiettivi) e delle metriche utilizzate per misurarne i risultati raggiunti. In questo paragrafo riportiamo solo alcuni elementi di sintesi utili per valutare i risultati raggiunti nel 2020.

E’ utile tenere presente l’articolazione dell’Albero della *Performance*, che si presenta come una mappa logica in grado di rappresentare, anche graficamente, i legami tra:

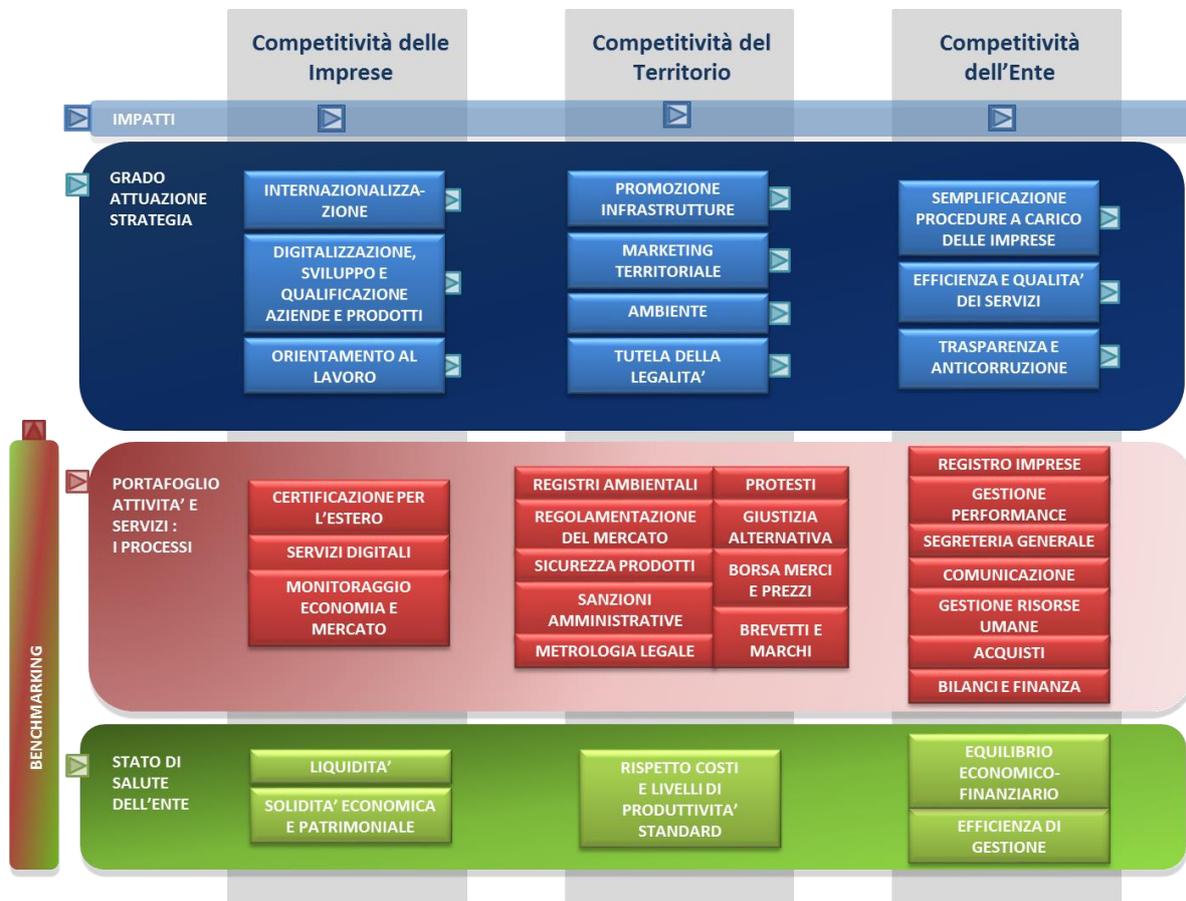
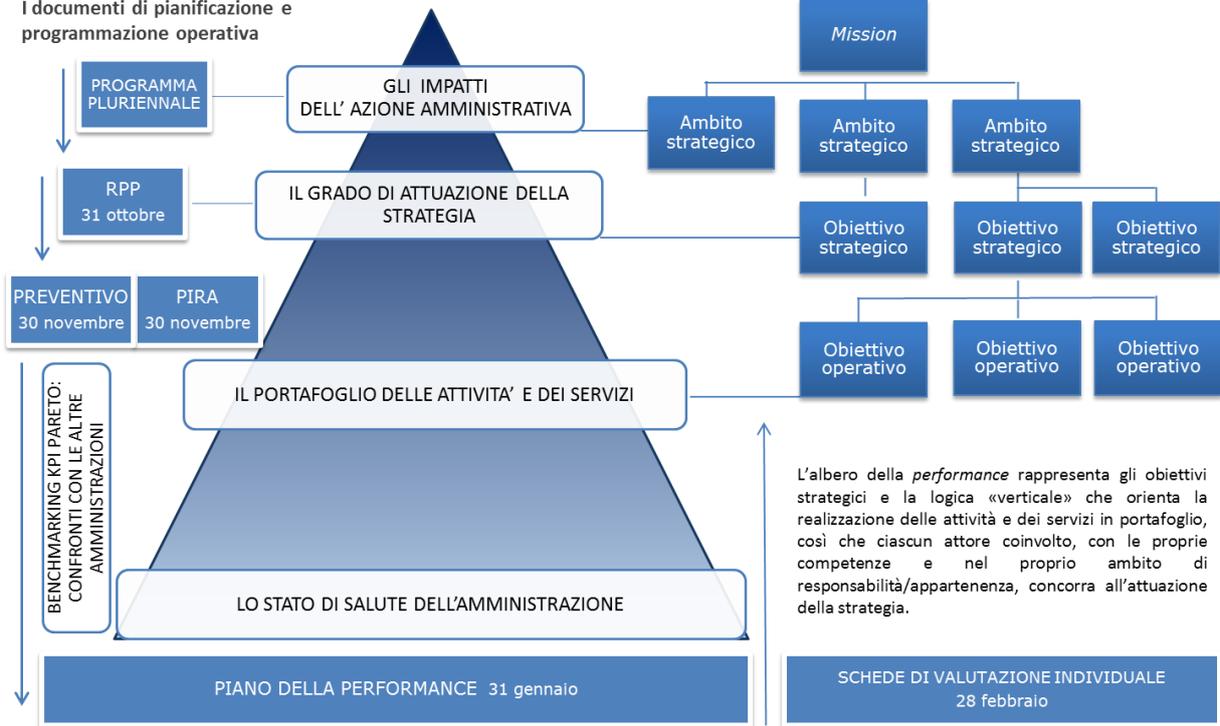


e la relativa integrazione con i 5 macro-ambiti di misurazione e valutazione individuati dalla delibera CIVIT 104/2010:

Gli ambiti di valutazione della *Performance*

I 5 macro-ambiti di misurazione e valutazione previsti dalla delibera CIVIT 104/2010 individuano le prospettive «orizzontali» con cui, mediante opportuni indicatori, analizzare la *performance*.

I documenti di pianificazione e programmazione operativa



3.0 Albero della *performance* 2020

Ambito strategico	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo
1 - Competitività delle imprese	301 - Internazionalizzazione	301.D1.1 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi
		301.D1.2 - Efficientare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio
	401 - Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti	401.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese, accompagnandone lo sviluppo rendendo disponibili strumenti e servizi digitali
		401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico
402 - Orientamento al lavoro	402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro	
2 - Competitività del territorio	600 - Promozione infrastrutture	600.D6.1 - Agevolare occasioni di incontro tra gli Enti interessati allo sviluppo del sistema intermodale
	601 - Marketing territoriale	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità
		601.D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei
	700 - Ambiente	700.D5.1 - Promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile, dell'economia circolare
	701 - Tutela della legalità	701.C1.1 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità
		701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in particolare sviluppando, anche in collaborazione con le Istituzioni locali, azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica
701.C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno per garantire maggiore equilibrio e trasparenza nel mercato		

Ambito strategico	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo
		701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori del mercato, anche mediante la tempestiva composizione delle controversie ad opera degli Organismi costituiti in Camera di commercio
3 - Competitività dell'Ente	801 - Semplificazione procedure a carico delle imprese	801.C1.1 - Incrementare la diffusione dell'informazione economica e di strumenti e servizi telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato
	802 - Efficienza e qualità dei servizi	802.A1.1 - Garantire l'attuazione della strategia e lo stato di salute dell'Ente, monitorando gli indici e ottimizzando il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere
		802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale
		802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagini di people e customer satisfaction realizzate nel mese di dicembre 2
		802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi
		802.C1.1 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese
	803 - Trasparenza e anticorruzione	803.A1.2 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione

- Obiettivo non raggiunto
- Obiettivo raggiunto parzialmente
- Obiettivo raggiunto

Si riporta di seguito la rappresentazione visuale sintetica della *performance* conseguita dalla Camera di Commercio nel 2020, attraverso la quale si rappresenta, insieme con i nessi tra gli ambiti strategici, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi, la visualizzazione quantitativa delle risorse utilizzate rispetto alle preventivate degli obiettivi (al netto di quelle riscontate sul 2021 relative ai progetti finanziati dal fondo perequativo e gestiti in collaborazione con l'Unione regionale) secondo la segnaletica del "semaforo".

Ambiti Strategici (A.S.)		Obiettivi Strategici (O.S.)				Obiettivi Operativi (O.O.)						
Denominazione	Performance Ambiti Strategici	Codice O.S.	Performance O.S.	Livello di assorbimento risorse promozionali dedicate a O.S.		Numero O.O. discendenti da ciascun O.S.	Performance Obiettivi Operativi					
1 - Competitività delle Imprese	 99,30%	301	 98,64%		94,91%	2	1		1			
		401	 100,00%		97,01%	2	2					
		402	 99,24%		67,17%	1	1					
2 - Competitività del Territorio	 100,00%	600	 100,00%		nessuna risorsa	1	1					
		601	 100,00%		83,63%	2	2					
		700	 100,00%		70,10%	1	1					
		701	 100,00%		98,65%	4	4					
3 - Competitività dell'Ente	 99,98%	801	 100,00%		100,00%	1	1					
		802	 99,95%		92,68%	5	5					
		803	 100,00%		nessuna risorsa	1	1					
TOTALI	 98,63%	10	 100,00%		91,26%	20	19		1		0	

-  Performance >= 95%
-  Performance compresa tra 60% e 95%
-  Performance <= 60%

L'alberatura completa di ciascun ambito strategico, nella sua articolazione strategica ed operativa, completa di indicatori, *target* attesi, modifiche intercorse in sede di aggiornamento del Piano della performance (particolarmente significative in un anno come il 2020 che, a causa dell'emergenza sanatoria da COVID-19, ha mutato radicalmente assetti ed esigenze delle imprese) e note utili per la conseguente valutazione è visualizzabile a questo [link](#). In allegato è presente il report con i risultati realizzati e la performance organizzativa di Ente elaborata a seguito del processo di misurazione e valutazione dettagliatamente descritto nella sezione 5 (allegato 1).

3.1 Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali



Grado di raggiungimento degli obiettivi strategici pianificati

Obiettivi strategici	Valore assoluto	Valore %
Obiettivi strategici con target 2020 raggiunti (<i>performance</i> > 95%)	10	100,00 %
Obiettivi strategici con target 2020 raggiunti in misura inferiore a 95% e superiore a 60%	0	0,00 %
Obiettivi strategici con target 2020 non raggiunti (<i>performance</i> < 60%)	0	0,00 %
Obiettivi strategici totali individuati nel Piano della <i>performance</i> per il triennio (2020-2022)	10	100,00 %

ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA (2° livello: Obiettivi Strategici – vista triennale)

Agli Obiettivi strategici dell'Albero della *performance* sono stati associati indicatori - alcuni di risultato, specifici per ciascuno dei 3 anni di pianificazione, altri di tipo proxy, utili a valutare in via indiretta il grado di attuazione della strategia -, con lo scopo di individuare possibili aree di riprogrammazione, soprattutto in relazione al triennio di riferimento del Piano della *performance*, laddove si verificano scostamenti significativi rispetto alle attese.

Nell'allegato 2 sono rappresentati e valorizzati in dettaglio gli indicatori selezionati per misurare i vari ambiti di valutazione, il valore di riferimento che si prevedeva di raggiungere nel 2020 (target), il valore effettivamente raggiunto nel 2020 (consuntivo), la *performance* realizzata - il rapporto cioè tra consuntivo e target -, lo scostamento dei valori realizzati rispetto al target, in relazione a ciascun indicatore e all'intero obiettivo.

Sono altresì evidenziate le risorse economiche assegnate e quelle effettivamente utilizzate in competenza 2020.

Il raggiungimento degli obiettivi strategici viene misurato e valutato come media aritmetica della performance raggiunta ed espressa non solo dagli indicatori agli stessi associati ma anche dagli indicatori degli obiettivi operativi sottostanti (di cui si darà conto in dettaglio nel paragrafo successivo), così come indicato nel [Sistema di misurazione e valutazione della performance 2020](#).

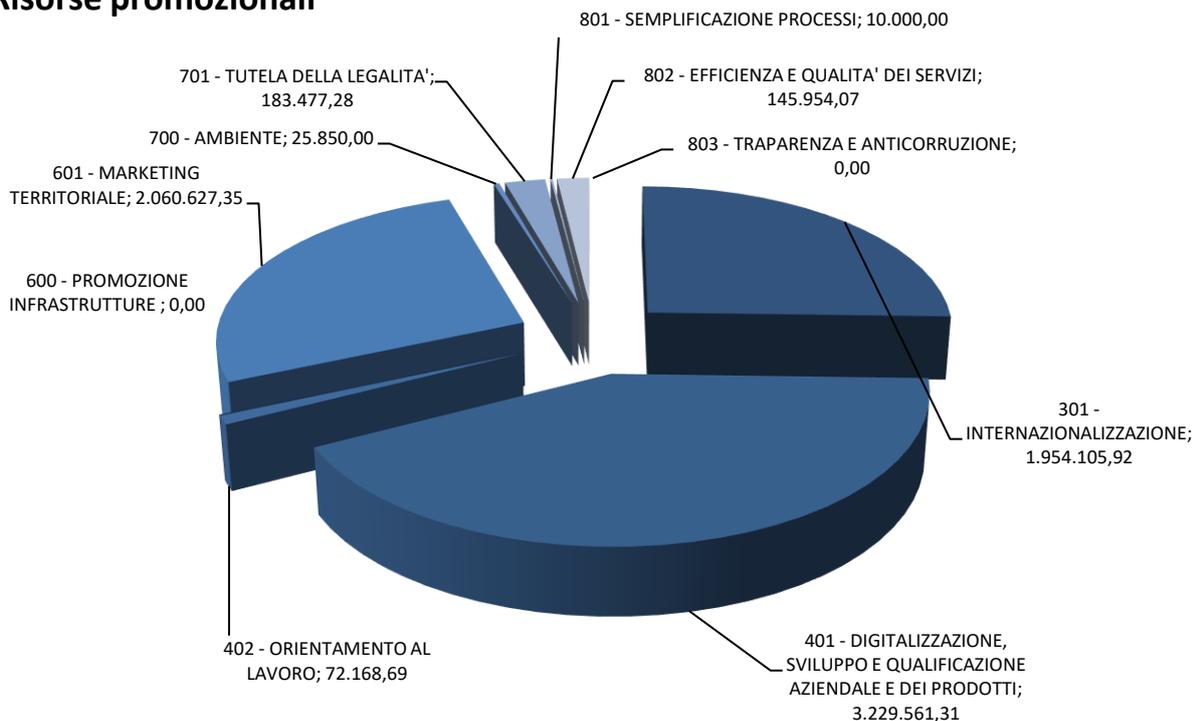
La tabella che segue evidenzia la performance raggiunta da ciascun obiettivo strategico, secondo la modalità di calcolo sopra descritta.

Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
1- Competitività delle imprese						99,30%	
33,34%	301 - Internazionalizzazione					98,64%	
50,00%	Indicatori					100,00%	
50,00%	Obiettivi operativi					97,29%	
50,00%	301D11 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi					94,57%	
50,00%	301D12 - Efficientare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio					100,00%	
33,33%	401 - Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti					100,00%	
50,00%	Indicatori					100,00%	
50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
50,00%	401D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese, accompagnandone lo sviluppo rendendo disponibili strumenti e servizi digitali					100,00%	
50,00%	401D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico					100,00%	
33,33%	402 - Orientamento al lavoro					99,24%	
50,00%	Indicatori					98,49%	
50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
100,00%	402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro					100,00%	
2 - Competitività del territorio						100,00%	
25,00%	600 - Promozione infrastrutture					100,00%	
50,00%	Indicatori					100,00%	
50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
100,00%	600.D6.1 - Agevolare occasioni di incontro tra gli Enti interessati allo sviluppo del sistema intermodale					100,00%	
25,00%	601 - Marketing territoriale					100,00%	
50,00%	Indicatori					100,00%	
50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
50,00%	601D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità					100,00%	
50,00%	601D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei					100,00%	
25,00%	700 - Ambiente					100,00%	
50,00%	Indicatori					100,00%	
50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
100,00%	700.D5.1 - Promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile, dell'economia circolare					100,00%	
25,00%	701 - Tutela della legalità					100,00%	
50,00%	Indicatori					100,00%	
50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
25,00%	701C11 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità					100,00%	
25,00%	701C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in particolare sviluppando, anche in collaborazione con le Istituzioni locali, azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica					100,00%	
25,00%	701C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno per garantire maggiore equilibrio e trasparenza nel mercato					100,00%	
25,00%	701C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori del mercato, anche mediante la tempestiva composizione delle controversie ad opera degli Organismi costituiti in Camera di commercio					100,00%	

Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
3 - Competitività dell'Ente						99,98%	● ● ●
33,34%	801 - Semplificazione procedure a carico delle imprese					100,00%	● ● ●
		50,00% Indicatori				100,00%	
		50,00% Obiettivi operativi				100,00%	
		100,00%	801C11 - Incrementare la diffusione dell'informazione economica e di strumenti e servizi telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato			100,00%	● ● ●
33,33% 802 - Efficienza e qualità dei servizi						99,95%	● ● ●
		50,00% Indicatori				99,90%	
		50,00% Obiettivi operativi				100,00%	
		20,00%	802A11 - Garantire l'attuazione della strategia e lo stato di salute dell'Ente, monitorando gli indici e ottimizzando il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere			100,00%	● ● ●
		20,00%	802A12 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale			100,00%	● ● ●
		20,00%	802A13 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagini di people e customer satisfaction realizzate nel mese di dicembre 2			100,00%	● ● ●
		20,00%	802B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi			100,00%	● ● ●
		20,00%	802C11 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese			100,00%	● ● ●
33,33% 803 - Trasparenza e anticorruzione						100,00%	● ● ●
		50,00% Indicatori				100,00%	
		50,00% Obiettivi operativi				100,00%	
		100,00%	803A12 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione			100,00%	● ● ●

L'assorbimento delle risorse promozionali sugli obiettivi strategici definiti nella RPP 2020

Risorse promozionali



AS1 – COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE		Budget Iniziale 2020	Budget Aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
1	COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE	1.015.000,00	5.562.724,81	5.255.835,92	94,48%	
301	INTERNAZIONALIZZAZIONE	700.000,00	2.126.188,65	1.954.105,92	91,91%	
401	DIGITALIZZAZIONE, SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI	285.000,00	3.329.093,87	3.229.561,31	97,01%	
402	ORIENTAMENTO AL LAVORO	30.000,00	107.442,29	72.168,69	67,17%	
AS2 – COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO		Budget Iniziale 2020	Budget Aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
2	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	895.000,00	2.686.801,50	2.269.954,63	84,49%	
600	INFRASTRUTTURE	5.000,00	0,00	0,00		
601	MARKETING TERRITORIALE	680.000,00	2.463.926,50	2.060.627,35	83,63%	
700	AMBIENTE	15.000,00	36.875,00	25.850,00	70,10%	
701	TUTELA DELLA LEGALITA'	195.000,00	186.000,00	183.477,28	98,64%	
AS3 – COMPETITIVITA' DELL'ENTE		Budget Iniziale 2020	Budget Aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE	90.000,00	167.473,69	155.954,07	93,12%	
801	SEMPLIFICAZIONE PROCESSI	10.000,00	10.000,00	10.000,00	100,00%	
802	EFFICIENZA E QUALITA' DEI SERVIZI	80.000,00	157.473,69	145.954,07	92,68%	
803	ANTICORRUZIONE, TRAPARENZA E CICLO PERFORMANCE	0,00	0,00	0,00		
		Budget Iniziale 2020	Budget Aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
	INTERVENTI PROMOZIONALI 2020	2.000.000,00	8.417.000,00	7.681.744,62	91,26%	
		Budget Iniziale progetti +20% D.A.	Budget aggiornato	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
	31.E1.14.00 INTERNAZIONALIZZAZIONE	0,00	1.267.671,27	1.248.052,56	98,45%	
	41.E1.11.00 PUNTO IMPRESA DIGITALE	0,00	1.471.254,94	1.447.476,90	98,38%	
	41.E1.16.00 PREVENZIONE CRISI D'IMPRESA E SUPPORTO FINANZIARIO	0,00	55.838,93	0,00	0,00%	
	42.E1.12.00 I SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI	0,00	84.442,29	49.642,90	58,79%	
	61.E1.15.00 TURISMO	0,00	1.800.926,50	1.400.926,50	77,79%	
	INTERVENTI PROMOZIONALI 2020 FINANZIATI DALL'INCREMENTO DEL 20% DI DIRITTO ANNUALE	0,00	4.680.133,93	4.146.098,86	88,59%	
		Budget Iniziale 2020	Budget aggiornato e al netto del rinvio sul 2021	Utilizzato	% Utilizzo	Valutazione
	INTERVENTI PROMOZIONALI 2020 (al netto del rinvio sul 2021 della quota corrispondente alle iniziative finanziate dal fondo perequativo)	2.000.000,00	8.326.361,68	7.681.744,62	92,26%	

La tabella riporta i valori economici di tipo promozionale stanziati nel bilancio 2020, al livello degli obiettivi strategici, ed il relativo grado di assorbimento, anche se nel Piano della *performance* 2020 non sono stati previsti indicatori al riguardo.

Livello assorbimento risorse = Risorse utilizzate (liquidate) / risorse previste a budget.

NB: In fase preventiva, ed in relazione al target, viene focalizzata esclusivamente la voce di bilancio B.8 (interventi promozionali).

Il dettaglio delle risorse utilizzate nell'ambito degli obiettivi strategici per le singole attività programmate è stato puntualmente analizzato nella [Relazione sui risultati del bilancio 2020](#), a cui si rimanda.

3.2 Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali



Grado di raggiungimento degli obiettivi operativi pianificati

Obiettivi operativi	Valore assoluto	Valore %
Obiettivi operativi con target raggiunti in misura superiore al 95%	19 🟢	95,00 %
Obiettivi operativi con target raggiunti in misura inferiore a 95% e superiore a 60%	1 🟡	5,00 %
Obiettivi operativi con target non raggiunti	0 🔴	0,00 %
Obiettivi operativi totali individuati nel Piano della performance	20	100,00 %

PORTAFOGLIO DELLE ATTIVITA' E DEI SERVIZI (3° livello: Obiettivi operativi – vista annuale)

All'interno della logica dell'albero della *performance*, ogni ambito strategico, dopo essere stato declinato in obiettivi strategici (2° livello), è stato articolato in obiettivi operativi (3° livello), cui sono state associate risorse e responsabilità organizzative connesse al raggiungimento.

Nell'allegato 3 si dà evidenza per ciascun obiettivo operativo, raggruppati per obiettivo strategico, dei risultati conseguiti e, qualora siano presenti risorse promozionali espressamente dedicate agli obiettivi/piani operativi, del relativo grado di assorbimento. Vengono inoltre esposti in dettaglio gli elementi in elenco:

- il titolo dell'obiettivo e la descrizione delle attività individuate
- le Aree organizzative coinvolte
- il risultato raggiunto dall'obiettivo (calcolato in media ponderata)
- la valutazione complessiva
- gli indicatori utilizzati per misurare l'obiettivo ed il relativo peso percentuale assegnato
- il target atteso, il valore raggiunto a livello di ciascun indicatore selezionato e il relativo scostamento

Non si dà conto in questa fase dei costi complessivi dei processi e delle singole attività/obiettivo. La rilevazione viene effettuata mediante gli applicativi di Unioncamere per il benchmarking (PARETO) e per i costi dei processi (KRONOS), e verranno resi pubblici non appena i report verranno resi disponibili. In tal modo alle Camere viene garantito, oltre alla terzietà nell'elaborazione dei costi standard, un accesso unico, organico e integrato che rappresenta, al contempo, uno strumento di lavoro e un ambiente di consultazione dei dati e delle informazioni strutturati della propria realtà, "dal di dentro" e anche in confronto con le altre, sia con riferimento al sistema camerale nel complesso, sia rispetto ai cluster dimensionali e regionali.

I report già disponibili sono pubblicati nell'apposita sezione del sito camerale, al link <http://www.mo.camcom.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/allegati/servizi-erogati/costi-contabilizzati>.

Si segnala da ultimo che il [Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2020-2022](#) è stato approvato il 28/01/2020 e che, anche nel 2020, sono stati previsti nel Piano della *performance* 2020-2022 specifici obiettivi. Inoltre la CCIAA ha provveduto ad aggiornare, previo parere favorevole dell'OIV, il proprio [Codice di comportamento](#) ai sensi del DPR 62/2013 e delle Linee guida ANAC approvate in ultimo con la delibera n. 177/2020.

3.3 Performance organizzativa

In questa sezione della Relazione si riportano gli esiti del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso, come previsto dalle Linee Guida di Unioncamere, che specificano quanto disposto dall'articolo 7, comma 2, lettera a), del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

La misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso viene effettuata secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) dell'Ente, tenendo conto altresì dei seguenti elementi:

- a. misurazioni del grado di raggiungimento degli obiettivi annuali e dei target associati agli obiettivi strategici triennali effettuate dai dirigenti dell'Amministrazione;
- b. verifica della effettiva funzionalità degli obiettivi annuali al perseguimento degli obiettivi specifici triennali;
- c. esiti delle indagini condotte dall'amministrazione con i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, nonché le informazioni eventualmente ricavate dalle comunicazioni degli utenti inviate direttamente all'OIV stesso;
- d. multidimensionalità della performance organizzativa (in coerenza con i contenuti del Piano);
- e. eventuali mutamenti del contesto interno ed esterno in cui l'amministrazione ha operato nell'anno di riferimento.

Con riferimento a quanto previsto dal SMVP della CCIAA, esso stabilisce che la performance organizzativa è intesa come "processo qualitativo, che culmina nella determinazione di un giudizio sintetico sui risultati prodotti dall'ente in relazione agli obiettivi stabiliti in fase di pianificazione strategica e programmazione operativa" e viene effettuata mettendo a sistema gli ambiti di misurazione e valutazione individuati dall'art.8 del D. Lgs. 150/2009, così come aggregati nelle 5 prospettive "orizzontali" proposte dalla delibera CIVIT 104/2010 quali dimensioni di analisi degli obiettivi sviluppati, nell'albero della Performance, in prospettiva "verticale".

La misurazione relativa all'anno 2020 è stata realizzata nel mese di gennaio 2021, per poter disporre dei dati di baseline per la programmazione del 2021. E' stata poi completata con la rilevazione delle misure rese disponibili da terzi in momenti successivi (come ISTAT, Movimprese, Regione Emilia-Romagna...) e quelle relative ai dati del bilancio 2020 approvato il 29 aprile. L'OIV ha ricevuto quindi dalla Struttura Tecnica di Supporto il report di monitoraggio della performance organizzativa di Ente, per monitorare l'andamento degli obiettivi della Camera nel suo complesso, e il report di Area (Dirigenziale ed Organizzativa), per le successive operazioni di valutazione degli obiettivi assegnati alle corrispondenti Aree. Nel mese di giugno, a seguito della rendicontazione dei progetti finanziati dall'incremento del 20% di diritto annuale autorizzato dal MISE, in accordo con l'OIV è stata modificata la rilevazione della misura di uno degli indicatori proposti dal MISE, in quanto erroneamente interpretata in fase di prima rilevazione dall'Ufficio responsabile della stessa. I report conseguentemente sono stati rielaborati e resi nuovamente disponibili all'OIV.

L'OIV ha quindi

- analizzato nel merito le risultanze dei report formalizzati;
- avviato – in relazione agli obiettivi con una percentuale di raggiungimento superiore al 105% (soglia di tolleranza prevista nel SMVP) - i necessari approfondimenti con la Struttura Tecnica di Supporto e con i dirigenti dell'Ente, per verificare i casi di overshooting;
- valutato, in merito ad alcuni obiettivi non raggiunti, le motivazioni portate dai Dirigenti, verificato i documenti a sostegno, analizzato i risultati degli approfondimenti richiesti alla Struttura tecnica di Supporto;
- analizzato altresì gli ulteriori ambiti di valutazione individuati nel SMVP (in particolare stato di salute, benchmarking e customer satisfaction).

In relazione a 3 indicatori, facenti parte di altrettanti obiettivi, si è valutato adeguato integrare la misurazione dei dati con la valutazione delle risultanze emerse, come espressamente previsto nel Sistema di misurazione e valutazione della performance 2020. Ci si riferisce in dettaglio ai seguenti indicatori.

Peso kpi rispetto all'Obiettivo	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità				70,00%	
30,00%	61.D3.1_2 - Numero turisti beneficiari del voucher della Camera di commercio Misura la capacità della Camera di attrarre sul territorio turisti grazie alle strategie messe in essere per rispondere alla crisi delle imprese turistiche. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 200 N.	0 N.	0,00%	
701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in particolare sviluppando, anche in collaborazione con le Istituzioni locali, azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica				80,00%	
20,00%	71.C2.4_2 - Emissione Ruolo sanzioni anno (n-3) entro la data Indicare la data in cui è stato emesso il Ruolo sanzioni relativo all'anno (n-3)	Entro 31-10-2020	25-12-2020	0,00%	
802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagini di people e customer satisfaction realizzate nel mese di dicembre 2019				75,00%	
25,00%	82.A1.3_4 - Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera	Entro 30-11-2020	23-12-2020	0,00%	

Nei casi analizzati si è valutato del tutto inopportuno penalizzare il contributo apportato dalle risorse coinvolte, in quanto:

- il primo indicatore (61.D3.1_2) è stato del tutto condizionato dalla situazione emergenziale
- per gli altri due (71.C2.4_3 e 82.A1.3_4) le stesse risorse, pur non disponendo delle leve necessarie a modificare l'esito degli risultati medesimi, hanno comunque realizzato, pur non nei termini temporali previsti, gli obiettivi medesimi.

Hanno concorso alla fase di valutazione, su richiesta e supervisione metodologica dell'OIV, altri dati di contesto (situazione emergenziale e limitazioni normative al turismo, per il kpi 61.D3.1_2 - Numero turisti beneficiari del voucher della Camera di commercio), analisi effettuate ad hoc (calcolo degli FTE allocati in media nazionale e/o dimensionale sui processi gestiti dall'ufficio responsabile dell'emissione del ruolo sanzioni, per il kpi 71.C2.4_2 - Emissione Ruolo sanzioni anno (n-3) entro la data), documenti (delibere, determine) ed elementi oggettivi (ragioni tecniche e tecnologiche, per il kpi 82.A1.3_4 - Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera).

Il bando "Welcome to Modena", a cui si riferiva il primo kpi, approvato il 29 luglio 2020 e successivamente sospeso a causa delle limitazioni imposte, è stato riattivato già a febbraio 2021, nonostante le restrizioni alla mobilità ancora vigenti.

In entrambi gli altri casi, i risultati sono stati realizzati nel corso dello stesso 2020.

In particolare le analisi di benchmarking effettuate a livello degli FTE rilevati come standard nazionali hanno dimostrato che l'ufficio responsabile dell'emissione dle Ruolo era in carenza di personale sin dal 2019,

quando, per convergere rispetto alla mediana, sarebbe occorso un valore ulteriore compreso tra 2,95 e 3,24 FTE a seconda che usi il cluster dimensionale o nazionale. Nel 2020 le addette dell'ufficio sono diminuite di 1 ulteriore unità, a causa di un comando non previsto al MISE a far data dal 1° marzo 2020.

Per quanto riguarda la rete intranet, la necessità di garantire un'adeguata componente di interattività e contestualmente di sicurezza, prevedendo l'ipotesi di accesso alle informazioni anche dall'esterno dell'ente, al fine di favorire i lavoratori in smart working, ha determinato il ritardo sopra indicato.

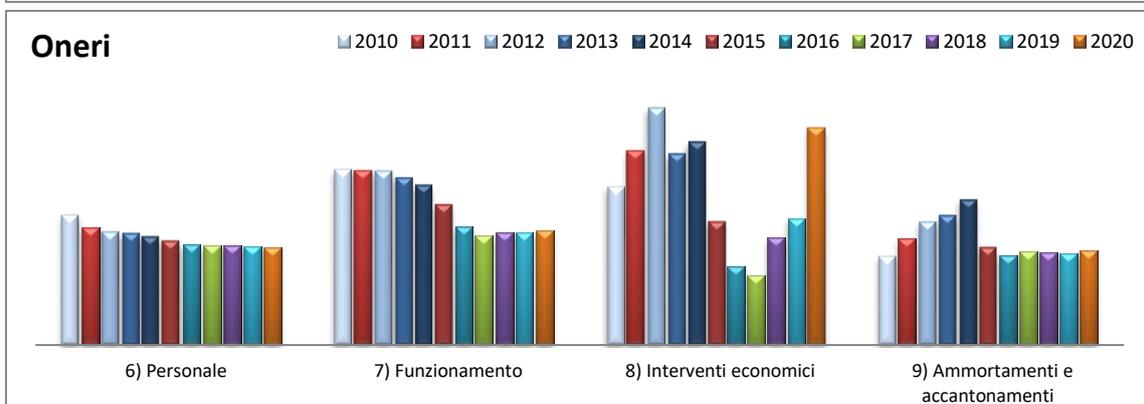
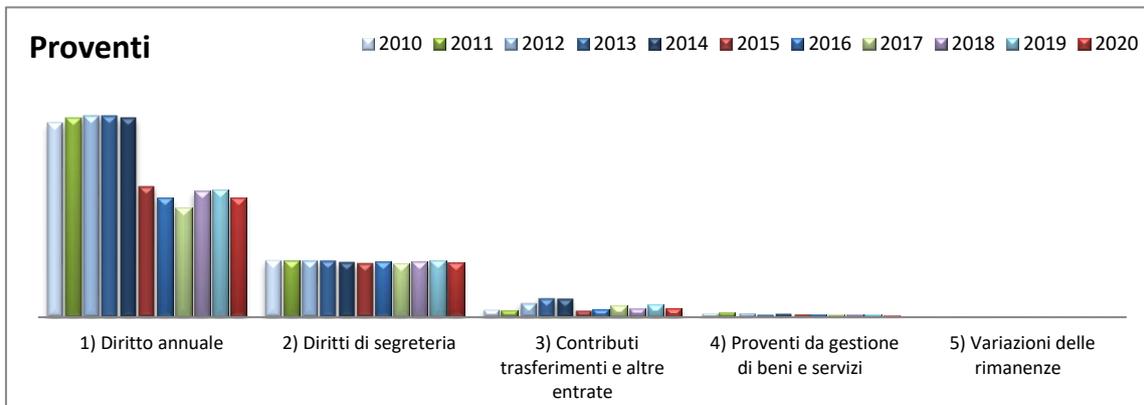
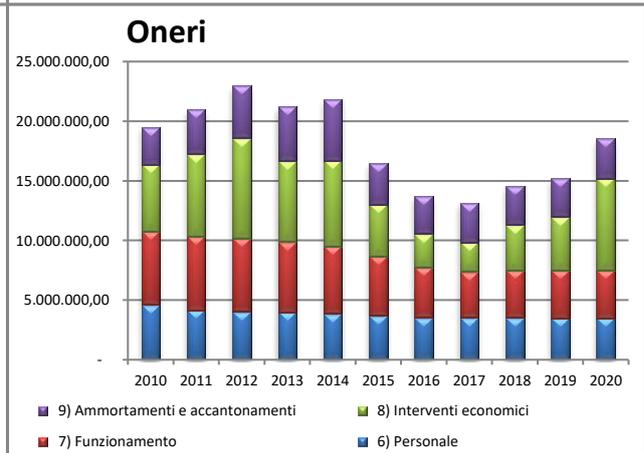
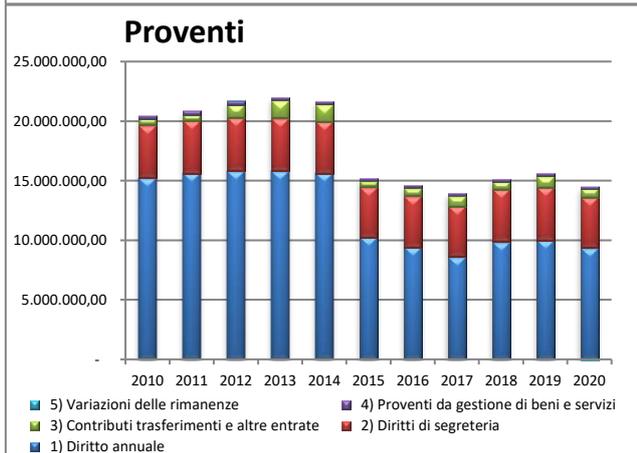
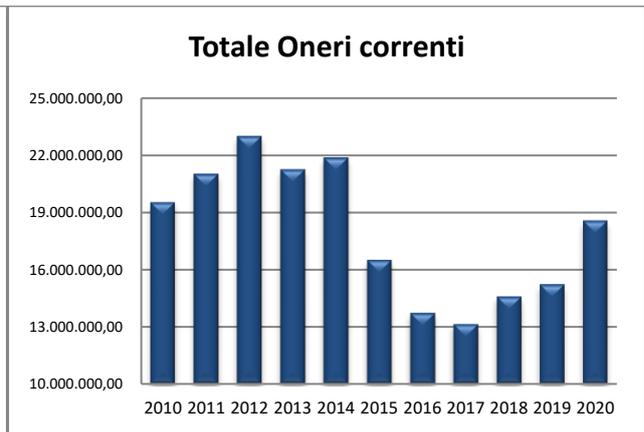
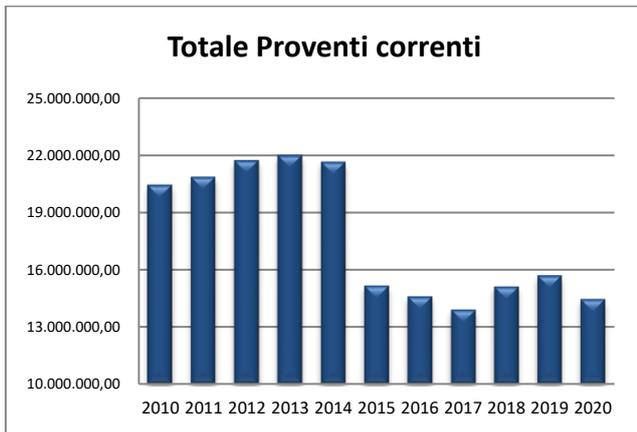
3.3.1 Stato di salute



Per valutare adeguatamente il quadro integrato dei valori di bilancio e le relative dinamiche, si rappresentano di seguito, sinteticamente, le principali risultanze dello Stato Patrimoniale (Attivo e Passivo + Patrimonio Netto) e del Conto economico degli ultimi anni.

Principali risultanze del Conto economico

	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Diritto annuale	10.231.293	9.413.822	8.587.258	9.884.459	10.002.510	9.364.811
Diritti di segreteria	4.241.250	4.329.919	4.235.194	4.353.008	4.433.854	4.244.493
Contributi e trasferimenti	504.073	643.136	893.524	664.789	967.218	731.566
Proventi da gestione di servizi	201.581	220.053	197.080	221.363	254.449	158.167
Variazioni rimanenze	- 20.014	- 19.721	- 11.330	- 11.833	28.185	- 37.735
Proventi correnti	15.158.182	14.587.210	13.901.725	15.111.785	15.686.216	14.461.303
Personale	3.685.412	3.554.773	3.519.440	3.534.645	3.484.934	3.466.483
Costi di funzionamento						
Quote associative	1.071.967	907.866	811.459	758.707	744.055	807.264
Organi istituzionali	224.575	257.411	73.199	64.021	76.399	51.380
Altri costi di funzionamento	4.371.956	3.796.033	3.304.361	3.033.418	3.170.181	3.195.119
Interventi economici	4.368.666	2.797.149	2.448.735	3.791.905	4.486.208	7.681.745
Ammortamenti e accantonamenti	3.463.695	3.171.720	3.313.249	3.279.515	3.242.644	3.336.791
Oneri correnti	17.186.272	14.484.953	13.470.444	14.462.211	15.204.421	18.538.782
Risultato Gestione corrente	- 2.028.090	102.257	431.281	649.575	481.794	- 4.077.479
Risultato Gestione finanziaria	59.018	57.397	50.358	132.156	338.676	382.070
Risultato Gestione straordinaria	726.829	65.116	1.139.418	649.599	1.495.291	612.949
Rettifiche Attivo patrimoniale	- 106.795	- 520.629	- 161.079	- 179.637	- 286.799	- 148.079
Risultato economico della gestione	- 1.349.037	- 295.858	1.459.979	1.251.692	2.028.963	- 3.230.539



Attivo dello Stato patrimoniale

	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Immobilizzazioni immateriali	2.552.387	2.296.788	1.988.719	1.805.204	1.660.601	1.581.007
Immobilizzazioni materiali	11.455.463	10.798.573	10.212.987	9.700.900	9.141.424	8.595.316
Immobilizzazioni finanziarie	16.536.549	13.106.427	12.813.669	12.725.532	12.628.767	12.090.394
IMMOBILIZZAZIONI TOTALI	30.544.398	26.201.788	25.015.375	24.231.636	23.430.792	22.266.717
Rimanenze	112.441	92.720	81.390	69.557	97.743	60.008
Crediti di funzionamento	2.713.823	2.567.679	2.463.459	2.527.016	3.091.636	3.245.280
Disponibilità liquide	19.161.091	23.654.399	27.910.089	31.017.165	32.142.345	33.102.954
ATTIVO CIRCOLANTE	21.987.356	26.314.798	30.454.938	33.613.739	35.331.724	36.408.241
Ratei e risconti attivi	1.899	9.684	14.963	10.500	10.564	41.520
TOTALE ATTIVO	52.533.654	52.526.270	55.485.276	57.855.874	58.773.079	58.716.478

Passivo e Patrimonio netto

	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Debiti di finanziamento	-	-	-	-	-	-
Trattamento di fine rapporto	3.180.126	3.345.479	3.412.760	3.344.658	3.311.277	3.367.701
Debiti di funzionamento	4.855.768	4.282.321	4.761.873	6.443.670	5.756.206	4.944.821
Fondi per rischi e oneri	594.787	619.861	478.749	410.695	438.162	4.335.014
Ratei e risconti passivi	1.435	401	792.655	479.330	7.521	104.222
TOTALE PASSIVO	8.632.115	8.248.062	9.446.036	10.678.353	9.513.166	12.751.758
Avanzo patrimoniale	43.279.783	42.637.933	43.114.366	44.907.220	46.045.501	48.074.464
Riserve da partecipazioni	1.263.605	1.163.842	1.132.020	1.132.020	1.185.450	1.120.795
Risultato economico dell'esercizio	-641.850	476.433	1.792.853	1.138.282	2.028.963	-3.230.539
PATRIMONIO NETTO	43.901.539	44.278.208	46.039.240	47.177.521	49.259.914	45.964.720

Il bilancio consuntivo 2020, in versione integrale, è pubblicato sul sito camerale, nella sezione dedicata ai Bilanci di Amministrazione trasparente (<http://www.mo.camcom.it/amministrazione-trasparente/bilanci/allegati/bilancio-consuntivo-2020>).

Di seguito sono riportati alcuni indicatori di sostenibilità economica, solidità patrimoniale e più in generale di salute finanziaria. Un'analisi più approfondita in termini di solidità patrimoniale e di liquidità verrà predisposta in vista dell'aggiornamento del preventivo 2021, nell'ambito della relazione che la Giunta predispone a tal fine. Quando sarà approvata dal Consiglio verrà pubblicata sul sito, al link (<http://www.mo.camcom.it/amministrazione-trasparente/bilanci/allegati/aggiornamento-preventivo-2021-luglio-2021>).

		Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	Indice equilibrio strutturale ↳ <i>Valore segnaletico</i> : indica la capacità della Camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali	19,67%	25,18%	21,67%	21,76%	22,39%	20,30%
	Equilibrio economico della gestione corrente ↳ <i>Valore segnaletico</i> : misura l'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti	108,71%	94,00%	94,50%	96,45%	96,93%	128,20%
	Equilibrio economico al netto del FDP ↳ <i>Valore segnaletico</i> : misura la capacità della Camera di restare in equilibrio economico senza ricorrere al meccanismo del fondo perequativo	106,98%	91,92%	92,89%	95,05%	96,22%	127,44%
SOLIDITÀ PATRIMONIALE	Indice di struttura primario (o di garanzia) ↳ <i>Valore segnaletico</i> : misura la capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio	1,40	1,65	1,79	1,89	2,05	1,92
	Indice di indebitamento ↳ <i>Valore segnaletico</i> : indica l'incidenza del capitale di terzi sul totale del capitale investito	16,4%	15,7%	17,1%	18,5%	16,2%	21,7%
	Indice di capitalizzazione ↳ <i>Valore segnaletico</i> : esprime l'incidenza del patrimonio netto sul totale del capitale investito	83,6%	84,3%	83,0%	81,5%	83,8%	78,3%
SALUTE FINANZIARIA	Indice di liquidità immediata ↳ <i>Valore segnaletico</i> : misura l'attitudine ad assolvere, con le sole disponibilità liquide immediate, agli impegni di breve periodo	4,34	6,05	5,27	4,95	6,43	3,87
	Capitale circolante netto (CCN) ↳ <i>Valore segnaletico</i> : indica l'attitudine a far fronte agli impieghi finanziari di breve periodo con l'attivo circolante e, quindi, se c'è una copertura delle immobilizzazioni attraverso le fonti del capitale permanente	16.394.039	21.436.460	24.190.268	26.253.160	29.385.199	25.833.980
	Margine di tesoreria ↳ <i>Valore segnaletico</i> : permette di valutare la capacità di far fronte agli impegni di breve termine con la più liquida dell'attivo circolante (liquidità immediate e differita)	16.279.699	21.334.057	24.093.915	26.173.104	29.276.892	25.778.398
	Indice MEF di tempestività dei pagamenti ↳ <i>Valore segnaletico</i> : permette di verificare la capacità Camera di commercio di anticipare i tempi di pagamento dei fornitori rispetto ai previsti 30 gg. ed in media ponderata rispetto all'importo dovuto	- 14,70 -	- 19,97 -	- 19,78 -	- 18,12 -	- 20,14 -	- 19,92
	Cash flow operativo ↳ <i>Valore segnaletico</i> : permette di valutare l'ammontare delle risorse finanziarie nette prodotte nell'anno	- 907.958	4.493.308	4.255.690	3.107.076	1.125.180	960.572

3.3.2 Benchmarking

Nel mese di gennaio 2020, Unioncamere, nell'ambito degli strumenti predisposti nel Sistema informativo integrato per le CCIAA, ha reso disponibile la prima release del Cruscotto direzionale.

Tale nuovo strumento consente di avere una visione d'insieme, molto sintetica, delle macro-dinamiche gestionali delle Camere, sulla base di un set di 12 indicatori afferenti a quattro dimensioni chiave della performance:

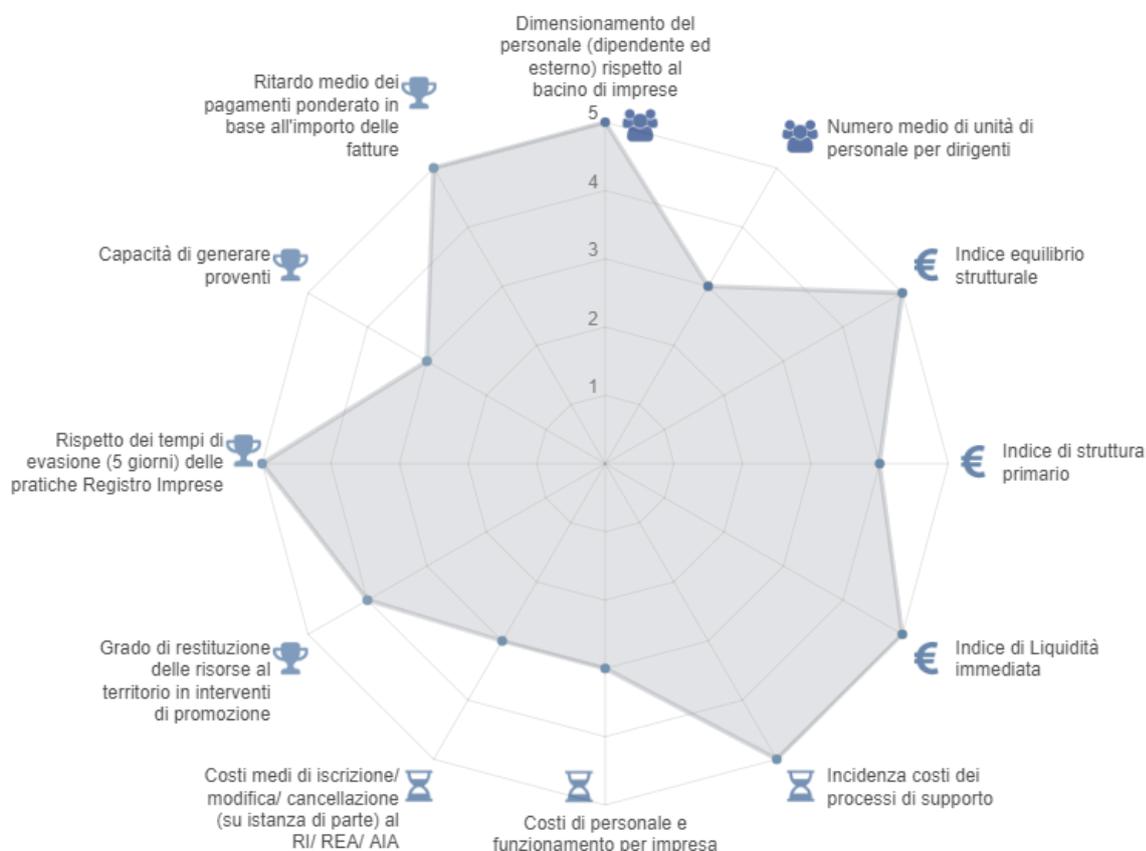
- Struttura (consistenza e caratteristiche dell'organizzazione e della forza lavoro camerale)
- Salute economica (livello di sostenibilità economica e di bilancio)
- Efficienza (in termini di capacità di impiego delle risorse)
- Efficacia, qualità, impatto (capacità di conseguire risultati).

Ognuna di queste dimensioni può essere tradotta in chiave di pianificazione e/o di attenzione in ambito organizzativo. Il Cruscotto intende infatti tracciare il «profilo» di ciascuna Camera, evidenziando i possibili ambiti di miglioramento e/o di consolidamento della gestione camerale.

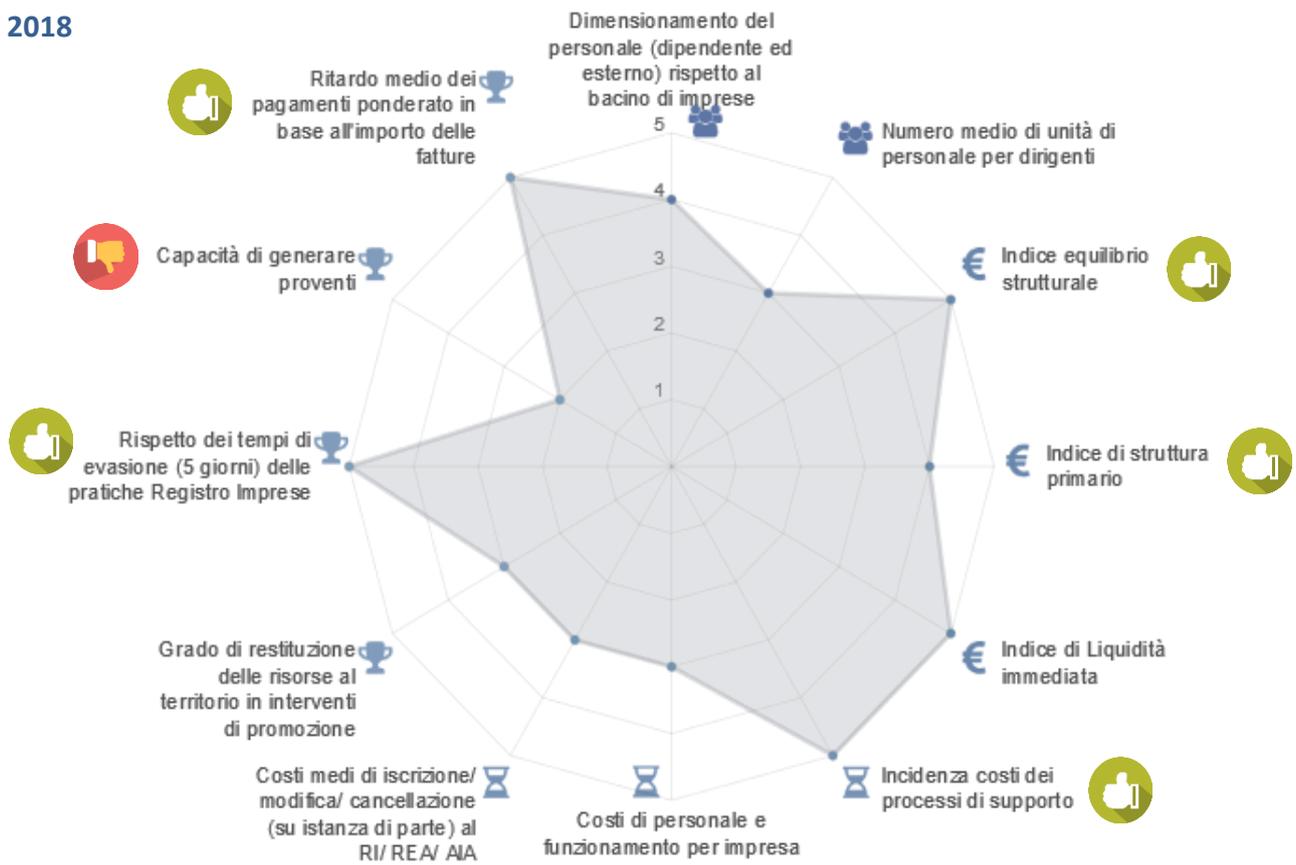
Gli indicatori più significativi, rappresentati all'interno di un unico grafico, forniscono informazioni in merito al posizionamento dell'Ente in riferimento a ciascuna dimensione.

Per ottenere tale rappresentazione, per ciascun indicatore, viene definito il posizionamento di ogni Camera assegnando un valore pari al 100% a quella più «virtuosa» (valori riportati in una scala da 1 a 5). Di seguito i grafici degli ultimi 3 anni (dal 2019 al 2017).

2019



2018



2017



3.3.3 Customer satisfaction

Ulteriore strumento di analisi è rappresentato dall'indagine di *Customer satisfaction*.

Introdotta normativamente dal Decreto Madia (n. 74/2017), lo scopo dell'indagine è quello di misurare il livello di qualità percepita da parte delle imprese e degli stakeholders in merito ai servizi offerti dalla Camera di commercio di Modena. Il cittadino/utente viene considerato come un valutatore. L'art. 7 del D.Lgs. n. 150/2009 come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017 stabilisce, infatti, che la funzione di misurazione e valutazione è svolta, oltre che dagli OIV e dai dirigenti, anche "dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa".

Il coinvolgimento degli utenti diviene parte integrante del processo di valutazione delle performance, dalla fase di progettazione del Sistema di misurazione e valutazione fino alla fase di misurazione e di valutazione dei risultati di performance organizzativa conseguiti dall'amministrazione, nonché nel momento della validazione della Relazione sulla performance: gli OIV devono tenere conto di tale aspetto valutativo in ogni momento del ciclo della performance (art. 14, e soprattutto comma 4-bis).

Questa strategia sarà ulteriormente potenziata nelle prossime annualità per via della partecipazione della CCIAA di Modena - in rappresentanza dell'intero Sistema camerale - ad un progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica, volto a individuare una metodologia di stakeholder engagement, quale strumento di "ascolto" dei portatori d'interesse, i cui risultati potranno essere utilizzati già a partire dal ciclo 2022. Avviato negli ultimi mesi del 2020, sono stati definiti 3 processi su cui fare intervenire gli stakeholders di riferimento (nel 2020 è già stata conclusa la mappatura degli stakeholders in relazione ai singoli processi/dimensioni camerali): il "Registro Imprese" come processo amministrativo ampiamente standardizzato, la "digitalizzazione" come ambito promozionale particolarmente innovativo e soggetto a personalizzazioni, il "persnale" come processo interno, nell'ambito del quale verrà realizzata anche l'indagine di benessere organizzativo a cui si farà cenno nella sezione del bilancio di genere.

L'indagine di customer satisfaction, realizzata nei mesi di settembre e ottobre 2020 e rivolta ad un campione di circa 700 imprese, in questa annualità della rilevazione ha modificato il target di campione e la modalità dell'analisi. In precedenza ci si era focalizzati su imprese, professionisti, Associazioni di categoria, privati altre PP.AA., che avevano direttamente utilizzato almeno uno dei diversi servizi camerali nell'anno, mentre nel 2020 l'analisi è stata estesa ad un campione rappresentativo di imprese, estratte dal totale delle iscritte alla CCIAA di Modena, con l'intento di intercettare anche aree di mancato utilizzo dei servizi. Si è utilizzato inoltre una tecnica mista (Interviste C.A.T.I. - telefoniche e C.A.W.I - piattaforma web).

Gli ambiti di analisi sottoposti a focus sono stati i seguenti:

- quantità e modalità dei contatti con la Camera, indagando in particolare le ragioni del mancato utilizzo dei servizi della CCIAA
- conoscenza, utilizzo e valutazione del livello di soddisfazione dei servizi erogati, con un particolare focus sui servizi erogati in modalità digitale (in termini di conoscenza, vantaggi/svantaggi percepiti dei servizi on-line)
- interazione con il personale, con valutazione sui vari aspetti legati al rapporto diretto (nelle varie modalità) con i referenti camerali.

Inoltre, avendo la società a cui è stata affidata la rilevazione effettuato un'analogica indagine su base nazionale, è stato possibile effettuare una analisi comparativa nell'ambito del Sistema camerale, mediante il confronto dei valori rilevati in relazione alla CCIAA di Modena con i valori medi nazionali, ed ottenendo in tal modo ulteriori utili indicazioni.

Le principali evidenze positive della rilevazione sono le seguenti:

- un numero elevato di imprese della provincia di Modena si dichiara in generale soddisfatto dei servizi utilizzati
- la valutazione complessiva decisamente positiva per l'interazione con il personale
- il numero degli intervistati che hanno dichiarato di aver percepito un miglioramento dei servizi è superiore a quello di coloro che hanno ravvisato un peggioramento
- propensione a utilizzare anche in futuro i servizi offerti dalla Camera, laddove già utilizzati

Le principali ipotesi di miglioramento sono invece connesse a:

- la mancanza di rapporti diretti con la CCIAA per una quota cospicua delle imprese
- un rapporto con l'ente mediato da consulenti esterni o associazioni di categoria per la maggior parte delle imprese (in una misura ancora maggiore di quanto avviene a livello nazionale)
- una valutazione al di sotto della media per alcuni servizi (es. digitalizzazione, certificazione export)

L'analisi di benchmark ha consentito di rilevare valori maggiori rispetto alla media nazionale in relazione a:

- valutazione complessiva dei servizi effettivamente utilizzati
- indice di periodo (ovvero il valore relativo a coloro che ritengono che la qualità sia «migliorata» rispetto al passato)
- valutazione complessiva dell'interazione con il personale della Camera di commercio

Si allegano i report EXECUTIVE SUMMARY (allegato 4a) e Report dei risultati e benchmark nazionale – ANALITICO (allegato 4b) quali strumenti utili ai fini della valutazione della Camera di commercio, soprattutto in un'ottica di miglioramento continuo della gestione e della qualità dei servizi.

3.4 Bilancio di genere

LE PARI OPPORTUNITA' – LA PROSPETTIVA ESTERNA

Anche nel 2020 la Camera di Commercio ha previsto una serie di iniziative promozionali allo scopo di sostenere le pari opportunità.

Il Comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile, in conseguenza degli ostacoli emersi nel corso dell'anno causa la pandemia e in base alle esigenze rilevate dalle imprenditrici, ha concentrato le risorse camerale sulla formazione, quale aiuto e sostegno alle imprese femminili.

Per il ciclo formativo online "Percorsi di impresa" vi è stato un primo incontro diviso in tre edizioni "Problem Solving: ritrovare energia e idee per reinventarsi e uscire da un momento incredibile" sviluppato appositamente dopo un periodo di difficoltà allo scopo di valutare meglio le future scelte da intraprendere. E' seguito un secondo incontro "Programmazione neuro linguistica e Marketing relazionale come strumenti efficaci di vendita" dedicato alle imprese femminili dei settori commercio e servizi alle imprese. Il seminario online – diviso in due edizioni - è stato rivolto a riconoscere il profilo di clienti reali e potenziali, definire l'approccio comunicativo strategico per rendere più semplici le dinamiche di vendita con focalizzazione sulle dinamiche commerciali di fine 2020.

La partecipazione agli incontri è stata ottima ed ha permesso alle partecipanti di sviluppare anche un approccio positivo all'introduzione di nuove tecniche informatiche, utili a migliorare e innovare la propria attività lavorativa.

Nonostante la complessità del momento nel mese di novembre sono proseguiti i lavori per il protocollo contro la violenza nei luoghi di lavoro sottoscritto nel 2016. Come tutti gli anni è stato organizzato un incontro (nel 2020 in modalità video) con gli Enti della provincia, Sindacati ed altri attori con testimonianze tese ad un apporto significativo per creare ulteriori sviluppi che rendano il Protocollo uno strumento utile, concreto ed essenziale.

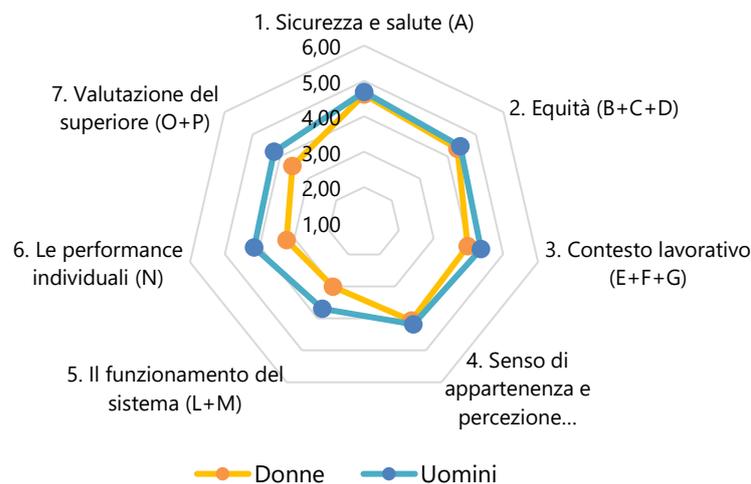
LE PARI OPPORTUNITA' – LA PROSPETTIVA INTERNA

Nell'ambito delle iniziative promosse dalla Camera di Commercio di Modena per dare attuazione agli obiettivi di pari opportunità, così come prescritto dal D. Lgs. 11 aprile 2006, n. 198, si può in qualche modo fare riferimento alle attività inserite nell'ambito dell'obiettivo operativo 802.A1.3 "Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagini di people e customer satisfaction nel mese di dicembre 2019", perché il CUG (Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni) ne ha giudicato positiva la realizzazione, pur non avendo un taglio specifico a livello di genere, ma piuttosto di attenzione ad un maggior benessere organizzativo.

Il CUG nel 2020 è tornato a sottolineare esigenze quali la conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi di cura della famiglia e la formazione del personale, attività che hanno avuto ampia risposta nel corso del 2020 (grazie allo smart working e ad un programma di formazione molto articolato), anche se proposto e realizzato in via generalizzata e non con una specificità legata al genere.

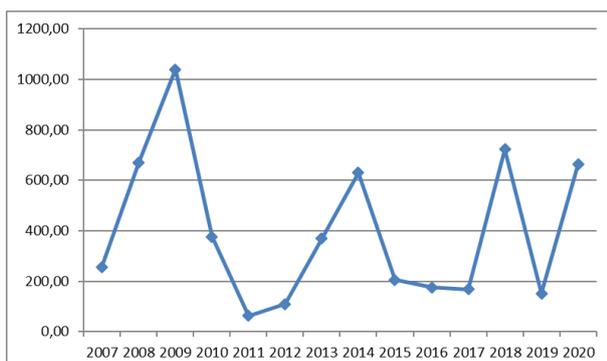
Il CUG ha inoltre riproposto all'Ente di somministrare un nuovo questionario sul benessere aziendale. L'ultima indagine venne realizzata nel 2019, affidandola ad una società esterna, del sistema camerale, per meglio garantire la terzietà nella realizzazione e soprattutto nell'analisi dei questionari raccolti. Le tabelle che seguono danno evidenza degli elementi più significativi emersi e dei risultati medi espressi per le 7 Aree di analisi, differenziate per genere (per i 31 dipendenti che l'hanno indicato).

MACRO AMBITI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	LEVE DI MIGLIORAMENTO
BENESSERE ED EQUITÀ	<ul style="list-style-type: none"> Adeguate <i>compliance</i> rispetto alle prescrizioni normative (sicurezza sede, formazione su rischi, divieti di fumo) Assenza pressoché totale di discriminazioni di genere, politiche, generazionali, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> Logistica degli uffici da migliorare (postazioni, spazi, luminosità, ecc.) Parziale percezione di disinteresse e senso di inutilità Clima generale e relazioni non sempre positive Eccessivi ritmi e carichi di lavoro ed eccessive responsabilità attribuite Percezione di poca meritocrazia e mancanza di chiarezza dei percorsi di sviluppo professionale Percezione di non riuscire a esprimere pienamente il potenziale e ricavare gratificazione dal lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> Analisi dei carichi di lavoro in funzione di risultanze oggettive e conseguente ottimizzazione Ripensamento delle dinamiche organizzative e adeguamento dell'assetto Maggiore comunicazione interna
SODDISFAZIONE E IDENTIFICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Proattività dei singoli e propensione a organizzarsi in autonomia Buona identificazione e appartenenza all'ente e gratificazione quando quest'ultimo riesce a raggiungere dei risultati 	<ul style="list-style-type: none"> Poco spirito di corpo e scarsa capacità di fare squadra Elevata difficoltà a conciliare il lavoro con la sfera privata Comunicazione interna insufficiente Investimenti formativi disomogenei Sensazione di scarsa rilevanza dell'ente nel contesto locale 	<ul style="list-style-type: none"> Condivisione continua e più tempestiva di obiettivi e risultati Iniziative di <i>team building</i>
SISTEMA DI VALUTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> --- 	<ul style="list-style-type: none"> Scarsa conoscenza strategie (a monte) e risultati (a valle) Bassa condivisione e coinvolgimento nella gestione dei sistemi di valutazione (performance organizzativa/individuale, carriera, sviluppo professionale) Mancati feedback per il miglioramento individuale 	<ul style="list-style-type: none"> Dare piena attuazione alle previsioni della Direttiva n. 2/2019 del Ministro per la Pubblica amministrazione, in particolare in materia di organizzazione del lavoro

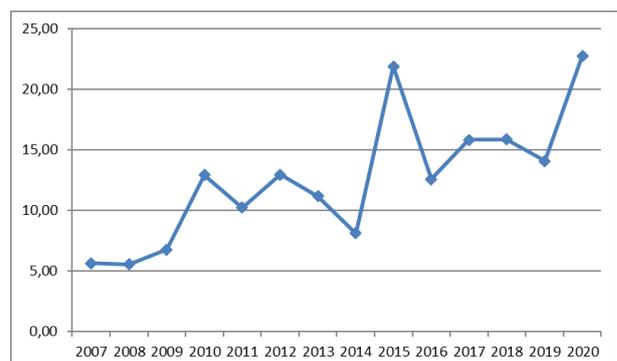


Si riportano quindi, nell'ambito delle informazioni relative allo sviluppo e alla gestione del personale, alcuni grafici relativi alla formazione dei dipendenti. Alla necessità prevista dalla norma di contenere i costi destinati alla formazione, si è in parte fatto fronte incrementando la partecipazione a workshop e a formazione gratuita.

Oneri pro-capite impegnati per la formazione del personale



Numero ore pro-capite per corsi di formazione partecipate



Vengono da ultimo riportate alcune tabelle di valutazione del benessere organizzativo e di genere, relative alle risorse umane direttamente impegnate nella struttura camerale. Anche in questo caso si tratta di elementi di analisi e non di obiettivi di genere programmati di cui rendicontare gli effetti.

Analisi caratteri qualitativi/quantitativa

Indicatori	Valore										
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Età media del personale (anni)	48	49	49	50	50	51	52	53	53	54	54
Età media dei dirigenti (anni)	54	48	49	47	48	49	50	51	52	53	54
Tasso di crescita unità di personale negli anni	-2,4%	-4,9%	-6,4%	-1,4%	-5,6%	-2,9%	-1,5%	-3,1%	-9,5%	-9,5%	-1,8%
% di dipendenti in possesso di laurea	40,2%	39%	39%	38,6%	39,4%	40,6%	39,7%	39,3%	41,8%	46,43%	44,23%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Turnover del personale	0/2	0/4	1/6	1/2	0/4	0/2	0/1	0/2	0/6	1/2	0/1

Analisi benessere organizzativo

Indicatori	Valore										
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Σ gg di assenza (escluso ferie) / Σ gg. lavorativi	4,5%	3,1%	3,9%	5,8%	4,2%	4,0%	4,5%	5,0%	4,8%	4,8%	6,0%
Tasso di dimissioni premature (rispetto al totale dimissionari)	100%	25%	50%	50%	0	0	0	50%	16,67%	16,67%	100%
Tasso di richieste di trasferimento (rispetto al totale dimissionari)	0	0	50%	0	0	0	0	50%	0%	0%	0%
Σ gg. infortuni / Σ gg. Lavorativi	0,22%	0,01%	0%	0,13%	0,04%	0%	0%	0%	0%	0%	0,11%
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale non dirigente	25.472	25.752	25.379	25.349	25.581	25.851	25.051	25.152	26.964	28.302	28.356
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale dirigente	148.013	155.859	187.346	158.644	141.126	141.126	141.126	141.126	141.126	141.331	141.331
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%

Analisi di genere

Indicatori	Valori										
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% di dirigenti donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% di donne rispetto al totale del personale	69,5%	71%	71,2%	72,2%	73,5%	72,7%	73,8%	73,0%	73,70%	73,21%	74,10
% di personale femminile assunto a tempo indeterminato	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale femminile non dirigente	24.263	24.609	24.324	24.562	24.945	24.675	24.830	25.095	26.673	28.021	27.234
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale maschile non dirigente	28.386	28.567	28.070	27.561	27.615	27.118	25.758	25.327	27.904	29.191	29.724
Età media del personale femminile	48	48	49	50	50	51	52	53	53	54	55
Età media del personale maschile	49	49	50	51	50	51	51	52	51	52	53
% di personale femminile laureato rispetto al totale del personale femminile non dirigente	35,1%	34,5%	34,6%	34,6%	34,0%	35,4%	35,4%	34,8%	38,1%	41,5%	42,5%
% di personale maschile laureato rispetto al totale del personale maschile non dirigente	47,8%	50%	50%	50%	56,3%	56,3%	53,3%	53,3%	53,8%	53,8%	50%

4. RENDICONTAZIONE OBIETTIVI INDIVIDUALI

PERSONALE DIRIGENTE

Oltre alla performance di Ente (1° ambito di valutazione), ai dirigenti sono stati assegnati tutti gli obiettivi strategici ed operativi associati all'ambito organizzativo di diretta responsabilità (2° ambito) e specifici obiettivi individuali, in particolare volti a "Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione", mediante l'aggiornamento tempestivo della sezione Amministrazione trasparente del sito camerale e l'attuazione del piano triennale per la prevenzione della corruzione (3° ambito).

Il personale dirigente è inoltre valutato in relazione alle competenze professionali e manageriali dimostrate e alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi (4° ambito).

Di seguito vengono indicati, per ogni dirigente, gli obiettivi individuali assegnati, evidenziando per ogni obiettivo le seguenti informazioni:

- Risultato misurato dell'obiettivo
- Indicatori associati all'obiettivo, con i relativi: Algoritmi, Target, Consuntivo, Fonti dei dati.

BELLEI.STEFANO - Segretario Generale			
Obiettivo individuale	Aggiornamento procedimenti di competenza per prospetto da pubblicare nella sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data		Peso: 34,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data	Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data	Entro 31/12/2020	22/12/2020
Obiettivo individuale	Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV		Peso: 33,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV	Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV	= 100,00 %	100,00 %
Obiettivo individuale	803.A1.2b - Favorire la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione		Peso: 33,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Programmazione ed avvio di specifiche attività di aggiornamento rivolta a tutti i dipendenti camerale, a fronte della revisione del SMVP dell'Ente	Programmazione ed avvio di specifiche attività di aggiornamento rivolta a tutti i dipendenti camerale, a fronte della revisione del SMVP dell'Ente	>= 1,00 N.	1,00 N.

MAZZINI.MASSIMILIANO – Dirigente Area 1

Obiettivo individuale			
803.A1.2 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione			Peso: 35,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente	N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente della CCIAA di Modena aggiornate come da disposizioni normative / N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente, per come individuate nel PTPCT (anno "n") - (anno "n+2") (=48)	>= 98,00 %	100,00 %
Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV	Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV	= 100,00 %	100,00 %
Rispetto del livello di tempestività di 25 gg. in materia di accesso agli atti	N. risposte protocollate entro 25 gg. dalla data di ricezione della richiesta di accesso agli atti (al netto delle sospensioni) / N. richieste di accesso agli atti ricevute nell'anno	>= 90,00 %	95,65 %
Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data	Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data	Entro 31/12/2020	22/12/2020
Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data	Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data	Entro 30/11/2020	30/11/2020
Revisione modulistica per attuazione misure obbligatorie di prevenzione della corruzione entro la data	Revisione modulistica per attuazione misure obbligatorie di prevenzione della corruzione entro la data	Entro 31/10/2020	31/10/2020
Adozione nuovo programma per la gestione dei provvedimenti amministrativi e la pubblicazione all'albo camerale	Avvio pubblicazione dei provvedimenti amministrativi all'albo camerale on-line entro la data	Entro 31/12/2020	06/12/2020
Obiettivo individuale			
N. azioni finalizzate all'introduzione di un nuovo sistema di welfare aziendale			Peso: 30,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
N. azioni finalizzate all'introduzione di un nuovo sistema di welfare aziendale	N. azioni finalizzate all'introduzione di un nuovo sistema di welfare aziendale	>= 3,00 N.	3,00 N.
Obiettivo individuale			
Adozione regolamento dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI) entro la data			Peso: 0,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Adozione regolamento dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI) entro la data	Adozione regolamento dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI) entro la data	Entro 30/11/2020	Annullato/ sostituito
Obiettivo individuale in sostituzione			
N. forme di lavoro agile (telelavoro, smart working) attivate nell'anno ulteriori rispetto alle previsioni normative			Peso: 30,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
N. forme di lavoro agile attivate nell'anno ulteriori rispetto alle previsioni normative	N. forme di lavoro agile (telelavoro, smart working) attivate nell'anno	>= 1,00 N.	9,00 N.

BELLEI.STEFANO – Dirigente Area 2

Obiettivo individuale			
803.A1.2 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione			Peso: 35,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente	N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente della CCIAA di Modena aggiornate come da disposizioni normative / N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente, per come individuate nel PTPCT (anno "n") - (anno "n+2") (=2)	>= 98,00 %	100,00 %
Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV	Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV	= 100,00 %	100,00 %
Rispetto del livello di tempestività di 25 gg. in materia di accesso agli atti	N. risposte protocollate entro 25 gg. dalla data di ricezione della richiesta di accesso agli atti (al netto delle sospensioni) / N. richieste di accesso agli atti ricevute nell'anno	>= 90,00 %	95,65 %
Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data	Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data	Entro 31/12/2020	22/12/2020
Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data	Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data	Entro 30/11/2020	30/11/2020
Revisione modulistica per attuazione misure obbligatorie di prevenzione della corruzione entro la data	Revisione modulistica per attuazione misure obbligatorie di prevenzione della corruzione entro la data	Entro 31/10/2020	31/10/2020
Adozione nuovo programma per la gestione dei provvedimenti amministrativi e la pubblicazione all'albo camerale	Avvio pubblicazione dei provvedimenti amministrativi all'albo camerale on-line entro la data	Entro 31/12/2020	06/12/2020
Obiettivo individuale			
Ampliamento schede informative pubblicate sul sito camerale nell'anno relative ai servizi gestiti digitalmente			Peso: 30,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Ampliamento schede informative pubblicate sul sito camerale nell'anno relative ai servizi gestiti digitalmente	N. schede relative alla compilazione delle pratiche RI pubblicate sul sito nell'anno + N. schede informative pubblicate sul sito camerale relative ai servizi gestiti digitalmente	>= 210,00 N.	224,00 N.
Obiettivo individuale			
N. forme di lavoro agile (telelavoro, smart working) attivate nell'anno ulteriori rispetto alle previsioni normative			Peso: 30,00 %
Risultato misurato obiettivo			100,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
N. forme di lavoro agile attivate nell'anno ulteriori rispetto alle previsioni normative	N. forme di lavoro agile (telelavoro, smart working) attivate nell'anno	>= 1,00 N.	10,00 N.

Si precisa che in fase di aggiornamento del Piano della performance 2020 la Giunta, su proposta dell'OIV, ha approvato l'annullamento dell'obiettivo "Adozione regolamento dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI) entro la data del 30/11/2020", precedentemente assegnato all'avv. Massimiliano Mazzini (Dirigente dell'Area dirigenziale 1) in quanto il D.L. 23/2020 (art. 5) ha disposto la proroga dal 15/08/2020 al 1/09/2021 dell'entrata in vigore del Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza (D.Lgs. 14/2019), compresa quindi l'operatività delle disposizioni in materia di segnalazioni d'allerta da effettuare, degli stessi Organismi di Composizione della Crisi – OCRI nell'ambito delle medesime procedure d'allerta e delle disposizioni generali e procedurali di composizione della crisi.

In proposito, l'OIV aveva proposto di eliminare l'indicatore in argomento dal Piano delle Performance 2020-2022, riprogrammandolo per l'annualità successiva con un target compatibile con la scadenza della proroga e di assegnare in sostituzione l'obiettivo A1.3.4 "N. forme di lavoro agile (telelavoro, smart working) attivate", previsto originariamente solo in capo al Dirigente Area 2. La Giunta ha approvato la sostituzione con delibera n. 121 del 9 settembre 2020.

PERSONALE NON DIRIGENTE

Il personale non dirigente (PO: Posizioni Organizzative, AP: Alte Professionalità e dipendenti non PO/AP) è valutato, in proporzione e pesi variabili rispetto al ruolo ricoperto, in relazione agli ambiti che seguono:

1. performance di Ente (obiettivi strategici + obiettivi operativi);
2. grado di raggiungimento degli obiettivi operativi di competenza dell'area organizzativa/funzione di appartenenza/responsabilità, misurato mediante l'indicatore: Media aritmetica della *performance* raggiunta dal totale degli obiettivi di competenza dell'area organizzativa o funzione;
3. obiettivi individuali: per l'anno 2020 a PO/AP sono stati assegnati gli obiettivi trasversali di cui si è già detto in relazione ai dirigenti e quelli legati all'efficacia, efficienza e qualità dei servizi, per quanto di competenza dell'area organizzativa; ai dipendenti non dirigenti e non PO/AP non sono stati assegnati obiettivi individuali;
4. i comportamenti agiti: la valutazione delle competenze è riferita alle mansioni effettivamente svolte, ed in particolare alla "qualità del contributo assicurato alla *performance* generale della struttura, competenze professionali e manageriali dimostrate", intendendosi, quindi, una valutazione delle prestazioni svolte nel corso dell'anno, ed una valutazione degli atteggiamenti e dei comportamenti organizzativi richiesti in relazione alla somma delle attività e dei processi gestiti nell'area di appartenenza.

Nell'allegato 5 si forniscono gli elementi di dettaglio per la misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi assegnati in competenza a ciascuna Area organizzativa/funzione; la relativa *performance* di sintesi (calcolata come media ponderata della *performance* raggiunta da ciascun singolo obiettivo in valore assoluto) oltre a costituire una componente di valutazione di tutto il personale, rappresenta lo strumento privilegiato, individuato dall'Ente, per garantire il massimo coinvolgimento possibile rispetto a tutti gli obiettivi individuati, anche quelli non assegnati individualmente ad alcun dipendente.

5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

IL MONITORAGGIO INTERMEDIO E L'AGGIORNAMENTO DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

In coerenza con le previsioni normative - il SMVP approvato con delibera di Giunta n. 214 del 19 dicembre 2019 prevedeva (par. 3.3) la realizzazione di un monitoraggio intermedio con cadenza semestrale, al fine di verificare lo stato di avanzamento dei propri obiettivi – nel mese di luglio 2020 è stato effettuato il monitoraggio intermedio, con il coordinamento dell'Ufficio Controllo di Gestione, mediante:

- la rilevazione dei dati per il calcolo degli indicatori, effettuata, nelle diverse unità organizzative, a cura delle Unità di rilevazione
- la validazione dei dati, effettuata dal Dirigente o dalla PO, facilitando la lettura degli indicatori con note di commento
- il collazionamento e il consolidamento delle risultanze all'interno del Sistema informativo Integra e la predisposizione dei report di periodo, a cura dell'Ufficio Controllo di Gestione

L'OIV, anche in funzione del contesto esterno profondamente mutato per via della pandemia:

1. ha analizzato nel merito le risultanze dei report elaborati, formalizzando il quadro riepilogativo (a livello di obiettivi strategici) dei risultati conseguiti in relazione ai livelli di performance programmati
2. ha avviato i necessari approfondimenti con la Struttura Tecnica di Supporto e con i dirigenti apicali dell'Ente, provvedendo a:
 - identificare per ciascun indicatore l'elemento osservato a livello di contesto esterno ed interno
 - segnalare, per ciascuna dimensione osservata, le possibili leve di azione
3. ha attenzionato anche gli obiettivi individuali della dirigenza, analizzando in dettaglio solo quelli che presentavano qualche elemento di criticità, con i conseguenti opportuni suggerimenti.

Le analisi sono confluite nel [Verbale sugli esiti del monitoraggio intermedio delle performance 2020](#), formalizzato dall'OIV in data 23/07/2020.

La Giunta camerale ha:

- dapprima disposto con delibera n.107 del 29 luglio 2020 la necessità di aggiornamento del Piano nella prima riunione di settembre 2020
- con delibera n. 121 del 9 settembre 2020, approvato [l'albero della performance 2020-2022](#), rimodulato ed aggiornato secondo le leve di azione proposte dall'OIV nel suo verbale, e le [nuove schede di valutazione](#) da assegnare ai dirigenti per il 2020 in sostituzione delle precedenti.

LA MISURAZIONE FINALE E LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Il monitoraggio finale è stato realizzato nel mese di gennaio 2021 e completato con la rilevazione delle misure non ancora disponibili in momenti successivi, come più diffusamente descritto nella sezione 3.3. I report elaborati sono stati approvati nel mese di aprile 2021 e pubblicati in seno alla Relazione sui risultati del Bilancio 2020. Nel mese di giugno, a seguito della rendicontazione dei progetti finanziati dall'incremento del 20% di diritto annuale autorizzato dal MISE, in accordo con l'OIV è stata modificata la rilevazione della misura di uno degli indicatori proposti dal MISE, in quanto erroneamente interpretata in fase di prima rilevazione dall'Ufficio responsabile della stessa.

Con l'OIV quindi si è proceduto alla fase di valutazione dei risultati misurati.

In particolare l'OIV ha:

1. analizzato nel merito le risultanze dei report formalizzati, esprimendo un generale giudizio positivo, preso atto del meta-indicatore sintetico del grado di raggiungimento degli obiettivi della performance di ente attestatosi, sui dati di misurazione, su un punteggio complessivo pari al 98,6%;
2. avviato – in relazione agli obiettivi con una percentuale di raggiungimento superiore al 105% (soglia di tolleranza prevista nel SMVP) - i necessari approfondimenti con la Struttura Tecnica di Supporto e con i dirigenti dell'Ente, nell'ambito dei quali emerge che i casi di overshooting, diversamente dal 2019, hanno riguardato meno del 12% degli indicatori selezionati ed in relazione ad obiettivi a vantaggio diretto delle imprese, per la metà peraltro indicatori del MISE i cui target non erano stati incrementati;
3. considerato, in merito agli obiettivi non raggiunti, le motivazioni portate dai Dirigenti, verificati i documenti a sostegno, analizzati i risultati degli approfondimenti richiesti alla Struttura tecnica di Supporto, preso atto di tutti gli elementi di contesto e gli altri indicatori selezionati per gli obiettivi medesimi (tutti raggiunti al 100%), ha valutato che in 2 casi le cause del ritardo nella realizzazione dell'indicatore siano state determinate da cause oggettive le cui leve non erano nella disponibilità dei responsabili dell'obiettivo stesso e in 1 caso le limitazioni imposte con decreto nazionale hanno reso impraticabile la possibilità di erogare voucher a favore del turismo (cfr. in dettaglio nella sezione 3.3); in conseguenza di ciò si è intervenuti a modificare per i 3 obiettivi, nell'ambito dei quali erano stati selezionati i kpi considerati, il grado di raggiungimento misurato a favore di quello valutato e a rielaborare conseguentemente i report della performance organizzativa di cui ha dato conto questa Relazione (il valore complessivo rideterminato per l'Ente si è modificato dall'originario 98,65 al presente 99,76);
4. analizzato altresì gli ulteriori ambiti di valutazione individuati nel SMVP ed in particolare lo stato di salute ed i valori di benchmarking disponibili, insieme con gli esiti dell'indagine di Customer satisfaction, come di seguito più ampiamente descritti.

IL REPORT DI VALUTAZIONE STRATEGICA

In esito delle analisi effettuate, l'OIV ha quindi redatto un report di valutazione strategica, rappresentando come di seguito la valutazione di sintesi effettuata.

DIMENSIONE	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI ATTENZIONE
Impatti dell'azione amministrativa	<p>Ottime performance in relazione agli indicatori più significativi correlati agli ambiti strategici, anche in riferimento ai valori di benchmarking</p> <p>Maggiore focalizzazione su risultati ed impatti rispetto alle annualità precedenti</p> <p>Ottimo livello di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione collegati agli obiettivi strategici (anche rimodulati in funzione della necessità di contenere i danni subiti dalle imprese ed a supportarle nel periodo dell'emergenza)</p>	<p>Potenziamento degli indicatori di outcome diretti, anche capitalizzando nel ciclo 2022 le risultanze del percorso in itinere di implementazione di metodologie di <i>stakeholder engagement</i></p>

DIMENSIONE	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI ATTENZIONE
Grado di attuazione della strategia	<p>Considerando il 2020 il secondo anno del mandato dei nuovi Organi camerali, insediatisi a luglio 2018, si evidenzia un'ottima capacità dell'Ente di tradurre operativamente gli indirizzi strategici degli Organi, evidenziata:</p> <ul style="list-style-type: none"> dalla effettiva coerenza degli obiettivi operativi rispetto a quelli strategici, anche a fronte della capacità di rimodulazione degli stessi in funzione delle modifiche del contesto esterno (pandemia) dal raggiungimento dei target previsti, seppur con qualche difficoltà a livello operativo derivante dal contesto esterno ed interno <p>Miglioramento del processo di definizione dei target per gli indicatori che segnalavano situazioni di <i>overshooting</i></p>	
Portafoglio delle attività e dei servizi	<p>Valutazione positiva con riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> alla piena capacità di "modellare" l'erogazione dei servizi, non solo in termini di volumi ed efficienza, ma anche rispetto alle esigenze dell'utenza di riferimento anche per via delle modifiche del contesto esterno di operatività dell'Ente (es., emergenza) al raggiungimento nel 2020 di un grado di soddisfazione degli utenti molto elevato anche rapportato al benchmark nazionale, sia in relazione ai servizi effettivamente utilizzati (98,4% CCIAA MO vs 96,9 media nazionale) sia in relazione all'interazione con il personale camerale (98,6% CCIAA MO vs 97,6 media nazionale) 	<p>Rivalutazione dell'allocazione organizzativa del personale sui servizi e processi camerali, anche in funzione dei dati di benchmarking del Sistema camerale, al fine di gestire le situazioni di sotto-dimensionamento rispetto allo standard che potrebbero compromettere il conseguimento degli obiettivi</p> <p>Dall'analisi di customer satisfaction emergono possibilità di miglioramento nella digitalizzazione dei servizi all'utenza, da potenziare sia nel numero che nella qualità (usabilità e funzionalità) nonché nella conoscenza degli stessi (ad es., mediante un apposito piano di comunicazione)</p>
Stato di salute dell'ente	<p>Buona capacità di gestire le risorse economiche di cui l'Ente dispone in termini di efficacia, efficienza ed economicità</p> <p>Ottima performance degli indicatori di solidità patrimoniale nonostante il consistente utilizzo di avanzi patrimonializzati a favore del sistema delle imprese</p>	<p>Perdurante sotto-dimensionamento del personale camerale (nonostante i nuovi ingressi di cui alla selezione avviata e conclusa nel 2020)</p>

DIMENSIONE	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI ATTENZIONE
Confronti con le altre amministrazioni (benchmarking)	Ottimo posizionamento in pressoché la totalità degli indicatori, sia in riferimento all'intero sistema camerale (nazionale), sia alle CCIAA regionali che al cluster dimensionale di riferimento	Valorizzazione nelle fasi di pianificazione strategica dei valori di riferimento del Sistema camerale (sia in relazione all'allocazione delle risorse che nella definizione dei target)

LA RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITA' DEI CONTROLLI INTERNI

Relativamente al ciclo 2020, si dà inoltre conto degli esiti delle valutazioni effettuate all'OIV nell'ambito della [Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni](#), formalizzata in data 28 aprile 2021 che ha in particolare:

1. dato conto della risoluzione delle proposte di miglioramento avanzate in precedenza dall'Organismo:

AZIONE PROPOSTA NEL 2020	FOLLOW UP
<i>Anticipazione delle tempistiche di realizzazione del monitoraggio intermedio (da chiudere auspicabilmente entro luglio)</i>	Le tempistiche nel 2020 sono risultate notevolmente migliorate e adeguate rispetto alle finalità delle rilevazioni stesse; questi risultati sono da mantenere in modo strutturale
<i>Anticipazione delle tempistiche di realizzazione della misurazione e rendicontazione a consuntivo (entro gennaio)</i>	
<i>Previsione di "obiettivi di progetto" e relativi indicatori negli incarichi, ove il conseguimento di determinati obiettivi della CCIAA sia determinato (anche in parte) dagli stakeholder esterni contrattualizzati a vario titolo</i>	Sulla criticità sin è lavorato principalmente in relazione ad alcuni stakeholder su cui la CCIAA ha maggior influenza (ad es., Promos, Democenter..), sia nella fase di progettazione degli interventi che nella rendicontazione dei risultati conseguiti
<i>Revisione complessiva del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Ente secondo la nuova metodologia di cui all'All. 1 del PNA 2019</i>	Dopo la revisione del Codice di comportamento avvenuta previo parere favorevole dell'OIV a dicembre 2020, la CCIAA ha rivisto (anche in coerenza con le specifiche linee guida di Unioncamere) il PPCT, allineandolo ai requisiti del PNA 2019, entro la scadenza del 31/01/2021 prevista da ANAC
<i>Predisposizione e condivisione con l'OIV di un report annuale a consuntivo recante i reclami, suggerimenti o comunicazioni comunque pervenute sulla qualità dei servizi camerali</i>	Il flusso verso l'OIV è stato implementato
<i>Valutazione di una nuova strategia maggiormente strutturata di stakeholder engagement</i>	La metodologia è in fase di realizzazione (cfr. più indietro nella Relazione)
<i>Rivalutazione periodica della people satisfaction, anche al fine di valutare le azioni di miglioramento previste nel medio periodo</i>	L'indagine di people satisfaction è riprogrammata per il 2021 e prevista come obiettivo operativo
<i>Realizzazione dell'indagine sulla qualità percepita da parte dei dipendenti, relativa ai processi strumentali e di supporto interno</i>	L'indagine interna è programmata per il 2021 e prevista come obiettivo operativo

2. proposto infine gli ambiti su cui la CCIAA è chiamata a migliorare a partire dal ciclo 2021:

PRIORITÀ	AZIONE
<p>MEDIA</p>	<p>↘ <i>introduzione di un processo strutturato di condivisione in corso d'anno, attraverso incontri (anche di gruppo, es., per Area org.va) o specifiche comunicazioni istituzionali (es., prospetti di riepilogo della performance dell'AO di riferimento), soprattutto in relazione alle aree risultate maggiormente critiche ad esito del monitoraggio intermedio</i></p>
	<p>↘ <i>utilizzo delle risultanze delle valutazioni individuali quale leva di analisi per azioni organizzative sui processi o sulle responsabilità interne alle Strutture</i></p>
	<p>↘ <i>potenziamento o introduzione di strumenti di sviluppo del personale condivisi con le OOSS diversi dalle premialità prettamente economiche (es., progressioni di carriera, percorsi formativi innovativi...) in favore delle eccellenze</i></p>
<p>BASSA</p>	<p>↘ <i>mantenimento e, se possibile, rafforzamento - in relazione alle Aree org.ve in cui emergano evidenti elementi di overshooting - della costruzione logica dei target in senso "sfidante", anche per ragioni di equità interna nella assegnazione degli obiettivi</i></p>
	<p>↘ <i>potenziamento dei livelli di comunicazione ed interlocuzione a conclusione della fase di pianificazione, con le quali orientare l'impegno individuale e di gruppo</i></p>

ALLEGATI

Allegato 1. **Report performance organizzativa di Ente**

Allegato 2. **Report performance organizzativa Obiettivi strategici**

Allegato 3. **Report performance organizzativa Obiettivi operativi**

Allegato 4. **Report Customer satisfaction 2020**

Allegato 5. **Report performance Aree Organizzative**

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2020

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
Ente							99,76%	
33,33%	1 - Competitività delle imprese						99,30%	
	33,34%	301 - Internazionalizzazione					98,64%	
		50,00%	Indicatori				100,00%	
		5,00%	301.S0 - Fatturato export provinciale	Indica il valore in € del fatturato delle esportazioni della provincia di Modena nell'anno "n". Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare le imprese nello sviluppo commerciale all'estero	>= 8.500.000.000,00 €	12.131.601.787,00 €	100,00%	
		95,00%	301.S1 - Partecipanti ai programmi di internazionalizzazione promossi dalla Camera di commercio nell'anno	Misura il numero dei partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione (di incoming, outgoing, coaching, fiere all'estero, attività di formazione, assessment, beneficiari voucher...) promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	>= 1.150 N.	1.468 N.	100,00%	
		50,00%	Obiettivi operativi				97,29%	
		50,00%	301.D1.1 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi				94,57%	
		30,00%	31.D1.1.1 - Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno	Misura il numero dei partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione (di incoming, outgoing, coaching, fiere all'estero, attività di formazione...) promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n"	>= 1.000 N.	819 N.	81,90%	
		40,00%	31.D1.1.2 - N. imprese beneficiarie dei voucher per l'internazionalizzazione	Misura l'ampiezza della platea di imprese interessate allo sviluppo di iniziative e programmi di promozione all'estero, con il coinvolgimento delle CCIAA. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A. Ciascuna AO rileva i bandi di propria competenza: AO1 progetti +20% e associazioni di categoria (?), AO4 fiere all'estero.	>= 150 N.	350 N.	100,00%	
		30,00%	31.D1.1.3 - N. imprese coinvolte e valutate attraverso strumenti comuni di assessment	Misura la consapevolezza delle imprese circa le opportunità offerte dai mercati internazionali e l'ampiezza delle azioni di preparazione e accompagnamento all'estero realizzate dalle CCIAA. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 4 N.	299 N.	100,00%	
		50,00%	301.D1.2 - Efficientare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio				100,00%	
		95,00%	31.D1.2.1 - Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica	Misura il rispetto dei tempi di rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica	>= 84,00 %	89,38 %	100,00%	
		5,00%	31.D1.2.2 - Attivazione stampa autonoma in azienda dei certificati di origine entro la data	Attivazione possibilità di stampa autonoma in azienda dei certificati di origine (solo formulari)	Entro 30-11-2020	21-10-2020	100,00%	
33,33%	401 - Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti						100,00%	
		50,00%	Indicatori				100,00%	
		5,00%	401.S0 - Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni	Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni. Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare lo sviluppo delle leve competitive utili alle imprese per le proprie strategie di sviluppo	>= 65,00 %	68,30 %	100,00%	
		40,00%	401.S1 - Partecipanti ai programmi di sostegno promossi dalla CCIAA nell'anno per lo sviluppo d'impresa, anche in collaborazione con altri Enti ed Organismi territoriali	Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare alla maturità digitale, al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e femminile, alle forme di impresa cooperativa, all'accesso al credito	>= 1.300 N.	1.849 N.	100,00%	
		30,00%	401.S2 - Grado di coinvolgimento delle imprese coinvolte alle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale	Misura l'ampiezza dell'attività di assessment della maturità digitale delle imprese.	>= 1 N.	2,21 N.	100,00%	
		25,00%	401.S3 - Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori	Misura l'ampiezza del paniere dei prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori	>= 26 N.	26 N.	100,00%	
		50,00%	Obiettivi operativi				100,00%	
		50,00%	401.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese, accompagnandone lo sviluppo rendendo disponibili strumenti e servizi digitali				100,00%	
		40,00%	41.D2.1.1 - Partecipanti alle iniziative della CCIAA nell'anno realizzate per stimolare la cultura e la maturità digitale delle imprese	Misura l'ampiezza delle azioni di diffusione della cultura digitale e più in generale colte allo sviluppo della maturità digitale delle imprese	>= 440 N.	581 N.	100,00%	
		20,00%	41.D2.1.2 - N. assessment della maturità digitale condotti nell'anno dai PID	Misura l'ampiezza dell'attività di assessment della maturità digitale delle imprese realizzate dai PID. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 50 N.	80 N.	100,00%	
		20,00%	41.D2.1.3 - N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, incontri di formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno dal PID	Misura l'ampiezza delle azioni di diffusione della cultura digitale realizzate dal PID. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 12 N.	13 N.	100,00%	
		20,00%	41.D2.1.4 - Promozione servizi digitali	Misura le iniziative volte a favorire la diffusione dei servizi digitali, specie mediante la realizzazione del progetto DNA On site, iniziative legate al domicilio digitale, il rilancio del servizio assistenza online con webinar dedicati	>= 12 N.	13 N.	100,00%	

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2020

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
			50,00%	401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico			100,00%	
			50,00%	41.D6.1.1 - Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno, anche in collaborazione con altri Enti ed Organismi del territorio			100,00%	
			50,00%	Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e e femminile, alle forme di impresa cooperativa	>= 760 N.	766 N.	100,00%	
			25,00%	41.D6.1.2 - N. imprese beneficiarie dei contributi/voucher/servizi integrati per la prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario			100,00%	
			25,00%	Misura l'ampiezza delle azioni di sostegno alla liquidità e alla prevenzione e gestione delle crisi di impresa. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 50 N.	99 N.	100,00%	
			25,00%	41.D6.1.3 - N. imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/assistenza per la prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario			100,00%	
			25,00%	Misura l'ampiezza delle azioni di promozione e diffusione degli incentivi nazionali e locali per il sostegno alle imprese. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 50 N.	176 N.	100,00%	
			33,33%	402 - Orientamento al lavoro			99,24%	
			50,00%	Indicatori			98,49%	
			50,00%	402.S1 - Studenti coinvolti nei programmi di orientamento ed alternanza scuola-lavoro promossi dalla Camera nell'anno			100,00%	
			50,00%	Misura la capacità della Camera di commercio di coinvolgimento degli studenti nelle iniziative di orientamento, alternanza scuola-lavoro e placement rivolte loro	>= 880 N.	2.200 N.	100,00%	
			50,00%	402.S2 - % imprese iscritte al Registro per l'alternanza scuola-lavoro			96,98%	
			50,00%	Misura la capacità della Camera di commercio di coinvolgere imprese (e altri soggetti ospitanti) nel progetto di alternanza e orientamento al lavoro	>= 18,30 %	17,75 %	96,98%	
			100,00%	402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro			100,00%	
			20,00%	42.D4.2.1 - Studenti coinvolti nelle iniziative camerale di orientamento nell'anno			100,00%	
			20,00%	Misura il grado di coinvolgimento degli studenti nelle iniziative camerale di orientamento nell'anno: Lezioni ad hoc, Orientamedie, Saloni ITS, eventi Excelsior	>= 600 N.	1.697 N.	100,00%	
			20,00%	42.D4.2.2 - Studenti coinvolti nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro finanziate dalla Camera di commercio nell'anno			100,00%	
			20,00%	Misura il numero di studenti coinvolti nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro come i progetti di Autoimprenditorialità (Impresa in azione), di Alternanza scuola-lavoro (Estate in alternanza, eventuali stage all'estero, TOP, Ceis, Impresa e Idee in azione)	>= 280 N.	503 N.	100,00%	
			20,00%	42.D4.2.3 - N. bandi per contributi, voucher, servizi reali erogati alle imprese nell'ambito delle azioni progettuali			100,00%	
			20,00%	Misura l'efficacia dell'azione camerale nel soddisfare i fabbisogni delle imprese. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 1 N.	1 N.	100,00%	
			20,00%	42.D4.2.4 - N. azioni di supporto alla ricerca di risorse umane con competenze strategiche, azioni di formazione e certificazione delle competenze per il rilancio			100,00%	
			20,00%	Misura l'impatto dell'azione progettuale camerale in termini di tipologie di azioni rese a vantaggio dei beneficiari finali. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 5 N.	7 N.	100,00%	
			20,00%	42.D4.2.5 - Grado di coinvolgimento delle scuole nel network promosso dalla CCIAA			100,00%	
			20,00%	Misura il grado di coinvolgimento delle scuole nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro poste in essere dalla Camera di commercio.	>= 25,00 %	51,52 %	100,00%	
			33,33%	2 - Competitività del territorio			100,00%	
			25,00%	600 - Promozione infrastrutture			100,00%	
			50,00%	Indicatori			100,00%	
			100,00%	600.S1 - Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture			100,00%	
			100,00%	Misura la capacità della Camera di Commercio di coinvolgere Istituzioni e altri soggetti per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture (sia intermodali che di altra natura) - Fonte: Rilevazione camerale	>= 4 N.	4 N.	100,00%	
			50,00%	600.D6.1 - Agevolare occasioni di incontro tra gli Enti interessati allo sviluppo del sistema intermodale			100,00%	
			100,00%	Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale			100,00%	
			100,00%	Misura la capacità della Camera di Commercio di coinvolgere Istituzioni e altri soggetti nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale - Fonte: Rilevazione camerale	>= 4 N.	4 N.	100,00%	

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2020

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
	25,00%	601 - Marketing territoriale					100,00%	
	50,00%	Indicatori					100,00%	
	20,00%		601.S1 - Presenze turistiche registrate nell'anno nella provincia di Modena Misura il grado di attrattività del territorio in termini di presenze turistiche.	>= 800.000 N.	894.610 N.	100,00%		
	30,00%		601.S51 - Iniziative di promozione realizzate nell'anno dei prodotti di eccellenza modenesi Misura la numerosità delle iniziative di promozione realizzate nell'anno dei prodotti di eccellenza modenesi: a marchio T&S, IGP di Vignola e più in generale di tutti i prodotti tipici (in collaborazione con Palatipico)	>= 30 N.	84 N.	100,00%		
	50,00%		601.S5 - Imprese partecipanti alle iniziative camerali sulle eccellenze locali Misura il grado di coinvolgimento delle imprese produttrici nei programmi camerali di valorizzazione e certificazione delle eccellenze locali, come il marchio collettivo "Tradizione e Sapori" e l'IGP "Ciliegia di Vignola"	>= 310 N.	315 N.	100,00%		
	50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
	50,00%	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità					100,00%	
	30,00%		61.D3.1.2 - Numero turisti beneficiari del voucher della Camera di commercio Misura la capacità della Camera di attrarre sul territorio turisti grazie alle strategie messe in essere per rispondere alla crisi delle imprese turistiche. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 200 N.	0 N.	100,00%		
	40,00%		61.D3.1.3 - N. bandi pubblicati per voucher/contributi finalizzati a realizzare interventi connessi alla ripresa dell'attività d'impresa turistica Misura la capacità delle CCIAA di utilizzare fin da subito le risorse messe a disposizione del progetto. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 1 N.	1 N.	100,00%		
	30,00%		61.D3.1.4 - N. linee di attività attivate attraverso i bandi di finanziamento (linee di attività da 1 a 4) Misura la capacità delle CCIAA di rispondere a più esigenze nella gestione della crisi delle imprese turistiche. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.	>= 2 N.	4 N.	100,00%		
	50,00%	601.D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei					100,00%	
	90,00%		61.D3.1.51 - Imprese partecipanti alle iniziative camerali sulle eccellenze locali Misura il grado di coinvolgimento delle imprese produttrici nei programmi camerali di valorizzazione e certificazione delle eccellenze locali, come il marchio collettivo "Tradizione e Sapori" e l'IGP "Ciliegia di Vignola"	>= 310 N.	315 N.	100,00%		
	10,00%		61.D3.1.52 - Iniziative di promozione dei prodotti a marchio collettivo (come Tradizione e sapori) o IGP (Ciliegia di Vignola) Misura il numero delle iniziative di promozione realizzate nell'anno delle eccellenze modenesi con marchio collettivo "Tradizione e Sapori" e o igp "Ciliegia di Vignola"	>= 25 N.	33 N.	100,00%		
	25,00%	700 - Ambiente					100,00%	
	50,00%	Indicatori					100,00%	
	100,00%		700.S1 - Partecipanti, anche in modalità digitale (se a causa delle norme anti COVID-19), alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	>= 1.500 N.	3.346 N.	100,00%		
	50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
	100,00%	700.D5.1 - Promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile, dell'economia circolare					100,00%	
	50,00%		70.D5.1.1 - Partecipanti alla Settimana della bioarchitettura Misura la capacità della Camera di commercio di diffondere la cultura della sostenibilità ambientale.	>= 1.200 N.	3.000 N.	100,00%		
	40,00%		70.D5.1.2 - Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio in materia di economia circolare Misura la capacità della camera di commercio di interessare le imprese in merito all'acquisizione di opportune conoscenze su obblighi e opportunità del modello dell'economia circolare e sugli strumenti per applicarne i principi nello svolgimento dell'attività d'impresa.	>= 140 N.	248 N.	100,00%		
	10,00%		70.D5.1.3 - Diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale Misura il numero delle informazioni diffuse in relazione agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale	>= 10 N.	10 N.	100,00%		
	25,00%	701 - Tutela della legalità					100,00%	
	50,00%	Indicatori					100,00%	
	5,00%		701.S0 - Indice di attrattività del territorio Misura, indirettamente, la capacità di contrasto alla criminalità economica del territorio delle iniziative realizzate dalla Camera di commercio	>= 6,00 %	6,45 %	100,00%		
	25,00%		701.S1 - Soggetti economici coinvolti nelle iniziative promosse dalla CCIAA volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato Misura il grado di coinvolgimento dei soggetti economici del territorio alle iniziative camerali di contrasto alla criminalità economica e alla regolazione del mercato	>= 200 N.	280 N.	100,00%		
	40,00%		701.S2 - Controlli sulle autocertificazioni presentate all'Ente, sul possesso dei requisiti e sulla qualità (o congruità) dei dati delle posizioni Misura la capacità della Camera di commercio di rendere disponibili dati di qualità al sistema produttivo della provincia di Modena e di garantire la legalità	>= 6.800 N.	7.814 N.	100,00%		
	30,00%		701.S3 C2.1_01 - Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n" Indica il numero di giorni medi per l'evasione delle istanze di cancellazione/sospensione protesti	<= 4,60 gg	2,05 gg	100,00%		

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2020

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
		50,00%	Obiettivi operativi				100,00%	
		25,00%	701.C1.1 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità				100,00%	●
		50,00%	71.C1.1.1 - Grado di coinvolgimento degli addetti dell'Area ad almeno 5 sessioni formative volte all'incremento delle competenze e della qualità dei servizi	Misura la volontà della CCIAA di investire sull'incremento delle competenze dei propri dipendenti e conseguentemente sulla qualità dei servizi	100,00 %	100,00 %	100,00%	●
		50,00%	71.C1.1.2 - Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI	Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI	>= 6.000 N.	6.127 N.	100,00%	●
		25,00%	701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in particolare sviluppando, anche in collaborazione con le Istituzioni locali, azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica				100,00%	●
		40,00%	Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese)	N. controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in uffici diversi dal Registro Imprese nell'ambito della richiesta di servizi. Misura la capacità della Camera di commercio di garantire la legalità	>= 800 N.	1.687 N.	100,00%	●
		20,00%	71.B1.1.1 - Emissione Ruolo Diritto Annuale anno (n-3) entro la data	Emissione Ruolo Diritto Annuale anno (n-3) entro la data	Entro 31-12-2020	25-12-2020	100,00%	●
		20,00%	71.C2.4.01 C2.4.01 - Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Indica il numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) rispetto ai verbali di accertamento ricevuti.	>= 12,00 %	14,65 %	100,00%	●
		20,00%	71.C2.4.2 - Emissione Ruolo sanzioni anno (n-3) entro la data	Indicare la data in cui è stato emesso il Ruolo sanzioni relativo all'anno (n-3)	Entro 31-10-2020	25-12-2020	100,00%	●
		25,00%	701.C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno per garantire maggiore equilibrio e trasparenza nel mercato				100,00%	●
		100,00%	C2.1.01 - Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	Indica il numero di giorni medi per l'evasione delle istanze di cancellazione/sospensione protesti	<= 4,60 gg	2,05 gg	100,00%	●
		25,00%	701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori del mercato, anche mediante la tempestiva composizione delle controversie ad opera degli Organismi costituiti in Camera di commercio				100,00%	●
		40,00%	Formazione fruita per la gestione dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI)	Misura la capacità della Camera di formare adeguatamente il personale camerale che dovrà occuparsi dell'avvio e della conseguente gestione dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI)	100,00 %	100,00 %	100,00%	●
		30,00%	Tempi medi di avvio delle mediazioni (nomina mediatore e convocazione delle parti)	Misura il grado di tempestività nell'avvio delle pratiche di mediazione	<= 5 gg	4,01 gg	100,00%	●
		30,00%	Tempi medi di avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento	Misura il grado di tempestività nell'avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento	<= 7 gg	4,38 gg	100,00%	●
33,34%	3 - Competitività dell'Ente						99,98%	●
	33,34%	801 - Semplificazione procedure a carico delle imprese					100,00%	●
		50,00%	Indicatori				100,00%	
		50,00%	801.S1 - Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno	Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	>= 12,00 %	16,26 %	100,00%	●
		50,00%	801.S2 - Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	>= 11,80 %	11,99 %	100,00%	●
		50,00%	Obiettivi operativi				100,00%	
		100,00%	801.C1.1 - Incrementare la diffusione dell'informazione economica e di strumenti e servizi telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato				100,00%	●
		10,00%	81.C1.1.1 - Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno	Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio	>= 12,00 %	16,26 %	100,00%	●
		10,00%	81.C1.1.2 - Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale	>= 11,80 %	11,99 %	100,00%	●
		80,00%	81.C1.1.3 - Ampliamento schede informative pubblicate sul sito camerale nell'anno relative ai servizi gestiti digitalmente	Misura la capacità della Camera di commercio di supplire alla mancanza di contatto diretto dei servizi digitali mediante l'incremento delle schede informative pubblicate sul sito, sia di approfondimento di compilazione delle pratiche del Registro Imprese, sia relativamente ai servizi stessi	>= 210 N.	224 N.	100,00%	●

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2020

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
	33,33%	802 - Efficienza e qualità dei servizi					99,95%	
	50,00%	Indicatori					99,90%	
	15,00%		802.S1 - Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate	Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -15 gg	-19,92 gg	100,00%	
	15,00%		B3.2_02 - Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	Indica la percentuale di fatture passive pagate entro 30 giorni nell'anno ""n"".	>= 92,00 %	93,39 %	100,00%	
	15,00%		C1.1_04 - Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	Indica la percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento.	>= 95,00 %	99,20 %	100,00%	
	15,00%		C1.1_07 - Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese.	<= 3,50 gg	1,50 gg	100,00%	
	5,00%		EC01 - Margine di Struttura finanziaria	Misura la capacità dell'Ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve.	>= 400,00 %	392,34 %	98,08%	
	5,00%		EC02.1QR - Indice di Liquidità (quick ratio)	Misura l'attitudine ad assolvere, con le disponibilità liquide immediate e differite agli impegni di breve periodo	>= 350,00 %	357,37 %	100,00%	
	5,00%		EC05.1 - Indice di struttura primario	Misura la capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio.	>= 150,00 %	206,43 %	100,00%	
	5,00%		EC05.2 - Indice di struttura secondario	Indice di struttura secondario	>= 160,00 %	223,38 %	100,00%	
	20,00%		EC27 - Indice equilibrio strutturale	Indica la capacità della camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali	>= 15,00 %	20,30 %	100,00%	
	50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
	20,00%	802.A1.1 - Garantire l'attuazione della strategia e lo stato di salute dell'Ente, monitorando gli indici e ottimizzando il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere					100,00%	
	48,00%		82.A1.1.1 - Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...)	Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 36 N.	40 N.	100,00%	
	48,00%		83.A1.1.2 - Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo	Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie	>= 12 N.	15 N.	100,00%	
	4,00%		EC27 - Indice equilibrio strutturale	Indica la capacità della camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali	>= 15,00 %	20,30 %	100,00%	
	20,00%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale					100,00%	
	100,00%		82.A1.2.1 - Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali	Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti	Entro 23-09-2020	23-09-2020	100,00%	
	20,00%	802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagini di people e customer satisfaction realizzate nel mese di dicembre 2019					100,00%	
	25,00%		82.A1.3.1 - Realizzazione indagine di customer satisfaction in tempo utile a valutare più adeguatamente le eventuali azioni correttive	Misura l'interesse della Camera di commercio a disporre in tempo utile delle informazioni emerse nell'ambito dell'indagine per valutare più adeguatamente le eventuali azioni correttive da porre in essere	Entro 31-10-2020	23-10-2020	100,00%	
	25,00%		82.A1.3.2 - Programmazione ed avvio di specifiche attività di aggiornamento rivolta a tutti i dipendenti camerale, a fronte della revisione del SMVP dell'Ente	Misura la capacità della Camera di commercio di rispondere all'esigenza emersa nell'ambito dell'indagine di People satisfaction di maggiore informazione circa la revisione del SMVP dell'Ente	>= 1 N.	1 N.	100,00%	
	25,00%		82.A1.3.3 - N. azioni finalizzate all'introduzione di un nuovo sistema di welfare aziendale	Misura le azioni che verranno poste in essere allo scopo di all'introdurre un nuovo sistema di welfare aziendale, come la richiesta e la valutazione comparativa dei preventivi, la contrattazione con RSU e OO.SS., il coinvolgimento degli interessati, l'eventuale stipula del contratto, l'eventuale avvio del sistema	>= 3 N.	3 N.	100,00%	
	25,00%		82.A1.3.4 - Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera	Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera	Entro 30-11-2020	23-12-2020	100,00%	
	20,00%	802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi					100,00%	
	50,00%		82.B3.1 - Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate	Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.	<= -15 gg	-19,92 gg	100,00%	
	50,00%		B3.2_02 - Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	Indica la percentuale di fatture passive pagate entro 30 giorni nell'anno ""n"".	>= 92,00 %	93,39 %	100,00%	
	20,00%	802.C1.1 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese					100,00%	
	50,00%		C1.1_04 - Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	Indica la percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento.	>= 95,00 %	99,20 %	100,00%	
	50,00%		C1.1_07 - Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese.	<= 3,50 gg	1,50 gg	100,00%	

Integra_Report_Performance organizzativa Ente_Modena_dicembre_2020

Ente	Ambito	Obiettivo strategico	Obiettivi Operativi / Indicatori OS	Indicatori	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
	33,33%	803 - Trasparenza e anticorruzione					100,00%	
	50,00%	Indicatori					100,00%	
	40,00%	803.S1 - Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente	Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)		>= 98,00 %	100,00 %	100,00%	
	40,00%	803.S2 - Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali	Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti		Entro 23-09-2020	23-09-2020	100,00%	
	20,00%	803.S3 - Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC	Misura la capacità della Camera di commercio di mettere in atto e realizzare iniziative volte alla prevenzione della corruzione		>= 95,00 %	100,00 %	100,00%	
	50,00%	Obiettivi operativi					100,00%	
	100,00%	803.A1.2 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione					100,00%	
	10,00%	83.A1.2_1 - Formazione/aggiornamento in materia di prevenzione della corruzione rivolta ai dipendenti neo assunti	Misura l'attività formativa rivolta ai dipendenti che verranno assunti a seguito della selezione pubblica per esami e per mobilità		>= 98,00 %	N/D	100,00%	
	15,00%	83.A1.2_2 - Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente	Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)		>= 98,00 %	100,00 %	100,00%	
	15,00%	83.A1.2_3 - Rispetto del livello di tempestività di 25 gg. in materia di accesso agli atti	Misura la tempestività della risposta alle richieste di accesso agli atti		>= 90,00 %	95,65 %	100,00%	
	15,00%	83.A1.2_4 - Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data	Misura l'aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" mediante il coinvolgimento di tutti e responsabili di area, anche in vista dell'adeguamento del PTPCT al PNA 2019 per il triennio 2021-2023		Entro 31-12-2020	22-12-2020	100,00%	
	10,00%	83.A1.2_5 - Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data	Misura la rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete", mediante collegamento con le schede dei medesimi servizi pubblicate sul sito camerale e l'integrazione delle informazioni previste nel CAD		Entro 30-11-2020	30-11-2020	100,00%	
	10,00%	83.A1.2_6 - Revisione modulistica per attuazione misure obbligatorie di prevenzione della corruzione entro la data	Ricognizione ed eventuale revisione della modulistica e delle direttive relative a: - segnalazione di un potenziale conflitto di interesse nello svolgimento delle attività d'ufficio; - individuare e disciplinare potenziali situazioni di conflitti di interesse per lo svolgimento di incarichi d'ufficio, attività e incarichi extra-istituzionali; - prevenire situazioni di "pantouflage"; - formazione di commissioni, assegnazione agli uffici e conferimento di incarichi dirigenziali; - segnalazione di		Entro 31-10-2020	31-10-2020	100,00%	
	15,00%	83.A1.2_7 - Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV	Misura la volontà camerale di adottare, revisionando quello attualmente vigente, il Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV		100,00 %	100,00 %	100,00%	
	10,00%	83.A1.2_8 - Adozione nuovo programma per la gestione dei provvedimenti amministrativi e la pubblicazione all'albo camerale	Misura la volontà della Camera di disporre di uno strumento più agile ed efficiente per la pubblicazione dei provvedimenti amministrativi all'albo camerale on-line		Entro 31-12-2020	06-12-2020	100,00%	

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

1 - Competitività delle imprese				
Obiettivo strategico		301 - Internazionalizzazione		
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Internazionalizzazione e Made in Italy			
Risorse economiche 2020	2.477.188,65 Euro			
Risultato obiettivo	98,64 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Fatturato export provinciale <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Valore esportazioni <i>(Fonte ISTAT)</i>	>= 8.500.000.000 €	12.131.600.000 €	+3.631.600.000 €
Partecipanti ai programmi di internazionalizzazione promossi dalla Camera di commercio nell'anno <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	(Imprese beneficiarie dei voucher + Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla CCIAA nell'anno + N. imprese coinvolte e valutate attraverso strumenti comuni di assessment) / 1 <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 1.150,00 N.	1.468,00 N.	+318,00 N.

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

Obiettivo strategico		401 - Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti		
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risorse economiche 2020	2.491.693,87 Euro			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Grado di coinvolgimento delle imprese coinvolte alle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	(S self assessment + assessment guidato effettuati dal PID) * 1000 / Imprese iscritte nel Registro Imprese di Modena <i>(Fonte Rilevazione interna (PID) e Movimprese)</i>	>= 1,00 N.	2,21 N.	+1,21 N.
Tasso di sopravvivenza imprese a 3 anni <i>(Tipologia: Outcome)</i>	Numero imprese in vita al terzo anno dall'iscrizione/Numero imprese iscritte nell'anno "n-3" <i>(Fonte Cruscotto Infocamere)</i>	>= 65,00 %	68,30 %	+3,30 %
Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Numero prodotti certificati dal marchio collettivo camerale Tradizione e Sapori <i>(Fonte CERMET e ICEA)</i>	>= 26,00 N.	26,00 N.	-
Partecipanti ai programmi di sostegno promossi dalla CCIAA nell'anno per lo sviluppo d'impresa, anche in collaborazione con altri Enti ed Organismi territoriali <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	(Partecipanti alle iniziative della Camera di commercio nell'anno realizzate per stimolare la cultura e la maturità digitale delle imprese + N. imprese partecipanti alle iniziative di sviluppo d'impresa + N. imprese partecipanti alle iniziative dell'imprenditoria femminile) / 1 <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 1.300,00 N.	1.849,00 N.	+549,00 N.

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

Obiettivo strategico		402 - Orientamento al lavoro		
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risorse economiche 2020	114.442,29 Euro			
Risultato obiettivo	99,24 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
% imprese iscritte al Registro per l'alternanza scuola-lavoro (Tipologia: Efficacia)	N. imprese iscritte al RASL*10 / Imprese iscritte nel Registro Imprese di Modena (Fonte Infocamere e Movimprese)	>= 18,30 %	17,75 %	-0,55 %
Studenti coinvolti nei programmi di orientamento ed alternanza scuola-lavoro promossi dalla Camera nell'anno (Tipologia: Volume)	Studenti coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento nell'anno + Studenti coinvolti nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro finanziate dalla Camera di commercio nell'anno (Fonte Rilevazione interna)	>= 880,00 N.	2.200,00 N.	+1.320,00 N.

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

2 - Competitività del territorio				
Obiettivo strategico		600 - Promozione infrastrutture		
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risorse economiche 2020	5.000,00 Euro			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 4,00 N.	4,00 N.	-

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

Obiettivo strategico		601 - Marketing territoriale		
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Internazionalizzazione e Made in Italy			
Risorse economiche 2020	2.907.326,50 Euro			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Imprese partecipanti alle iniziative camerali sulle eccellenze locali <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Imprese agroalimentari con certificazione <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 310,00 N.	315,00 N.	+5,00 N.
Presenze turistiche di viaggiatori stranieri registrati nella provincia nell'anno <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Pernottamenti di turisti stranieri registrati nella provincia nell'anno <i>(Fonte ISTAT)</i>	>= 470.000,00 N.	161.419,00 N.	-308.581,00 N.
Presenze turistiche registrate nell'anno nella provincia di Modena <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Presenze turistiche registrate nell'anno nella provincia di Modena <i>(Fonte ISTAT)</i>	>= 800.000,00 N.	894.610,00 N.	+94.610,00 N.
Iniziative di promozione realizzate nell'anno dei prodotti di eccellenza modenesi <i>(Tipologia: Volume)</i>	(Numero iniziative di promozione del marchio collettivo "Tradizione e Sapori" + Numero iniziative di promozione della Ciliegia di Vignola igp + N. iniziative di promozione realizzate nell'anno delle eccellenze modenesi in collaborazione con Palatipico) / 1 <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 30,00 N.	84,00 N.	+54,00 N.

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

Obiettivo strategico		700 – Ambiente		
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risorse economiche 2020	36.875,00 Euro			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Partecipanti, anche in modalità digitale (se a causa delle norme anti COVID-19), alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio nell'anno in materia di ambiente e sviluppo sostenibile <i>(Fonte A.E.S.S. + Rilevazioni interne)</i>	>= 1.500,00 N.	3.346,00 N.	+1.846,00 N.

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

Obiettivo strategico		701 - Tutela della legalità		
Programma (D.M. 27/03/2013)	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Risorse economiche 2020	195.000,00 Euro			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n" <i>(Tipologia: Qualità)</i>	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data di presentazione dell'istanza di cancellazione/sospensione e la data di effettiva cancellazione/sospensione nell'anno "n" / Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiusure) nell'anno "n" <i>(Fonte Applicativo gestionale REPR)</i>	<= 4,60 gg	2,05 gg	-2,55 gg
Indice di attrattività del territorio <i>(Tipologia: Outcome)</i>	Numero Unità locali di imprese attive, con sede fuori provincia di Modena / Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali) <i>(Fonte Movimprese)</i>	>= 6,00 %	6,45 %	+0,45 %
Soggetti economici coinvolti nelle iniziative promosse dalla CCIAA volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. soggetti economici coinvolti nelle iniziative promosse dalla CCIAA volte al contrasto della criminalità economica e alla regolazione del mercato <i>(Fonte Rilevazione interna (ispezioni metriche + prodotti + progetto Università))</i>	>= 200,00 N.	280,00 N.	+80,00 N.
Controlli sulle autocertificazioni presentate all'Ente, sul possesso dei requisiti e sulla qualità (o congruità) dei dati delle posizioni <i>(Tipologia: Qualità)</i>	(Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI + Controlli a campione sulle autocertificazioni presentate all'Ente + Controlli sulle autocertificazioni presentate all'Ente ai fini della concessione di contributi) <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 6.800,00 N.	7.814,00 N.	+1.014,00 N.

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

3 - Competitività dell'Ente				
Obiettivo strategico		801 - Semplificazione procedure a carico delle imprese		
Programma (D.M. 27/03/2013)	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Risorse economiche 2020	10.000,00 Euro			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale <i>(Tipologia: Outcome)</i>	Contratti Telemaco Pay attivati (dato stock) / Numero imprese attive al 31/12 <i>(Fonte Sistema misurazione consumi MICO)</i>	>= 11,80 %	11,99 %	+0,19 %
Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno <i>(Tipologia: Outcome)</i>	N. dispositivi per la firma digitale rilasciati e rinnovati nell'anno "n" / Numero imprese attive al 31/12 <i>(Fonte Gestionale CSM)</i>	>= 12,00 %	16,26 %	+4,26 %

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

Obiettivo strategico		802 - Efficienza e qualità dei servizi		
Programma (D.M. 27/03/2013)	002 - Indirizzo politico			
Risorse economiche 2020	179.473,69 Euro			
Risultato obiettivo	99,95 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Margine di Struttura finanziaria (Tipologia: Salute economica)	Attivo circolante / Passività correnti (Fonte applicativo contabile OAPPS-Bilancio camerale 2020)	>= 400,00 %	392,34 %	-7,66 %
Indice di struttura primario (Tipologia: Salute economica)	Patrimonio netto / Immobilizzazioni (Fonte applicativo contabile OAPPS-Bilancio camerale 2020)	>= 150,00 %	206,43 %	+56,43 %
Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	Numero di fatture passive pagate nell'anno "n" entro 30 giorni (al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione) / Numero di fatture passive pagate nell'anno "n" (al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione) (Fonte applicativo contabile OAPPS-Bilancio camerale 2020)	>= 92,00 %	93,39 %	+1,39 %
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese (Tipologia: Efficacia)	Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno "n" entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione) (Fonte applicativo gestionale SCRIBA)	>= 95,00 %	99,20 %	+4,20 %
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (Tipologia: Qualità)	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese (Fonte applicativo gestionale SCRIBA)	<= 3,50 gg	1,50 gg	-2,00 gg
Indice di Liquidità (quick ratio)	Liquidità immediata + Liquidità differita / Passività correnti (Fonte applicativo contabile OAPPS-Bilancio camerale 2020)	>= 350,00 %	357,37 %	+7,37 %

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

<p>Indice equilibrio strutturale (Tipologia: Salute economica)</p>	<p>(Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali) - Oneri strutturali (Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri - Quota svalutazione crediti riferiti alla maggiorazione (20% e/o 50%) del Diritto annuale) / Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali) (Fonte applicativo contabile OAPPS-Bilancio camerale 2020)</p>	<p>>= 15,00 %</p>	<p>20,30 %</p>	<p>+5,30 %</p>
<p>Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate (Tipologia: Qualità)</p>	<p>Somma gg. intercorrenti dalla data di scadenza di ciascuna fattura alla data del mandato di pagamento moltiplicato l'importo dovuto per fattura / Sommatoria importi pagati per fatture nel periodo di riferimento (Fonte applicativo contabile OAPPS)</p>	<p><= -15,00 gg</p>	<p>-19,92 gg</p>	<p>-4,92 gg</p>
<p>Indice di struttura secondario (Tipologia: Salute economica)</p>	<p>PatrNetto_PassLung / Immobilizzazioni (Fonte applicativo contabile OAPPS-Bilancio camerale 2020)</p>	<p>>= 160,00 %</p>	<p>223,38 %</p>	<p>+63,38 %</p>

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.1. Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

Obiettivo strategico 803 - Trasparenza e anticorruzione				
Programma (D.M. 27/03/2013)	002 - Indirizzo politico			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Livello di realizzazione misure previste per l'anno nei termini indicati nelle schede di rischio del PTPC (Tipologia: Qualità)	N. misure ordinarie realizzate nell'anno nei termini previsti nelle schede di rischio del PTPC / N. ricorrenze misure ordinarie previste nelle schede di rischio del PTPC da realizzarsi nell'anno (Fonte Sistema di monitoraggio e PTPCT)	>= 95,00 %	100,00 %	+5,00 %
Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente (Tipologia: Qualità)	N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente aggiornate come da disposizioni normative / N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente, per come individuate nel PTPCT (Fonte Attestazione OIV)	>= 98,00 %	100,00 %	+2,00 %
Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali (Tipologia: Efficacia)	Pubblicazione in Amministrazione Trasparente report elaborato da Unioncamere mediante sistema di contabilizzazione KRONOS entro la data (Fonte Sito camerale)	Entro 23/09/2020	23/09/2020	-

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

301 - Internazionalizzazione				
Obiettivo operativo		301.D1.1 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi		
Risorse economiche 2020	2.477.188,65 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato obiettivo	94,57 %			
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n" <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 1.000,00 N.	819,00 N.	-181,00 N.
Fatturato export provinciale <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Valore esportazioni <i>(Fonte ISTAT)</i>	>= 8.500.000.000 €	12.131.600.000 €	+3.631.600.000 €
N. imprese coinvolte e valutate attraverso strumenti comuni di assessment <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. imprese coinvolte e valutate attraverso strumenti comuni di assessment <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 4,00 N.	299,00 N.	+295,00 N.
N. imprese beneficiarie dei voucher per l'internazionalizzazione <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. imprese beneficiarie dei voucher (bandi fiere all'estero, bando RER, bando internazionalizzazione) <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 150,00 N.	350,00 N.	+200,00 N.

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo	301.D1.2 - Efficientare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio			
Unità organizzative coinvolte	AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Numero certificati di origine richiesti per via telematica evasi il giorno lavorativo successivo / Numero certificati di origine richiesti per via telematica <i>(Fonte Applicativo gestionale CERT'O)</i>	>= 84,00 %	89,38 %	+5,38 %
Attivazione stampa autonoma in azienda dei certificati di origine entro la data <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Attivazione possibilità di stampa autonoma in azienda dei certificati di origine (solo formulari) <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	Entro 30/11/2020	21/10/2020	-40,00 gg

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

401 - Digitalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti				
Obiettivo operativo		401.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese, accompagnandone lo sviluppo rendendo disponibili strumenti e servizi digitali		
Risorse economiche 2020	1.230.854,94 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO7 - Registro delle Imprese			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Promozione servizi digitali <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Numero iniziative di promozione dei servizi digitali realizzate nell'anno <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 12,00 N.	13,00 N.	+1,00 N.
Partecipanti alle iniziative della CCIAA nell'anno realizzate per stimolare la cultura e la maturità digitale delle imprese <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	(Partecipanti alle iniziative di formazione della Camera di commercio nell'anno realizzate per la maturità digitale delle imprese + N. beneficiari bando PID + N. imprese coinvolte negli assessment della maturità digitale condotti nell'anno dai PID) <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 440,00 N.	581,00 N.	+141,00 N.
N. assessment della maturità digitale condotti nell'anno dai PID <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. imprese coinvolte negli assessment della maturità digitale condotti nell'anno dai PID <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 50,00 N.	80,00 N.	+30,00 N.
N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, incontri di formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno dal PID <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, incontri di formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno dal PID <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 12,00 N.	13,00 N.	+1,00 N.

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo	401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico			
Risorse economiche 2020	1.260.838,93 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno, anche in collaborazione con altri Enti ed Organismi del territorio <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Numero partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 760,00 N.	766,00 N.	+6,00 N.
N. imprese beneficiarie dei contributi/voucher/servizi integrati per la prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. imprese beneficiarie dei contributi/voucher/servizi integrati per la prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 50,00 N.	99,00 N.	+49,00 N.
N. imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/ assistenza per la prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/ assistenza per la prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 50,00 N.	176,00 N.	+126,00 N.

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

402 - Orientamento al lavoro				
Obiettivo operativo	402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro			
Risorse economiche 2020	114.442,29 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Grado di coinvolgimento delle scuole nel network promosso dalla CCIAA <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. scuole (Istituti tecnici, professionali e licei) coinvolte nel network / N. scuole (Istituti tecnici, professionali e licei) presenti in provincia di Modena <i>(Fonte Ufficio Scolastico Provinciale)</i>	>= 25,00 %	51,52 %	+26,52 %
Studenti coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento nell'anno <i>(Tipologia: Volume)</i>	Studenti coinvolti nelle iniziative camerali di orientamento nell'anno <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 600,00 N.	1.697,00 N.	+1.097,00 N.
Studenti coinvolti nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro finanziate dalla Camera di commercio nell'anno <i>(Tipologia: Volume)</i>	Studenti coinvolti nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro finanziate dalla Camera di commercio nell'anno <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 280,00 N.	503,00 N.	+223,00 N.
N. azioni di supporto alla ricerca di risorse umane con competenze strategiche, azioni di formazione e certificazione delle competenze per il rilancio <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. azioni di supporto alla ricerca di risorse umane con competenze strategiche, azioni di formazione e certificazione delle competenze per il rilancio <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 5,00 N.	7,00 N.	+2,00 N.
N. bandi per contributi, voucher, servizi reali erogati alle imprese nell'ambito delle azioni progettuali <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. bandi per contributi, voucher, servizi reali erogati alle imprese nell'ambito delle azioni progettuali <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 1,00 N.	1,00 N.	-

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

600 - Promozione infrastrutture				
Obiettivo operativo		600.D6.1 - Agevolare occasioni di incontro tra gli Enti interessati allo sviluppo del sistema intermodale		
Risorse economiche 2020	5.000,00 Euro			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Numero delle Istituzioni e degli altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Istituzioni e altri soggetti coinvolti dalla Camera di Commercio per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo del sistema intermodale <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 4,00 N.	4,00 N.	-

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

601 - Marketing territoriale				
Obiettivo operativo	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità			
Risorse economiche 2020	2.317.326,50 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 <p>Raggiunto: L'OIV ha valutato che l'indicatore 61.D3.1_2, relativo al numero dei turisti beneficiari dei voucher, debba essere neutralizzato in quanto inapplicabile a causa delle limitazioni alla circolazione imposte con decreto a causa dell'emergenza sanitaria; la presenza di altri 2 indicatori raggiunti al 100% può far ritenere adeguatamente raggiunto l'intero obiettivo</p>			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Numero turisti beneficiari del voucher della Camera di commercio <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Numero turisti beneficiari del voucher della Camera di commercio <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 200,00 N.	0,00 N.	
N. bandi pubblicati per voucher/contributi finalizzati a realizzare interventi connessi alla ripresa dell'attività d'impresa turistica <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. bandi pubblicati per voucher/contributi finalizzati a realizzare interventi connessi alla ripresa dell'attività d'impresa turistica <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 1,00 N.	1,00 N.	
N. linee di attività attivate attraverso i bandi di finanziamento (linee di attività da 1 a 4) <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. linee di attività attivate attraverso i bandi di finanziamento (linee di attività da 1 a 4) <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 2,00 N.	4,00 N.	+2,00 N.

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo	601.D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei			
Risorse economiche 2020	590.000,00 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Imprese partecipanti alle iniziative camerale sulle eccellenze locali <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Imprese agroalimentari con certificazione <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 310,00 N.	315,00 N.	+5,00 N.
Iniziative di promozione dei prodotti a marchio collettivo (come Tradizione e sapori) o IGP (Ciliegia di Vignola) <i>(Tipologia: Volume)</i>	Numero iniziative di promozione del marchio collettivo "Tradizione e Sapori" + Numero iniziative di promozione della Ciliegia di Vignola igp <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 25,00 N.	33,00 N.	+8,00 N.

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

700 - Ambiente				
Obiettivo operativo	700.D5.1 - Promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile, dell'economia circolare			
Risorse economiche 2020	36.875,00 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO4 - Sviluppo Imprese AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Informative diffuse tramite newsletter o aggiornamento delle pagine della sezione ambiente <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 10,00 N.	10,00 N.	-
Partecipanti alla Settimana della bioarchitettura <i>(Tipologia: Qualità)</i>	N. di partecipanti alla Settimana della bioarchitettura <i>(Fonte AESS)</i>	>= 1.200,00 N.	3.000,00 N.	+1.800,00 N.
Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio in materia di economia circolare <i>(Tipologia: Volume)</i>	Imprese partecipanti ai seminari organizzati sul tema dell'economia circolare <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 140,00 N.	248,00 N.	+108,00 N.

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

701 - Tutela della legalità				
Obiettivo operativo		701.C1.1 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità		
Unità organizzative coinvolte		AO7 - Registro delle Imprese		
Risultato obiettivo		100,00 %		
Valutazione obiettivo		 Raggiunto		
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 6.000,00 N.	6.127,00 N.	+127,00 N.
Grado di coinvolgimento degli addetti dell'Area ad almeno 5 sessioni formative volte all'incremento delle competenze e della qualità dei servizi <i>(Tipologia: Qualità)</i>	N. dipendenti dell'AO coinvolti in almeno 5 sessioni formative nel corso dell'anno / N. dipendenti assegnati all'AO Registro Imprese <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo	701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in particolare sviluppando, anche in collaborazione con le Istituzioni locali, azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica			
Risorse economiche 2020	170.000,00 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 <p>Raggiunto: L'OIV ha valutato che il ritardo con cui è stato emesso il Ruolo sanzioni, stante l'analisi condotta direttamente da Unioncamere nazionale in merito agli FTE impiegati per la gestione dei processi di cui è responsabile l'Ufficio sanzioni (Diritto annuale, Ordinanze, Metrico e Controllo prodotti), parametri che, secondo gli standard nazionali e dimensionali, dovrebbero prevedere 2,95-3,24 risorse ulteriori rispetto a quelle di Modena per garantire la necessaria efficacia, in presenza peraltro di altri 3 indicatori tutti raggiunti al 100%, possa far ritenere adeguatamente raggiunto l'intero obiettivo</p>			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Tasso di evasione dei verbali di accertamento (Tipologia: Efficacia)	Numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) nell'anno "n" / Numero di verbali di accertamento ricevuti dagli organi di vigilanza esterni ed interni (Vigili urbani, Guardia di Finanza, polizia, carabinieri, RI/REA/AIA e Ufficio Metrico della Camera di commercio) nell'anno "n" + numero di verbali "pendenti" al 01/01 dello stesso anno (Fonte Applicativo gestionale ACCESA)	>= 12,00 %	14,65 %	+2,65 %
Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese) (Tipologia: Efficacia)	N. dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà controllate a campione (al netto del RI) (Fonte Rilevazione interna)	>= 800,00 N.	1.687,00 N.	+887,00 N.
Emissione Ruolo sanzioni anno (n-3) entro la data (Tipologia: Efficacia)	Emissione Ruolo sanzioni anno (n-3) entro la data (Fonte applicativo gestionale DIANA)	Entro 31/10/2020	25/12/2020	+55,00 gg
Emissione Ruolo Diritto Annuale anno (n-3) entro la data (Tipologia: Efficacia)	Emissione Ruolo Diritto Annuale anno (n-3) entro la data (Fonte applicativo gestionale DIANA)	Entro 31/12/2020	25/12/2020	-6,00 gg

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo	701.C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno per garantire maggiore equilibrio e trasparenza nel mercato			
Unità organizzative coinvolte	AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n" <i>(Tipologia: Qualità)</i>	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data di presentazione dell'istanza di cancellazione/sospensione e la data di effettiva cancellazione/sospensione nell'anno "n" / Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiusure) nell'anno "n" <i>(Fonte applicativo gestionale REPR)</i>	<= 4,60 gg	2,05 gg	-2,55 gg

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo	701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori del mercato, anche mediante la tempestiva composizione delle controversie ad opera degli Organismi costituiti in Camera di commercio			
Risorse economiche 2020	25.000,00 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO6 - Tutela del Mercato			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Tempi medi di avvio delle mediazioni (nomina mediatore e convocazione delle parti) <i>(Tipologia: Qualità)</i>	Somma gg. intercorrenti tra la data di invio di ciascuna convocazione delle parti e la data di ricezione della relativa domanda di mediazione / Richieste di mediazione pervenute nell'anno <i>(Fonte Applicativo gestionale Conciliacamere)</i>	<= 5,00 gg	4,01 gg	-0,99 gg
Tempi medi di avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento <i>(Tipologia: Qualità)</i>	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data di ricezione di ciascuna domanda e la nomina del gestore / Domande di accesso alla composizione della crisi da sovraindebitamento <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	<= 7,00 gg	4,38 gg	-2,63 gg
Formazione fruita per la gestione dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI) <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Numero ore di formazione fruita dal personale camerale per avvio dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI) / Numero ore di formazione prevista da UICC per il personale camerale per avvio dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI) <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

801 - Semplificazione procedure a carico delle imprese				
Obiettivo operativo		801.C1.1 - Incrementare la diffusione dell'informazione economica e di strumenti e servizi telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato		
Risorse economiche 2020	10.000,00 Euro			
Unità organizzative coinvolte	AO7 - Registro delle Imprese			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale <i>(Tipologia: Outcome)</i>	Contratti Telemaco Pay attivati (dato stock) / Numero imprese attive al 31/12 <i>(Fonte Sistema misurazione consumi MICO)</i>	>= 11,80 %	11,99 %	+0,19 %
Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno <i>(Tipologia: Outcome)</i>	N. dispositivi per la firma digitale rilasciati e rinnovati nell'anno "n" / Numero imprese attive al 31/12 <i>(Fonte Applicativo gestionale CMS)</i>	>= 12,00 %	16,26 %	+4,26 %
Ampliamento schede informative pubblicate sul sito camerale nell'anno relative ai servizi gestiti digitalmente <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	N. schede relative alla compilazione delle pratiche RI pubblicate sul sito nell'anno + N. schede informative pubblicate sul sito camerale relative ai servizi gestiti digitalmente <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 210,00 N.	224,00 N.	+14,00 N.

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

802 - Efficienza e qualità dei servizi				
Obiettivo operativo		802.A1.1 - Garantire l'attuazione della strategia e lo stato di salute dell'Ente, monitorando gli indici e ottimizzando il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere		
Risorse economiche 2020	179.473,69 Euro			
Unità organizzative coinvolte	Controllo di gestione			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Indice equilibrio strutturale (Tipologia: Salute economica)	(Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali) - Oneri strutturali (Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri - Quota svalutazione crediti riferiti alla maggiorazione (20% e/o 50%) del Diritto annuale)) / Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali)	>= 15,00 %	20,30 %	+5,30 %
Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...) (Tipologia: Efficacia)	Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...) (Fonte Rilevazione interna)	>= 36,00 N.	40,00 N.	+4,00 N.
Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo (Tipologia: Efficacia)	N. Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo (Fonte Rilevazione interna)	>= 12,00 N.	15,00 N.	+3,00 N.

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale			
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali AO4 - Sviluppo Imprese AO6 - Tutela del Mercato AO7 - Registro delle Imprese Controllo di gestione			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Pubblicazione in Amministrazione Trasparente report elaborato da Unioncamere mediante sistema di contabilizzazione KRONOS entro la data <i>(Fonte Sito camerale)</i>	Entro 23/09/2020	23/09/2020	-

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo		802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagine di people e customer satisfaction realizzate nel mese di dicembre 2019		
Unità organizzative coinvolte	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali Controllo di gestione			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 <p>Raggiunto: L'OIV ha valutato che il ritardo di 23 gg. (che si riduce a 7 gg. applicando il margine di tolleranza di cui al SMVP) con cui è stata realizzata la rete intranet camerale (KPI 82.A1.3_4), stante quanto dettagliatamente formalizzato in merito all'iter che ha portato alla sua pubblicazione definitiva, in presenza peraltro di altri 3 indicatori tutti raggiunti al 100%, possa far ritenere adeguatamente raggiunto l'intero obiettivo</p>			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Realizzazione indagine di customer satisfaction in tempo utile a valutare più adeguatamente le eventuali azioni correttive (Tipologia: Efficacia)	Realizzazione indagine di customer satisfaction entro la data (Fonte Rilevazione interna)	Entro 31/10/2020	23/10/2020	-8,00 gg
Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera (Tipologia: Qualità)	Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera (Fonte Rilevazione interna)	Entro 30/11/2020	23/12/2020	+23,00 gg
N. azioni finalizzate all'introduzione di un nuovo sistema di welfare aziendale (Tipologia: Qualità)	N. azioni finalizzate all'introduzione di un nuovo sistema di welfare aziendale (Fonte Rilevazione interna)	>= 3,00 N.	3,00 N.	-
Programmazione ed avvio di specifiche attività di aggiornamento rivolta a tutti i dipendenti camerale, a fronte della revisione del SMVP dell'Ente (Tipologia: Qualità)	Programmazione ed avvio di specifiche attività di aggiornamento rivolta a tutti i dipendenti camerale, a fronte della revisione del SMVP dell'Ente (Fonte Rilevazione interna)	>= 1,00 N.	1,00 N.	-

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo	802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi			
Unità organizzative coinvolte	AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali Controllo di gestione			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	Numero di fatture passive pagate nell'anno "n" entro 30 giorni (al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione) / Numero di fatture passive pagate nell'anno "n" (al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione) (Fonte Applicativo contabile OAPPS)	>= 92,00 %	93,39 %	+1,39 %
Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate (Tipologia: Qualità)	Somma gg. intercorrenti dalla data di scadenza di ciascuna fattura alla data del mandato di pagamento moltiplicato l'importo dovuto per fattura / Sommatoria importi pagati per fatture nel periodo di riferimento (Fonte Applicativo contabile OAPPS)	<= -15,00 gg	-19,92 gg	-4,92 gg

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Obiettivo operativo		802.C1.1 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese		
Unità organizzative coinvolte	AO7 - Registro delle Imprese			
Risultato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno "n" entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione) <i>(Fonte Applicativo gestionale SCRIBA)</i>	>= 95,00 %	99,20 %	+4,20 %
Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese <i>(Tipologia: Qualità)</i>	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese <i>(Fonte Applicativo gestionale SCRIBA)</i>	<= 3,50 gg	1,50 gg	-2,00 gg

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

803- Trasparenza e anticorruzione				
Obiettivo operativo		803.A1.2 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione		
Unità organizzative coinvolte		AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali Controllo di gestione		
Risultato obiettivo		100,00 %		
Valutazione obiettivo		 Raggiunto		
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente <i>(Tipologia: Qualità)</i>	N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente aggiornate come da disposizioni normative / N. sottosezioni del sito Amministrazione trasparente, per come individuate nel PTPCT <i>(Fonte Attestazione OIV)</i>	>= 98,00 %	100,00 %	+2,00 %
Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
Rispetto del livello di tempestività di 25 gg. in materia di accesso agli atti <i>(Tipologia: Qualità)</i>	N. risposte protocollate entro 25 gg. dalla data di ricezione della richiesta di accesso agli atti (al netto delle sospensioni) / N. richieste di accesso agli atti ricevute nell'anno <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	>= 90,00 %	95,65 %	+5,65 %
Revisione modulistica per attuazione misure obbligatorie di prevenzione della corruzione entro la data <i>(Tipologia: Qualità)</i>	Revisione modulistica per attuazione misure obbligatorie di prevenzione della corruzione entro la data <i>(Fonte Rilevazione interna)</i>	Entro 31/10/2020	31/10/2020	-
Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data <i>(Tipologia: Qualità)</i>	Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data <i>(Fonte Sito camerale)</i>	Entro 31/12/2020	22/12/2020	-9,00 gg

Relazione sulla performance - Modena 2020

3.2. Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data (Tipologia: Qualità)	Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data (Fonte Sito camerale)	Entro 30/11/2020	30/11/2020	-
Formazione/aggiornamento in materia di prevenzione della corruzione rivolta ai dipendenti neo assunti (Tipologia: Qualità)	N. dipendenti neo-assunti coinvolti in iniziative di formazione /aggiornamento ai sensi del PTPCT / N. dipendenti neo-assunti a seguito della selezione pubblica per esami e per mobilità (Fonte Rilevazione interna)	>= 98,00 %	100,00 %	-
Adozione nuovo programma per la gestione dei provvedimenti amministrativi e la pubblicazione all'albo camerale (Tipologia: Efficienza)	Avvio pubblicazione dei provvedimenti amministrativi all'albo camerale on-line entro la data (Fonte Sito camerale)	Entro 31/12/2020	06/12/2020	-25,00 gg

Customer satisfaction



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA

Report dei risultati e benchmark nazionale annualità 2020

EXECUTIVE SUMMARY

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

Ottobre 2020

con la collaborazione di





Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Modena



Numerosità Campionaria

703 Interviste complete



Periodo di rilevazione

24 settembre - 13 ottobre 2020

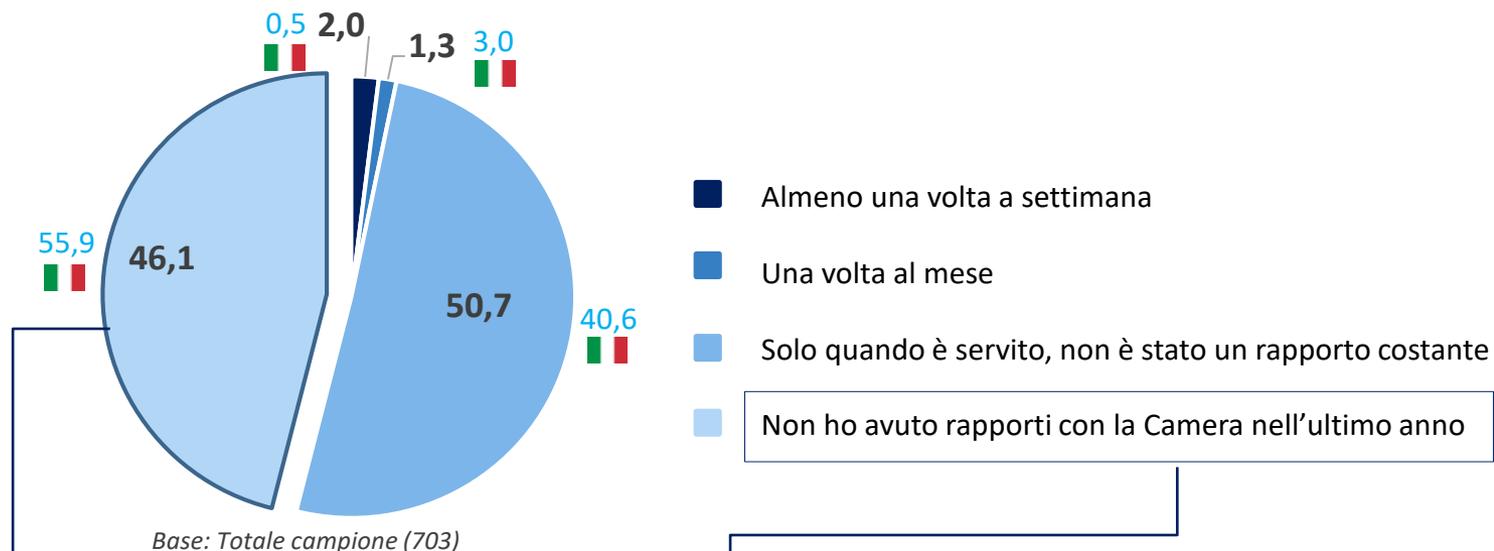


Tecniche di rilevazione

Interviste C.A.T.I. (telefoniche) e C.A.W.I (piattaforma web) su database nominativi estratti da lista delle imprese iscritte alla CCIAA di riferimento

Frequenza di contatto

Con quale frequenza nel corso dell'ultimo anno lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio? (%)



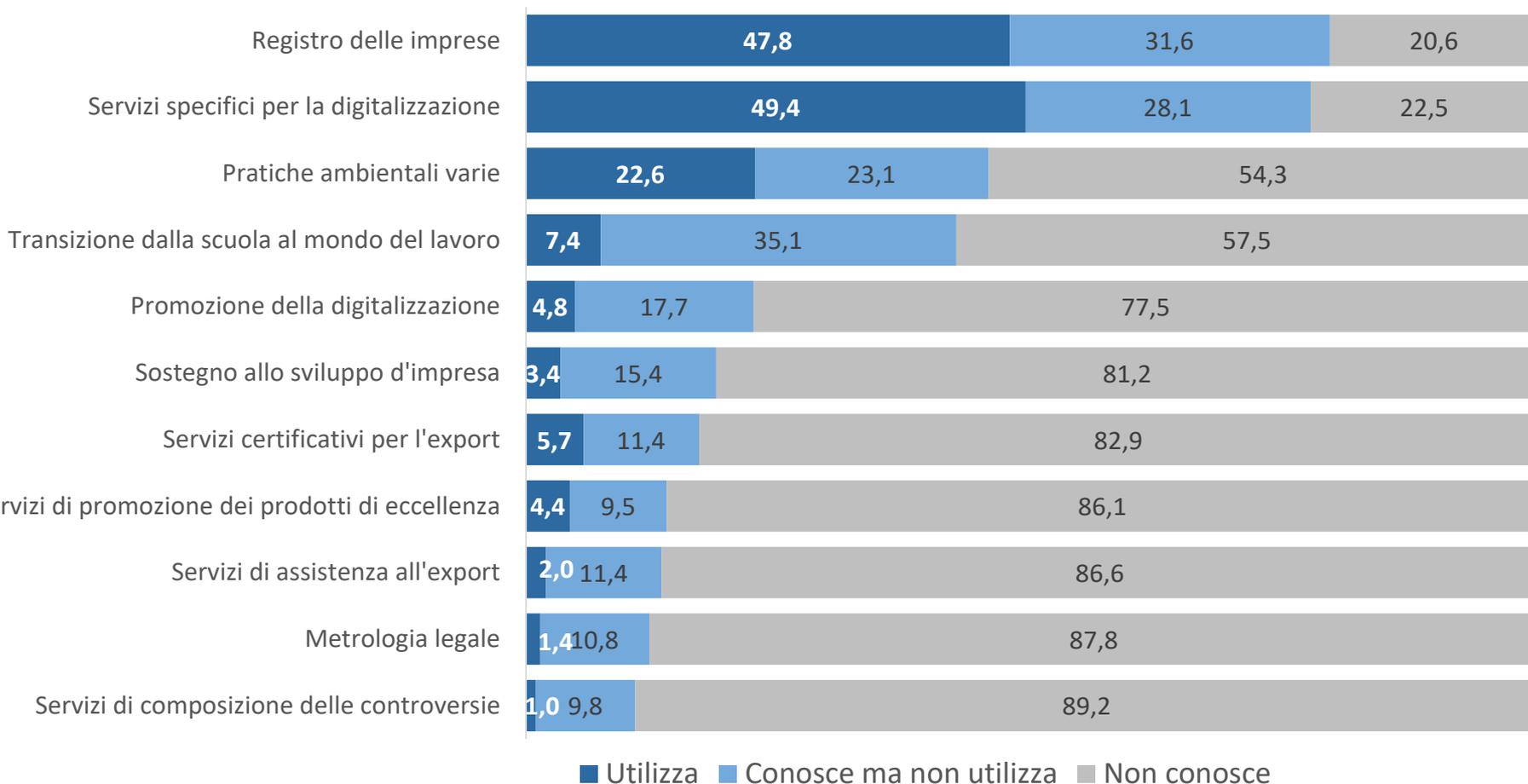
Come mai non ha avuto rapporti? (%)



Base: Intervistati che non hanno avuto rapporti con la CCAA (301)

Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

Quale dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio CONOSCE ?
Quali UTILIZZA ? (%)

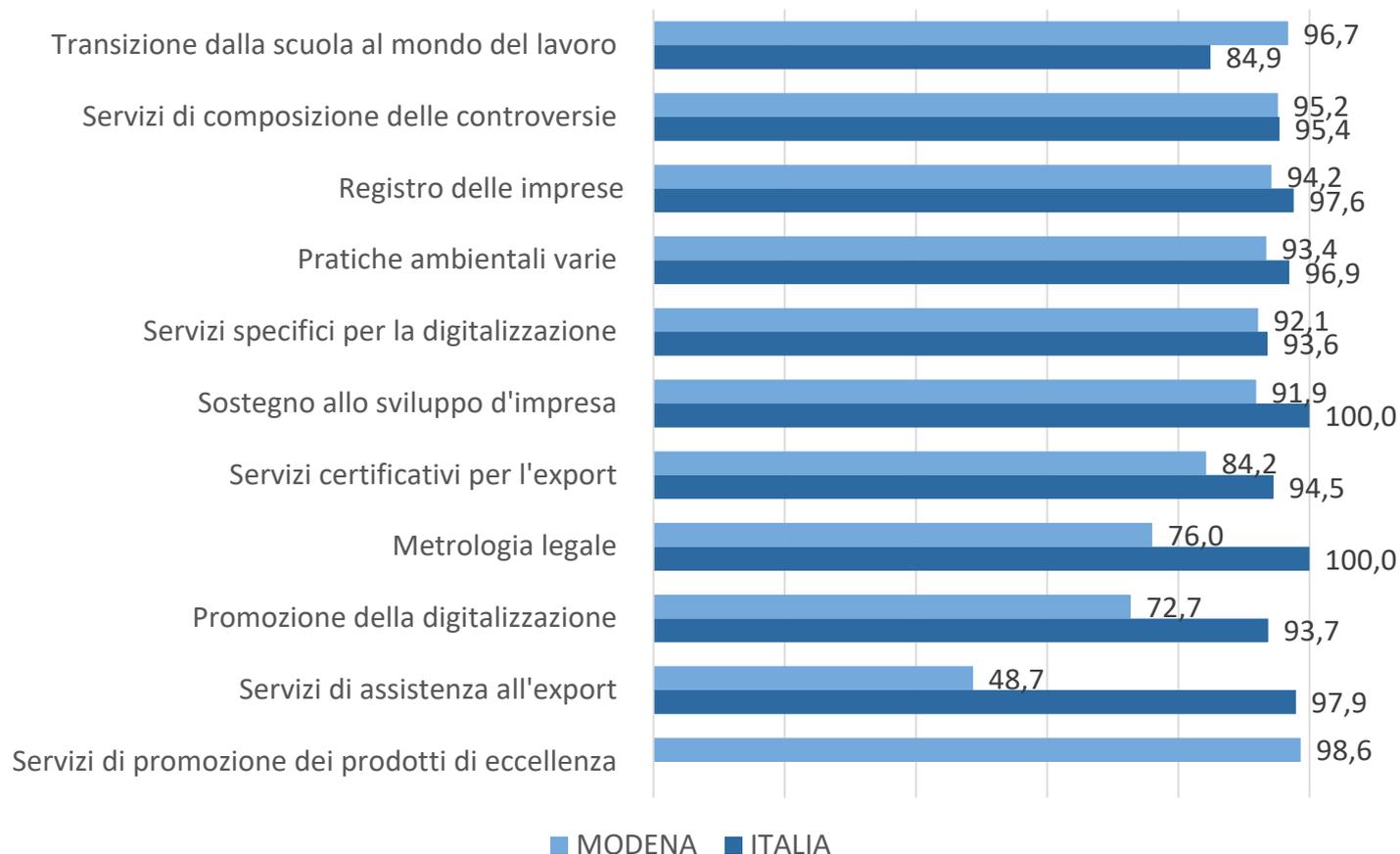


Base: Totale campione (703)



Valutazione dei servizi utilizzati

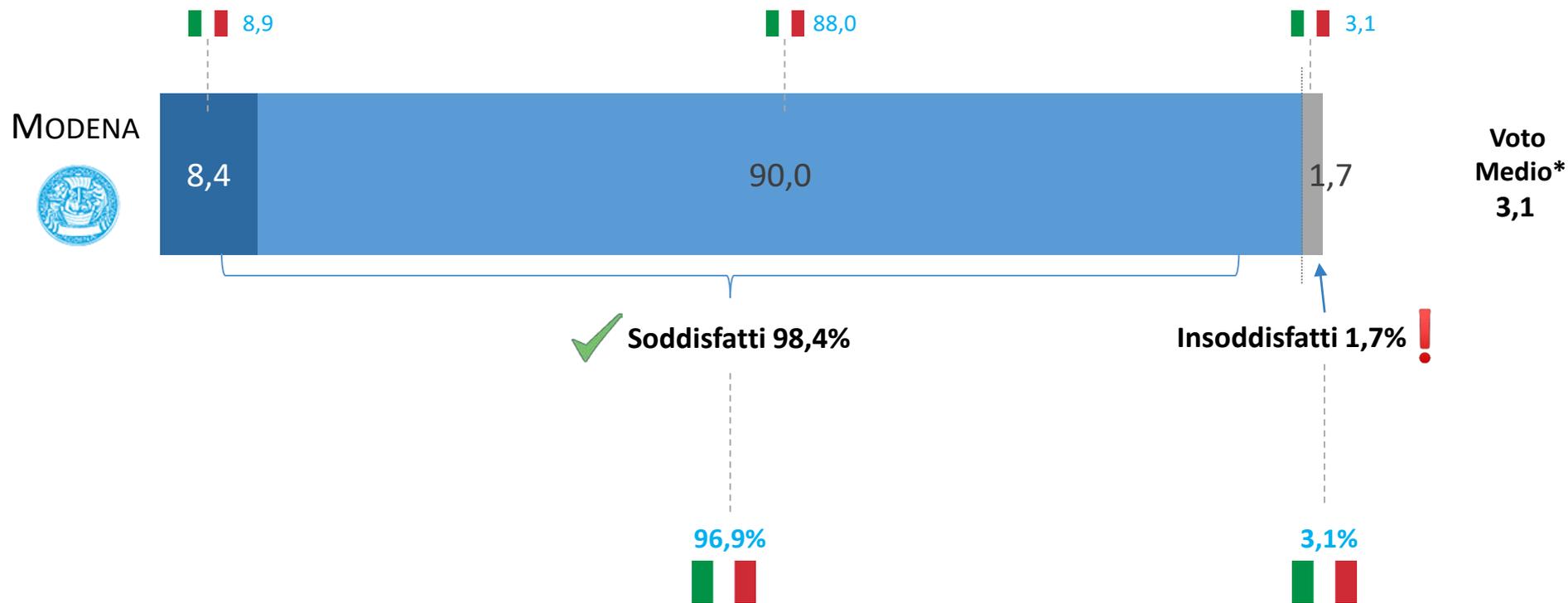
Complessivamente, quanto è soddisfatto dei servizi da lei utilizzati? (%)



Soddisfazione generale sui servizi utilizzati: benchmark

In generale, quanto si ritiene soddisfatto dei suddetti servizi offerti dalla Camera di commercio?

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per niente

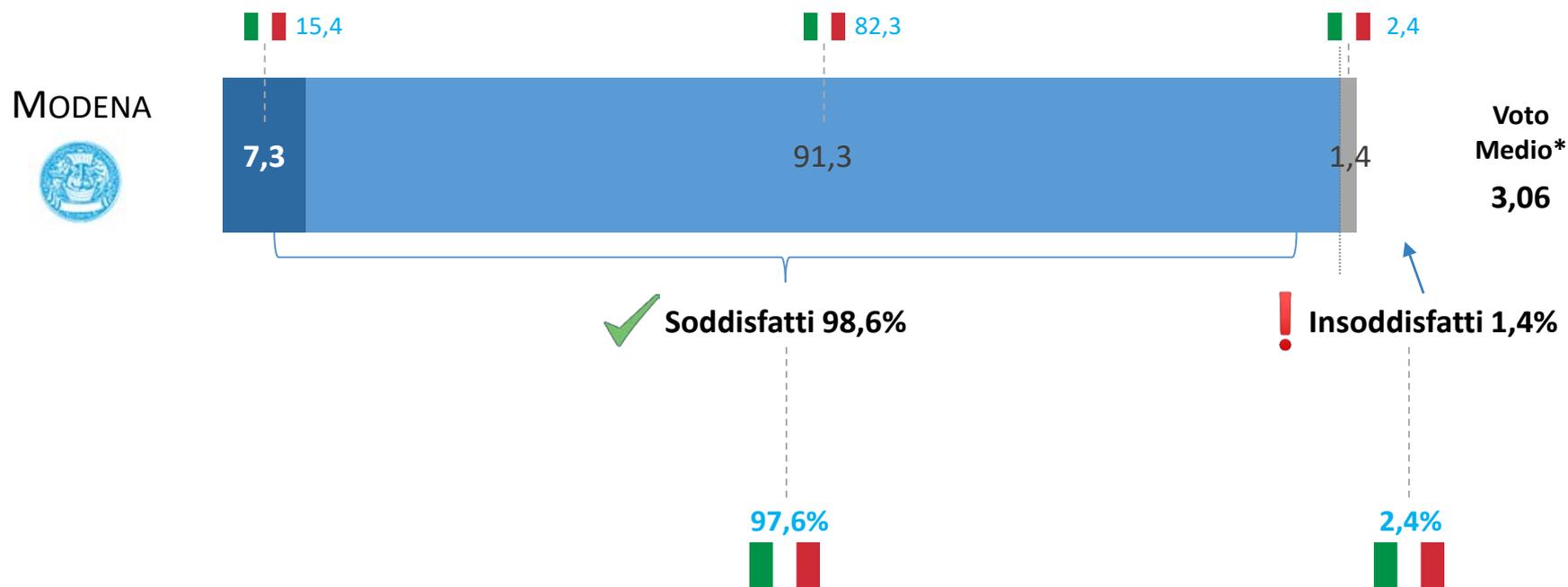


* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica:
«per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Base: imprese che hanno utilizzato almeno due servizi (313)

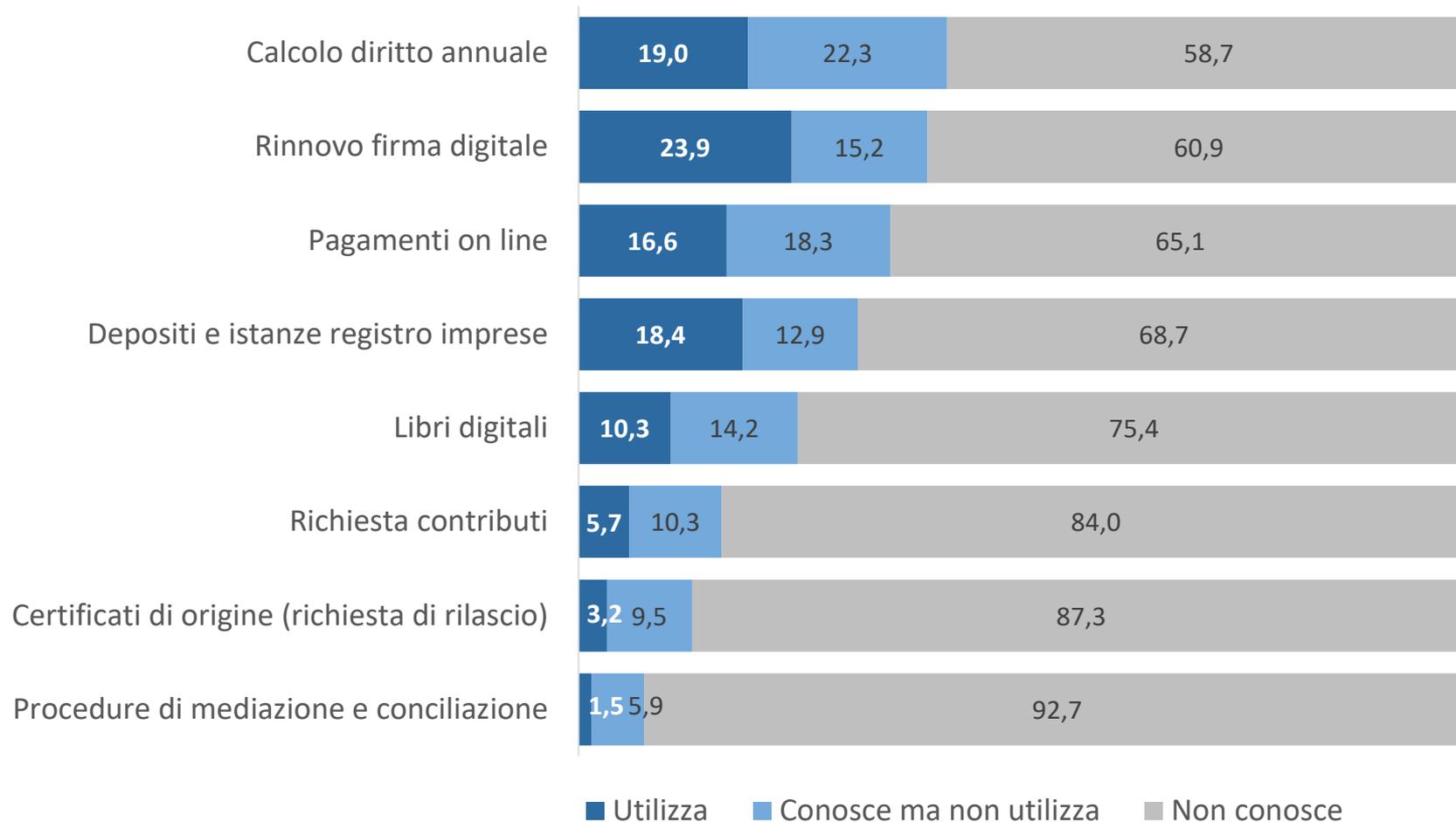
Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale

Complessivamente, in che misura si ritiene soddisfatto dell'interazione con il personale della Camera di commercio? (%)



Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) (120)

Conoscenza e utilizzo dei servizi on-line: visione d'insieme



Base: Totale campione (703)



Servizi on-line: vantaggi e svantaggi percepiti



VANTAGGI



MODENA



ITALIA

RAPIDITÀ

(possibilità di effettuare le operazioni in meno tempo)

77,0%

54,2%

MULTICANALITÀ

(possibilità di accedere ai servizi con diversi strumenti come PC, Smartphone, Tablet)

25,7%

44,2%

ASINCRONICITÀ

(possibilità di accedere ai servizi in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. Assenza dei vincoli di orario degli sportelli fisici)

8,0%

24,9%

NESSUN VANTAGGIO

14,6%

9,3%



SVANTAGGI



MODENA



ITALIA

IMPERSONALITÀ

(impossibilità di interloquire con un operatore in caso di necessità interpretative sulle procedure e/o pratiche)

47,2%

7,9%

ONEROSITÀ

(complessità delle procedure, poca usabilità dei software e delle interfacce)

6,8%

6,4%

DIGITAL DIVIDE

(necessità di tecnologia e connettività adeguate, non sempre disponibile presso la mia azienda)

5,8%

3,0%

NESSUNO SVANTAGGIO

45,5%

83,3%

Testo domanda: In base alla sua esperienza, quali vantaggi ha riscontrato?

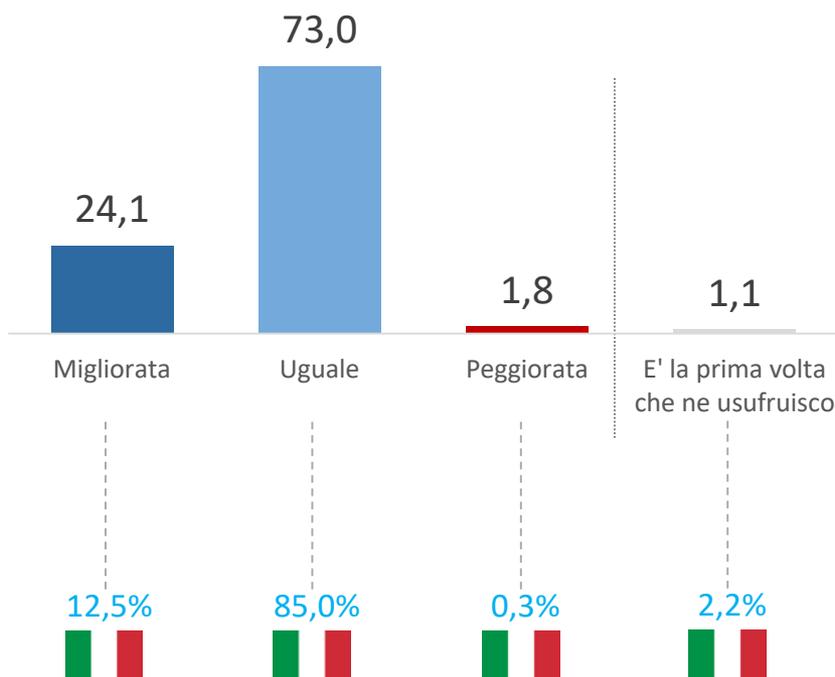
Testo domanda: Quali eventuali svantaggi ha riscontrato?

Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio online (348)

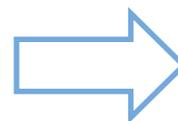


IDP – Indice di periodo

Se aveva già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia.. (%)



 **NOTA DI LETTURA:** Questo valore indica che coloro che ritengono che la qualità sia «migliorata», per la CCIAA di Modena, superano di 22,3 punti percentuali coloro che invece ravvisano un peggioramento



Indice di Periodo*
+22,3%

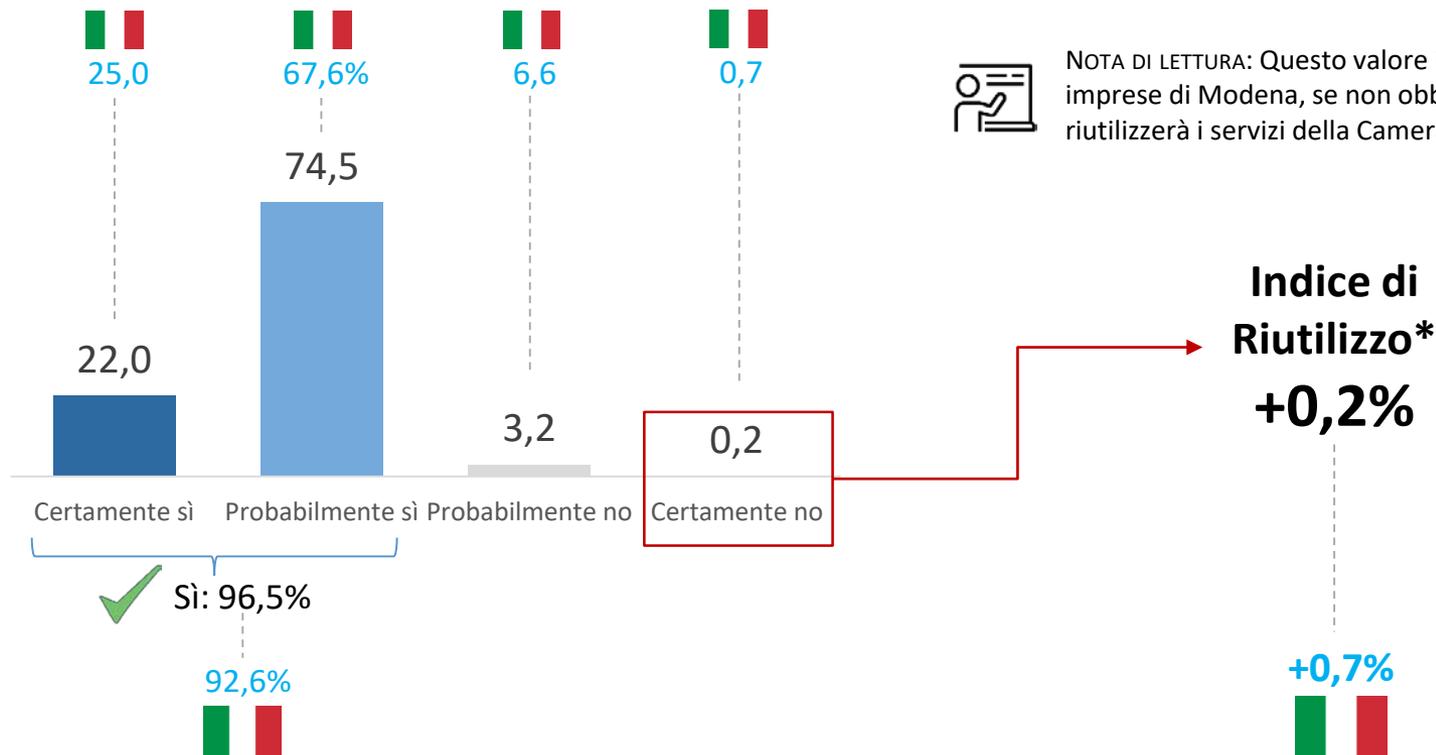


Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (496)

* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

IDR – Indice di riutilizzo

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio? (%)



NOTA DI LETTURA: Questo valore indica che lo 0,2% di imprese di Modena, se non obbligato per legge, non riutilizzerà i servizi della Camera di commercio

Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (496)

* Corrisponde alla percentuale di imprese che, se non obbligate per legge, si dicono certe di non utilizzare i servizi delle CCAA in futuro



CPS – Camera Promoter Score

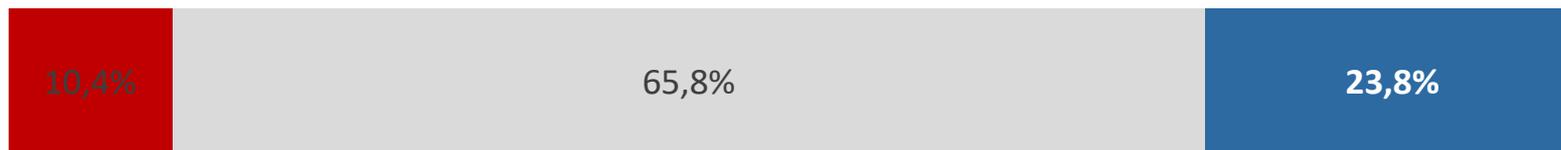
Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

(Scala da 0 “improbabile” a 10 “molto probabile” e 5 posizione neutra, %, totale campione)

Detrattori (0-5)

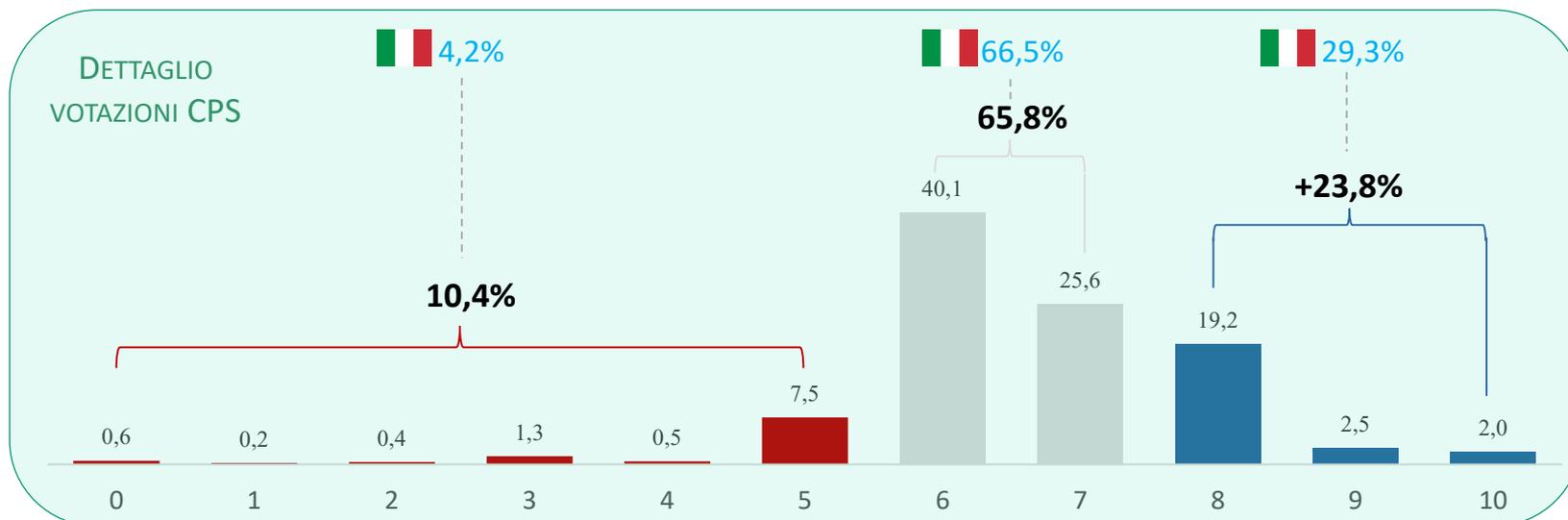
Neutrali (6-7)

Promotori (8-10)



CPS*
+13,4

+25,1%



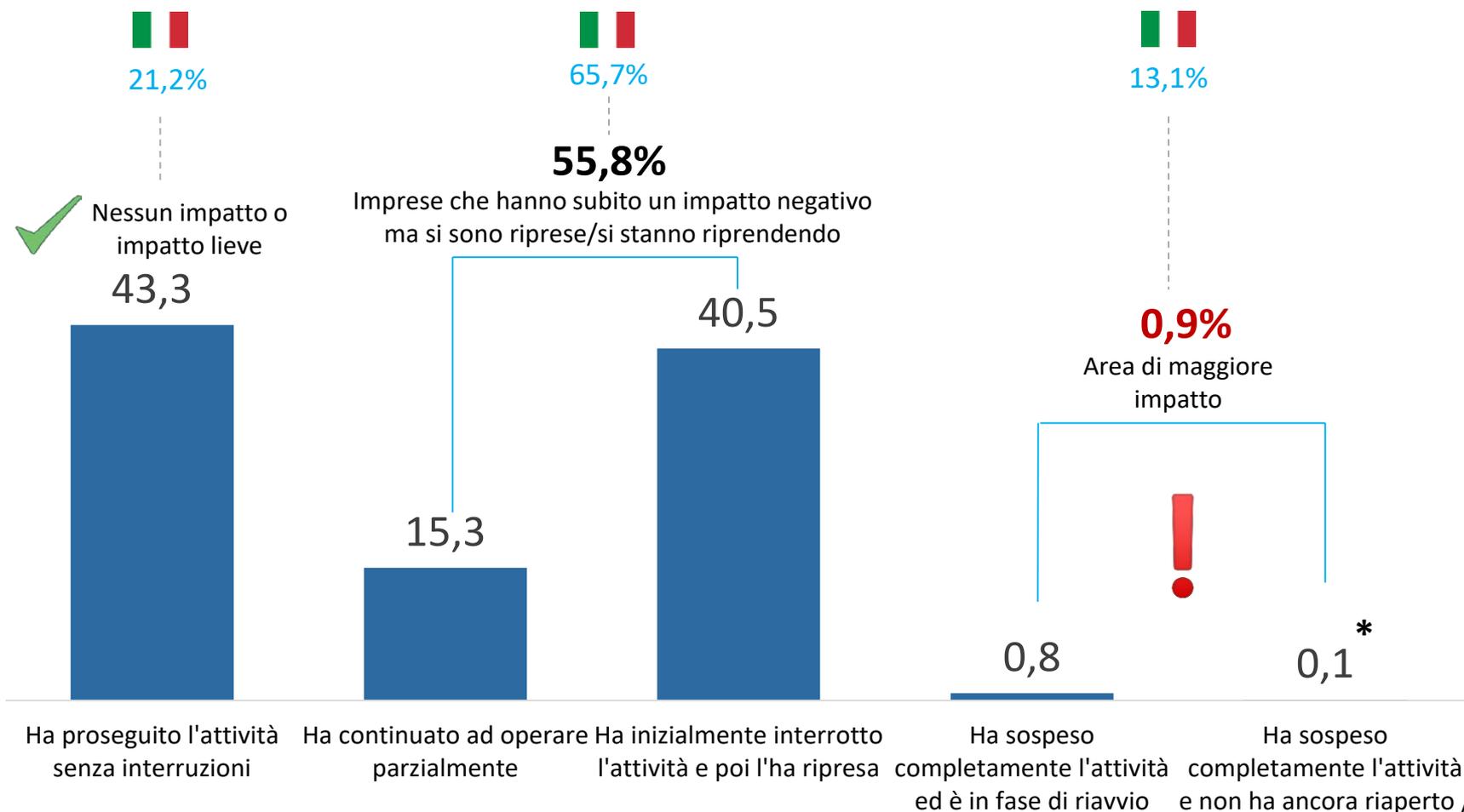
Base:
Totale
campione
(703)

*NOTA DI LETTURA: Il Camera Promoter Score (CPS) indica il tasso di passaparola positivo. Se il 23,8% delle imprese di Modena raccomanderebbe la CCAA e solo il 10,4% non lo farebbe, allora il tasso di passaparola positivo è pari a +13,4. Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)



Impatto emergenza sanitaria sulle imprese

Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria?



* Il valore di chi ha sospeso del tutto l'attività è sottostimato, in quanto una parte delle imprese che non ha risposto all'indagine, non lo ha fatto proprio perché non ha più riaperto.

Base: Totale campione (703)





PUNTI DI FORZA

- un numero elevato delle imprese di Modena si dichiara in generale soddisfatto dei servizi utilizzati
- valutazione complessiva decisamente positiva per l'interazione con il personale
- numero degli intervistati che hanno dichiarato di aver percepito un miglioramento dei servizi superiore a quello di coloro che hanno ravvisato un peggioramento
- propensione a utilizzare anche in futuro i servizi offerti dalla Camera, laddove già utilizzati



PUNTI DI DEBOLEZZA

- mancanza di rapporti diretti con la CCIAA per una quota cospicua delle imprese
- rapporto con l'ente mediato da consulenti esterni o associazioni di categoria per la maggior parte delle imprese (in una misura ancora maggiore di quanto avviene a livello nazionale)
- valutazione al di sotto della media per alcuni servizi (es. digitalizzazione, certificazione export)

Customer Satisfaction



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA

Report dei risultati e benchmark nazionale |
annualità 2020

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

Ottobre 2020

con la collaborazione di



Impatto emergenza sanitaria « covid-19 » e servizi

- *Impatto emergenza sanitaria sulle imprese*

Contatto con la CCIAA di riferimento

- *Frequenza di contatto*
- *Modalità di contatto*

Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati

- *Conoscenza e utilizzo dei servizi: ranking*
- *Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi*
- *Relazione tra conoscenza e utilizzo dei servizi*
- *Valutazione dei servizi utilizzati*
- *Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi*
- *Soddisfazione generale sui servizi utilizzati*

Interazione con il personale

Servizi on-line offerti dalle CCIAA

- *Livello di conoscenza nazionale e analisi parametrica*
- *Livello di utilizzo nazionale e analisi parametrica*
- *Vantaggi e svantaggi percepiti*

KPI di qualità percepita

- *IDP – Indice di periodo*
- *IDR – Indice di riutilizzo*
- *CPS – Camera Promoter Score*

Profilo degli intervistati e metodologia

IMPATTO EMERGENZA SANITARIA «COVID-19» E SERVIZI

Operatività aziendale durante l'emergenza sanitaria

La maggior parte delle imprese di Modena (55,8%) è stata costretta a diminuire o interrompere l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria. Nello specifico, il 15,3% ha continuato ad operare (anche se solo parzialmente), mentre quattro imprese su dieci (il 40,5%) è stata costretta ad interrompere del tutto l'attività, che poi ha ripreso successivamente.

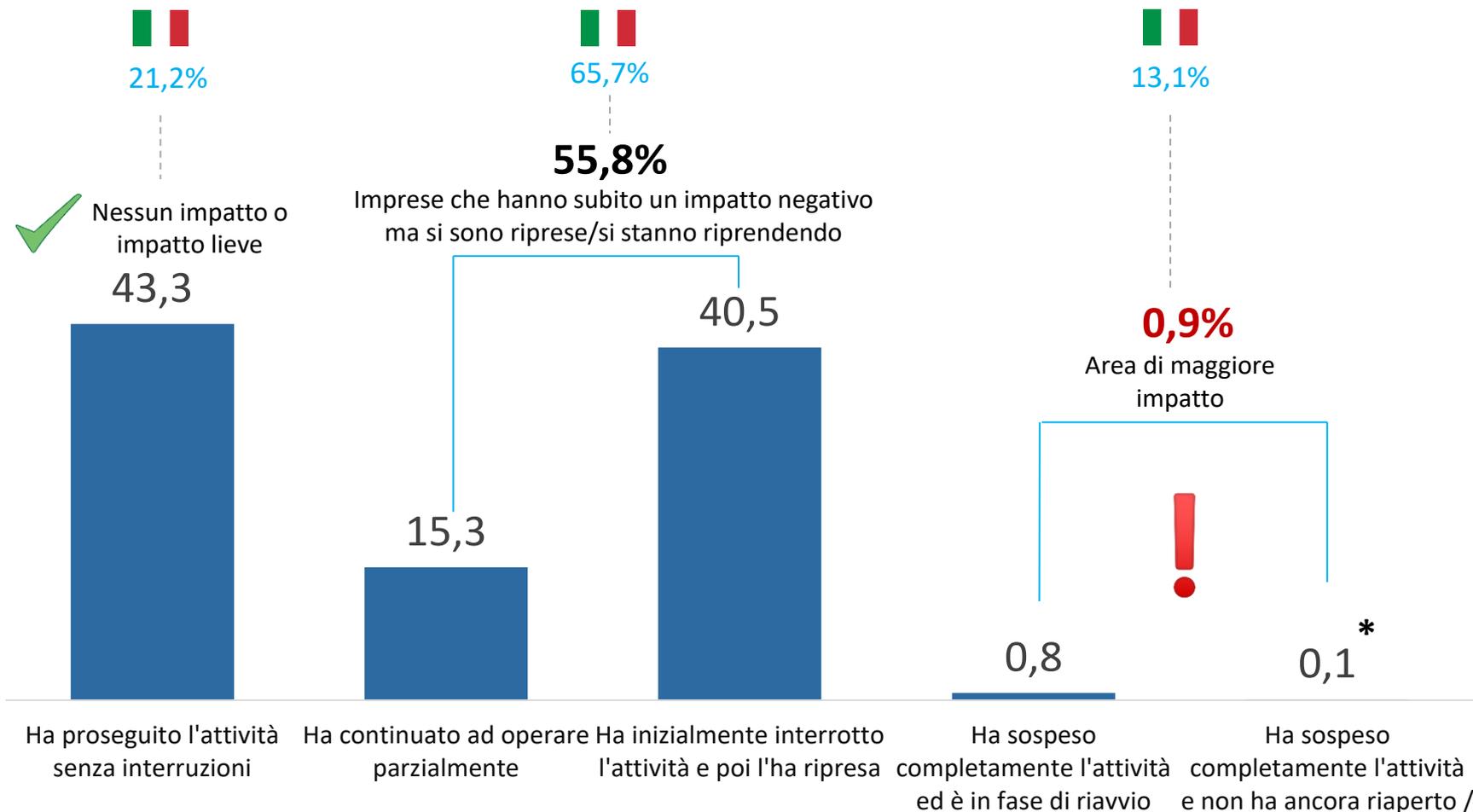
L'impatto grave dell'emergenza è probabilmente sottostimato

La situazione più grave (attività di impresa *non ancora riavviata* oppure che *non si prevede di riavviare*) è stata dichiarata solo dallo 0,9% delle imprese di Modena, dato molto basso che però riteniamo sia distorto dalla congiuntura temporale e dallo strumento di indagine utilizzato: più ci si allontana dal periodo di lockdown, più il campione di imprese intervistate si auto-seleziona, per cui le imprese che 2/3 mesi fa avrebbero risposto alla survey dichiarando «di aver sospeso completamente l'attività e di essere in fase di riavvio» hanno ora già riavviato la propria attività e si sono posizionate quindi su di un altro stato; inoltre, una quota di imprese che non ha più riaperto ha anche smesso di rispondere ai canali utilizzati da questa survey (posta elettronica e telefono aziendale), così facendo *non è stata intercettata dalla survey*, pertanto non è entrata a far parte del campione e ha provocato una diminuzione (artificiale) della quota di imprese che ha subito il maggior impatto dall'emergenza sanitaria.

Rimane comunque il fatto che il 43,3% delle imprese a Modena dichiara di aver proseguito l'attività *senza alcuna interruzione*, a trainare questo dato sono soprattutto le imprese del settore *Agricolo* (87,4%) e le imprese più strutturate (≥ 10 addetti: 61,4%).

Impatto emergenza sanitaria sulle imprese

Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria?



* Il valore di chi ha sospeso del tutto l'attività è sottostimato, in quanto una parte delle imprese che non ha risposto all'indagine, non lo ha fatto proprio perché non ha più riaperto.

Base: Totale campione (703)



Impatto emergenza sanitaria sulle imprese: analisi parametrica

Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria?

MACRO-SETTORI	Nessun impatto o impatto lieve	Impatto medio	Impatto alto	DIMENSIONE IMPRESA	Nessun impatto o impatto lieve	Impatto medio	Impatto alto
	✓				!		
Agricoltura	87,4	12,3	0,3	0 addetti	35,5	63,3	1,2
Manifattura/Industria	31,1	67,8	1,1	1-9 addetti	42,4	56,7	0,9
Commercio	40,2	59,5	0,3	≥10 addetti	61,4	38,0	0,5
Servizi	30,9	67,7	1,5				

Base: Totale campione (703)

Contatto con la CCIAA di riferimento

Rapporti con la CCIAA «solo all'occorrenza»

Tra le imprese di Modena, un'impresa su due (il 50,7%) ha avuto rapporti sporadici con la CCIAA di riferimento limitandosi a contattarla solo «all'occorrenza». Il 46,1% delle imprese invece non ha avuto rapporti diretti con la CCIAA di riferimento durante l'ultimo anno. Solo una minoranza di imprese (3,3%) ha dichiarato di aver avuto un rapporto continuo con la propria CCIAA (più di un contatto al mese). La frequenza di contatto tra le imprese del territorio e la CCIAA di Modena risulta leggermente superiore a quella riscontrata a livello nazionale.

Le ragioni del *non* utilizzo dei servizi della CCIAA

Le ragioni per cui non ci si rivolge ai servizi della CCIAA sono diverse da quelle riscontrate a livello nazionale. La ragione principale per cui durante l'ultimo anno non si sono avuti rapporti con la CCIAA, per la maggior parte delle imprese (il 55,0%), è data dal fatto di aver preferito avvalersi di consulenti esterni o associazioni di categoria (mentre a livello nazionale questo dato è pari al 20,7%). Poco più di un terzo delle imprese (il 33,8%) dichiara invece di non averne avuto bisogno, anche in questo caso si tratta di un dato significativamente diverso da quello nazionale (pari al 77,2%).

Più di otto imprese su dieci si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA

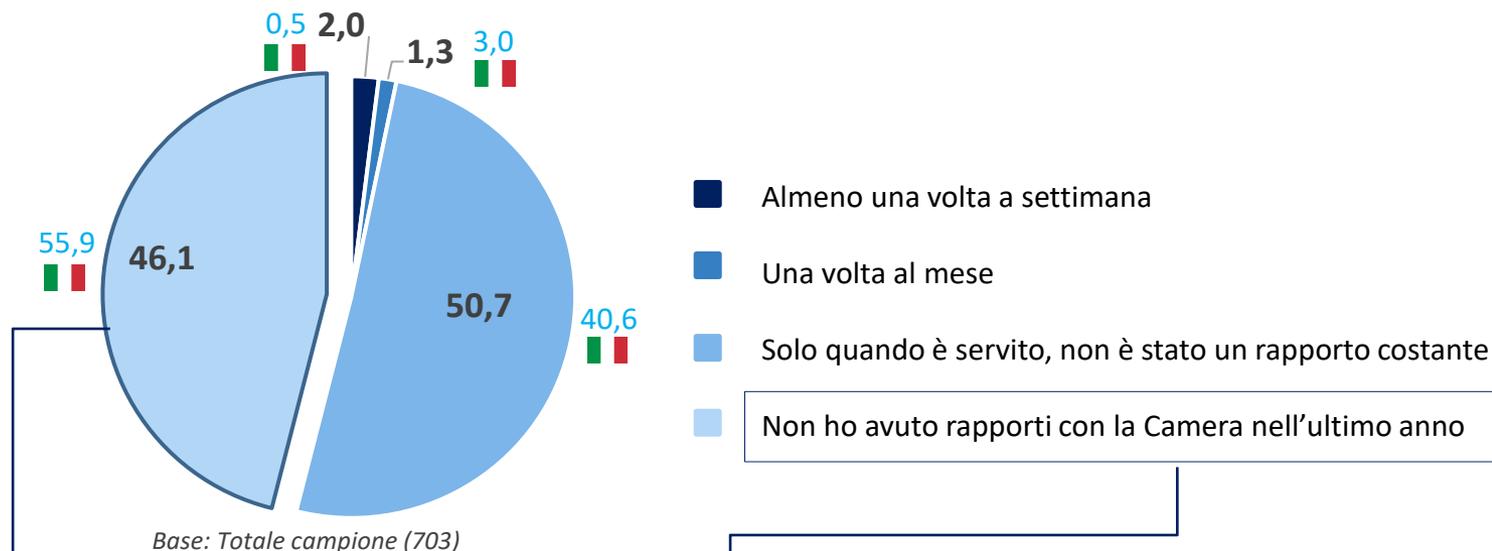
Complice anche la particolare situazione vissuta negli ultimi mesi, l'83,2% delle imprese di Modena ha utilizzato canali *da remoto* per rapportarsi con la CCIAA. Il rimanente 16,8% di imprese ha prediletto un rapporto *vis-à-vis* con il personale della Camera di Commercio, valore significativamente inferiore rispetto a quello nazionale (34,9%), dovuto verosimilmente anche ad un cambio di comportamento che poco a poco si sta istituzionalizzando ovunque.

Tra i diversi canali di comunicazione a distanza utilizzabili (telefono, email/sito, piattaforma online), la *piattaforma online* è stata quella di gran lunga più utilizzata (46,2%), seguita dall'utilizzo di email/sito aziendale (22,0%) e del telefono/call centre (15,0%).

Un'analisi per *settore* e *dimensione aziendale* fa emergere la predilezione delle aziende più piccole (*zero addetti*) e di quelle dei *servizi* per la *visita personale allo sportello* (rispettivamente 29,0% e 28,9%). Le imprese più strutturate (≥ 10 addetti) fanno riscontrare invece un utilizzo delle piattaforme online più alto delle altre: 50,7%.

Frequenza di contatto

Con quale frequenza nel corso dell'ultimo anno lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio? (%)



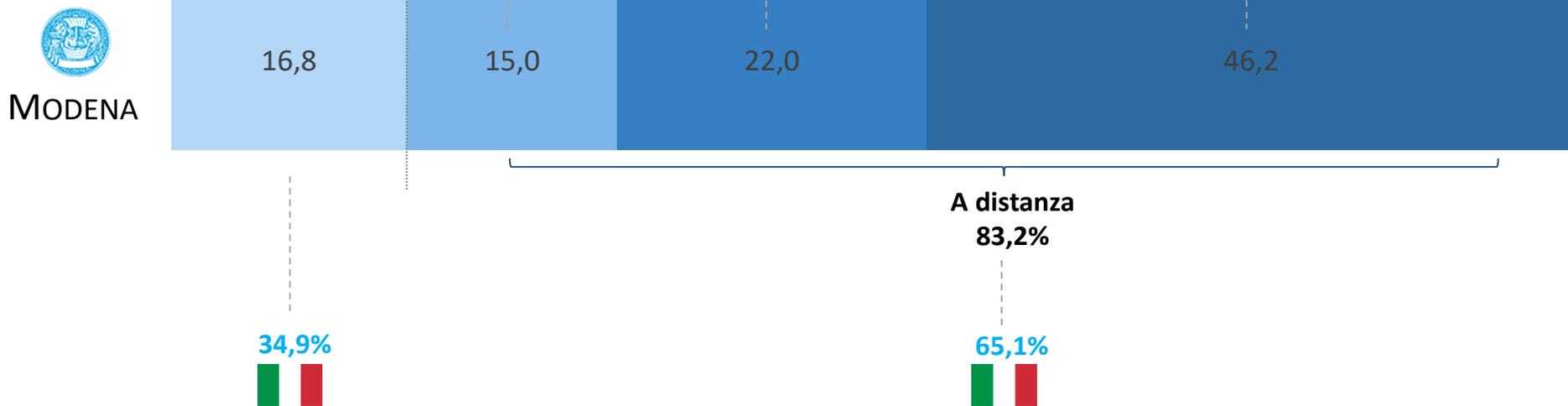
Come mai non ha avuto rapporti? (%)



Modalità di contatto

In prevalenza con quale modalità è entrato in contatto con la Camera di Commercio nell'ultimo anno? (%)

- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono / call center
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio
- Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme online



Base: Intervistati che hanno avuto rapporti con la CCIAA (402)

Modalità di contatto: analisi parametrica

Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria? (%)

MACRO-SETTORI	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono / call center	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme online
Agricoltura	6,9	44,7	3,1	45,2
Manifattura/Industria	20,8	9,8	21,6	47,9
Commercio	3,9	4,1	30,3	61,6
Servizi	28,9	7,8	27,3	36,0

DIMENSIONE IMPRESA	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono / call center	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme online
0 addetti	29,0	15,1	14,2	41,7
1-9 addetti	14,9	14,6	23,8	46,7
≥10 addetti	10,6	17,6	21,1	50,7

Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati

Principali evidenze

La conoscenza e l'utilizzo dei servizi

I servizi maggiormente conosciuti a Modena (da più del 40% del campione) sono: il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali* (79,4%), i *Servizi specifici per la digitalizzazione* (77,5%), le *Pratiche ambientali varie* (45,7%) e i servizi di *Transizione dalla scuola al mondo del lavoro* (42,5%). Emergono differenze significative nella conoscenza di questi quattro servizi con il resto d'Italia: il *Registro delle imprese* e la *Transizione dalla scuola al mondo del lavoro* risultano meno conosciuti, mentre i *Servizi specifici per la digitalizzazione* e le *Pratiche ambientali varie* sono significativamente più conosciuti.

La «coda» della graduatoria della conoscenza è formata dai *Servizi di assistenza all'export* (13,4%), dalla *Metrologia legale* (12,2%) e dai *Servizi di composizione delle controversie* (10,8%).

Nell'ultimo anno, l'utilizzo dei *Servizi specifici per la digitalizzazione* ha superato, anche se di misura, l'utilizzo del *Registro delle imprese* (49,4% vs 47,8%); emerge a Modena, molto più che nel resto d'Italia, l'utilizzo del servizio di *Pratiche ambientali varie* (22,6% vs Italia: 7,0%).

Il livello di soddisfazione dei servizi

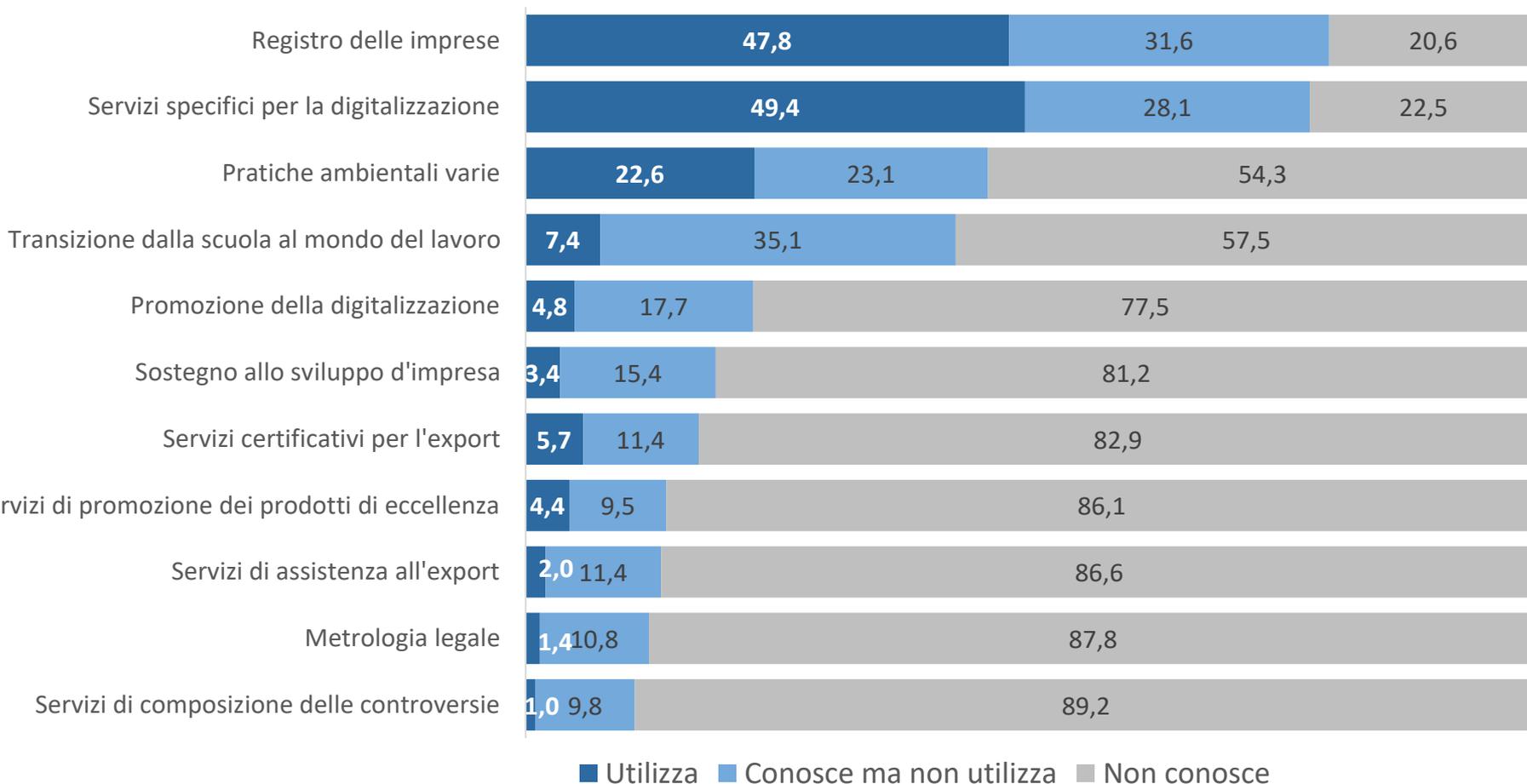
La soddisfazione delle imprese di Modena rispetto ai servizi utilizzati è molto alta. Analogamente al livello nazionale, le imprese soddisfatte risultano sempre più del 90% per ogni servizio analizzato, eccetto che in due casi: la *Promozione della digitalizzazione* (72,7% vs Italia: 93,7%) e i *Servizi certificativi per l'export* (84,2% vs Italia: 94,5%), in compenso la *Transizione dalla scuola al mondo del lavoro* raccoglie una soddisfazione più alta a Modena che nel resto d'Italia (96,7% vs Italia: 84,9%).

Si evidenzia che per alcuni servizi, la base campionaria è stata troppo bassa per poter formulare delle conclusioni, per completezza di informazione i risultati sono ugualmente espressi ma sono da considerare alla stregua di indicazioni qualitative.



Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

Quale dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio CONOSCE ?
Quali UTILIZZA ? (%)



Base: Totale campione (703)



Conoscenza e utilizzo dei servizi: ranking e benchmark

CONOSCENZA

Valori %

Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio CONOSCE ?

Rank	Servizio	 MODENA	
1°	Registro delle imprese	79,4	94,9
2°	Servizi specifici per la digitalizzazione	77,5	62,8
3°	Pratiche ambientali varie	45,7	25,2
4°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	42,5	61,5
5°	Promozione della digitalizzazione	22,5	31,8
6°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	18,8	26,2
7°	Servizi certificativi per l'export	17,1	25,0
8°	Servizi di promozione dei prodotti di eccellenza	13,9	nd
9°	Servizi di assistenza all'export	13,4	22,5
10°	Metrologia legale	12,2	14,4
11°	Servizi di composizione delle controversie	10,8	26,1

UTILIZZO

Valori %

Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio UTILIZZA ?

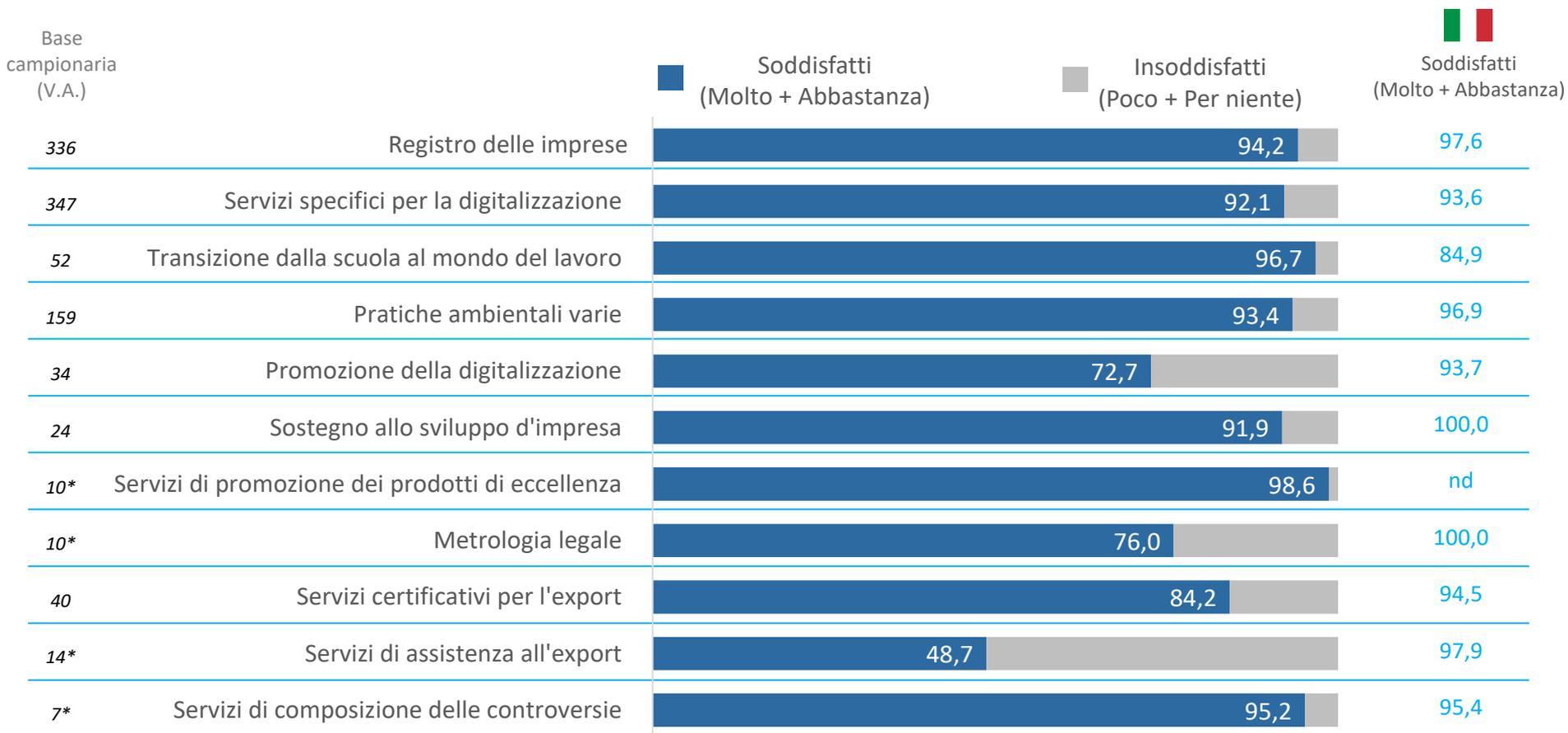
Rank	Servizio	 MODENA	
1°	Servizi specifici per la digitalizzazione	49,4	39,0
2°	Registro delle imprese	47,8	74,5
3°	Pratiche ambientali varie	22,6	7,0
4°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	7,4	7,9
5°	Servizi certificativi per l'export	5,7	5,6
6°	Promozione della digitalizzazione	4,8	9,7
7°	Servizi di promozione dei prodotti di eccellenza	4,4	nd
8°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	3,4	3,2
9°	Servizi di assistenza all'export	2,0	5,3
10°	Metrologia legale	1,4	2,1
11°	Servizi di composizione delle controversie	1,0	3,9

Base: Totale campione (703)



Valutazione dei servizi utilizzati

Complessivamente, quanto è soddisfatto dei servizi da lei utilizzati? (%)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

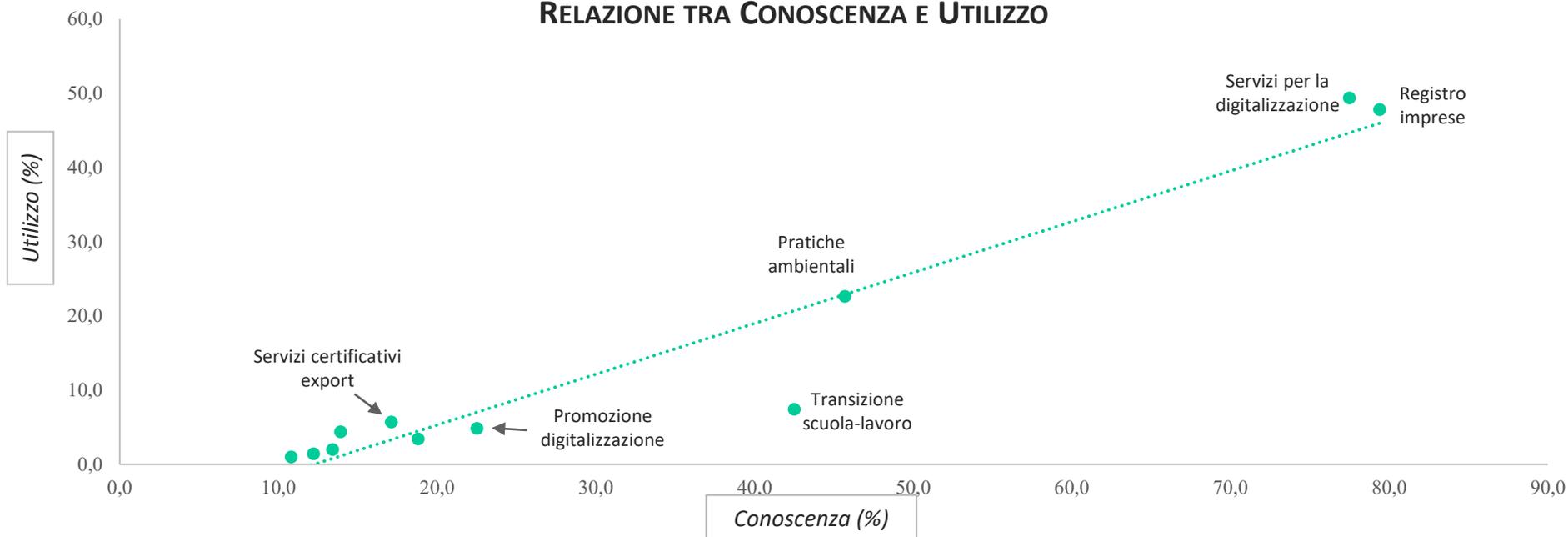
Base: intervistati che hanno utilizzato il servizio



Relazione tra *conoscenza* e *utilizzo* dei servizi

Il rapporto tra conoscenza e utilizzo risulta quasi perfettamente correlato (ρ : 0,96). L'unica significativa eccezione è rappresentata dal servizio di *Transizione dalla scuola al mondo del lavoro* che, anche se molto conosciuto, è relativamente poco utilizzato. I servizi di gran lunga più conosciuti e anche più utilizzati sono i *Servizi per la digitalizzazione* e il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali*.

RELAZIONE TRA CONOSCENZA E UTILIZZO



NOTA DI LETTURA: I servizi che si trovano sopra la linea di tendenza sono più utilizzati di quanto il loro livello di conoscenza lasci prevedere. Al contrario, i servizi sotto la linea di tendenza, hanno un utilizzo relativamente basso rispetto a quanto sono conosciuti. Ad es. i Servizi certificativi per l'export sono più utilizzati di quanto la loro conoscenza lascerebbe prevedere, al contrario dei Servizi di promozione alla digitalizzazione che infatti si trovano al di sotto della linea di tendenza.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

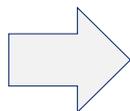
Registro delle imprese

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

79,4%

94,9%

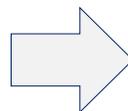


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

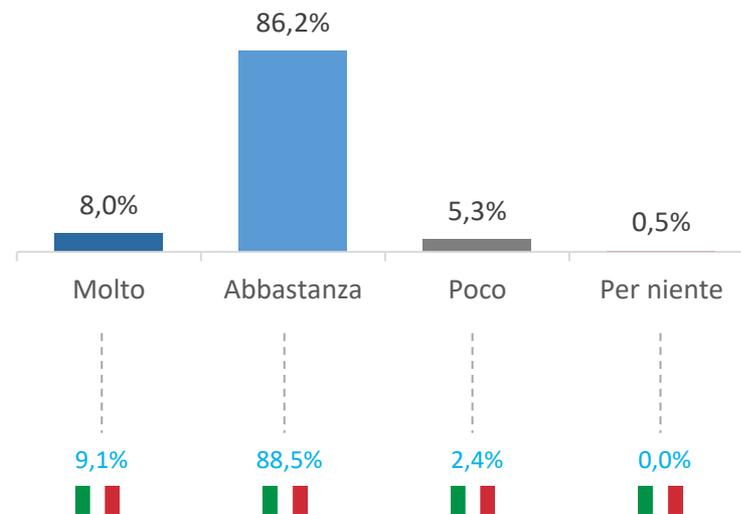
47,8%

74,5%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (336)



Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

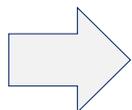
Servizi specifici per la digitalizzazione

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

77,5%

62,8%

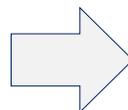


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

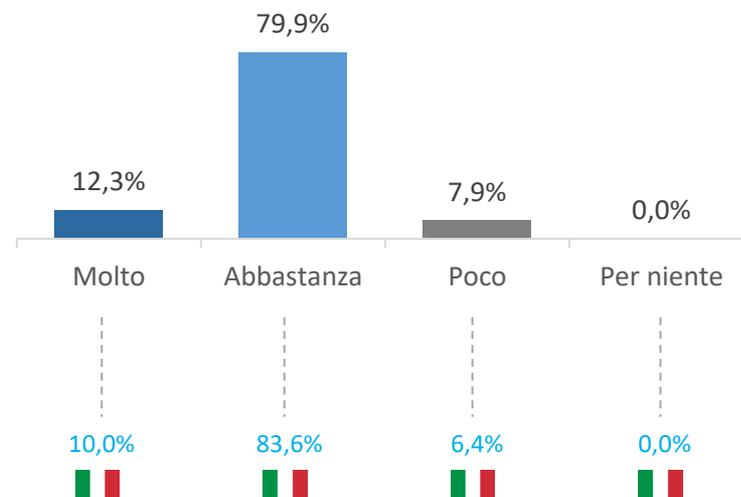
49,4%

39,0%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (347)



Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

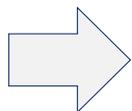
Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

42,5%

61,5%

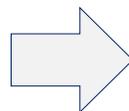


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

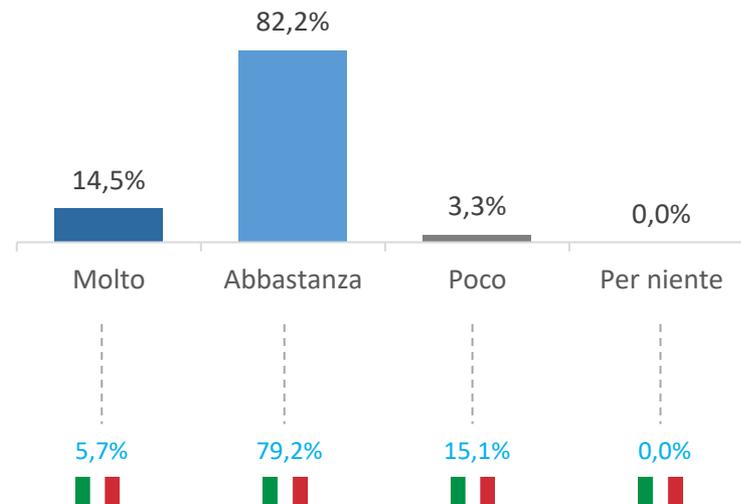
7,4%

7,9%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (52)



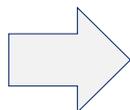
Pratiche ambientali varie

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

45,7%

25,2%

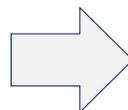


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

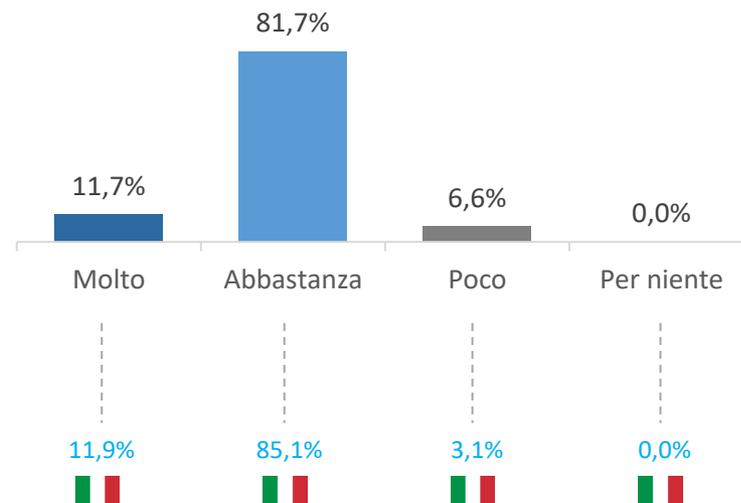
22,6%

7,0%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (159)



Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

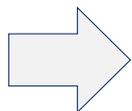
Promozione della digitalizzazione

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

22,5%

31,8%

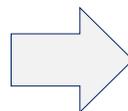


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

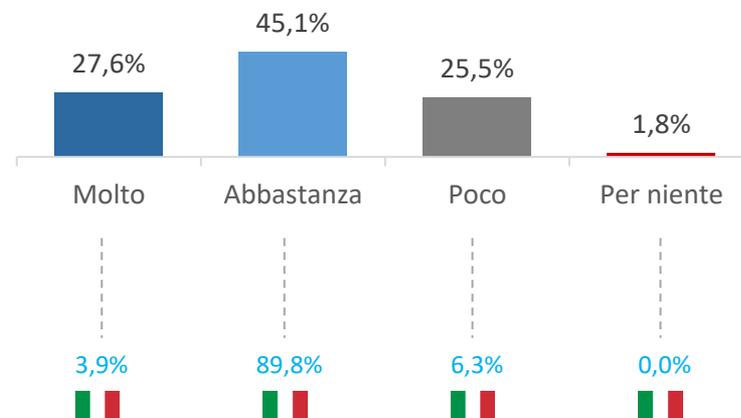
4,8%

9,7%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (34)



Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

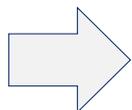
Sostegno allo sviluppo di impresa

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

18,8%

26,2%

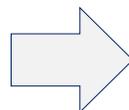


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

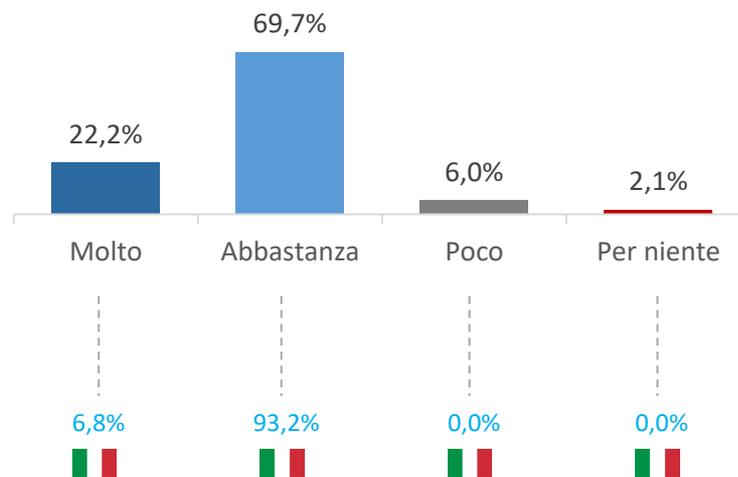
3,4%

3,2%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (24)

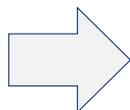


Servizi di promozione dei prodotti di eccellenza

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

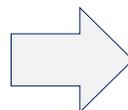
13,9%



UTILIZZO

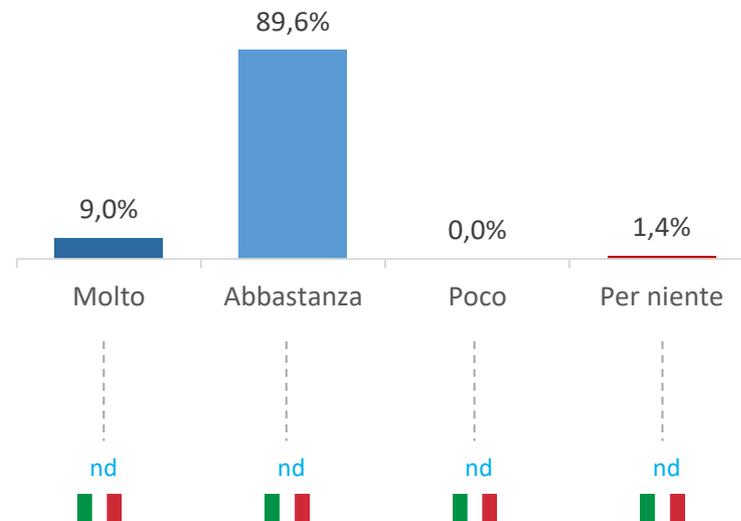
Base: Totale campione (703)

4,4%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (10*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

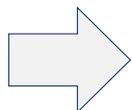
Metrologia legale

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

12,2%

14,4%

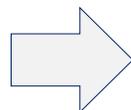


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

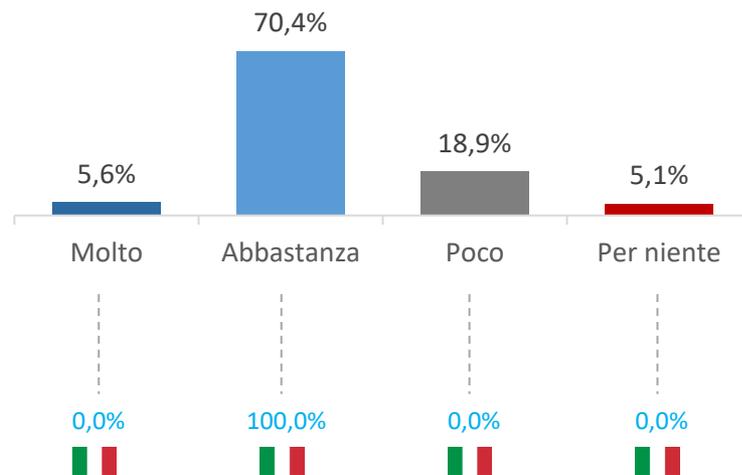
1,4%

2,1%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (10*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

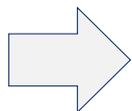
Servizi certificativi per l'export

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

17,1%

25,0%

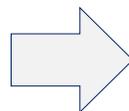


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

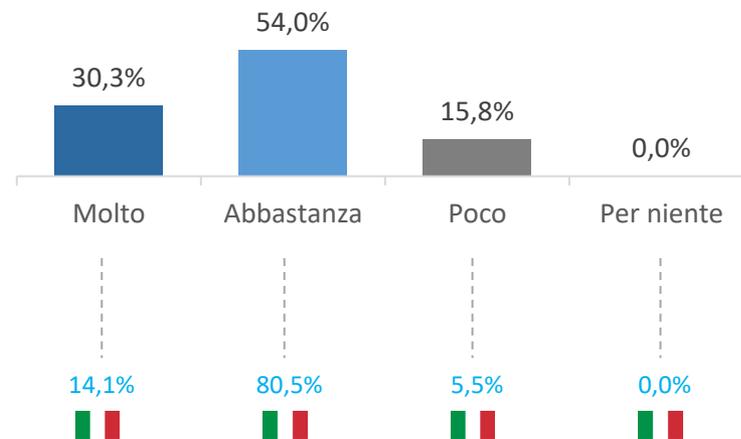
5,7%

5,6%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (40)



Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

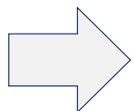
Servizi di assistenza all'export

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

13,4%

22,5%

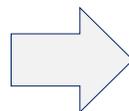


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

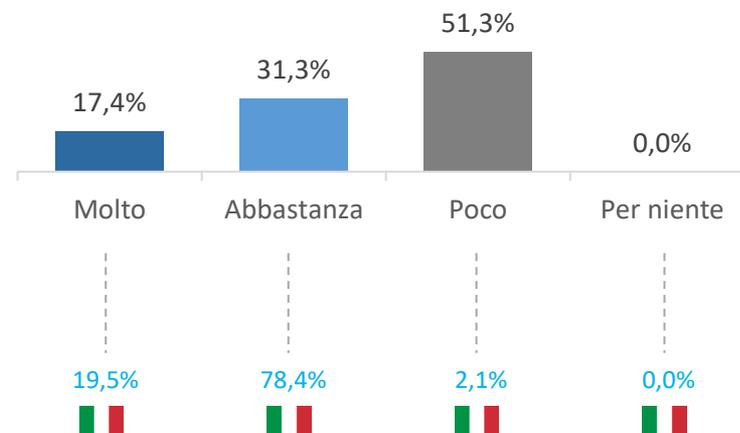
2,0%

5,3%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (14*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

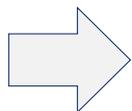
Servizi di composizione delle controversie

CONOSCENZA

Base: Totale campione (703)

10,8%

26,1%

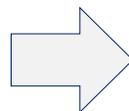


UTILIZZO

Base: Totale campione (703)

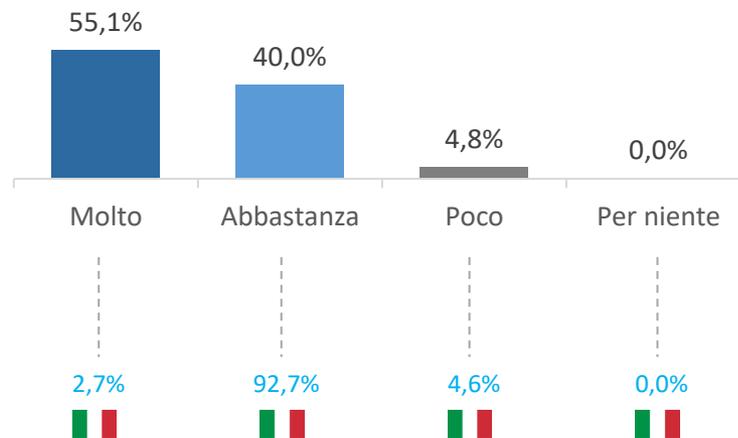
1,0%

3,9%



SODDISFAZIONE

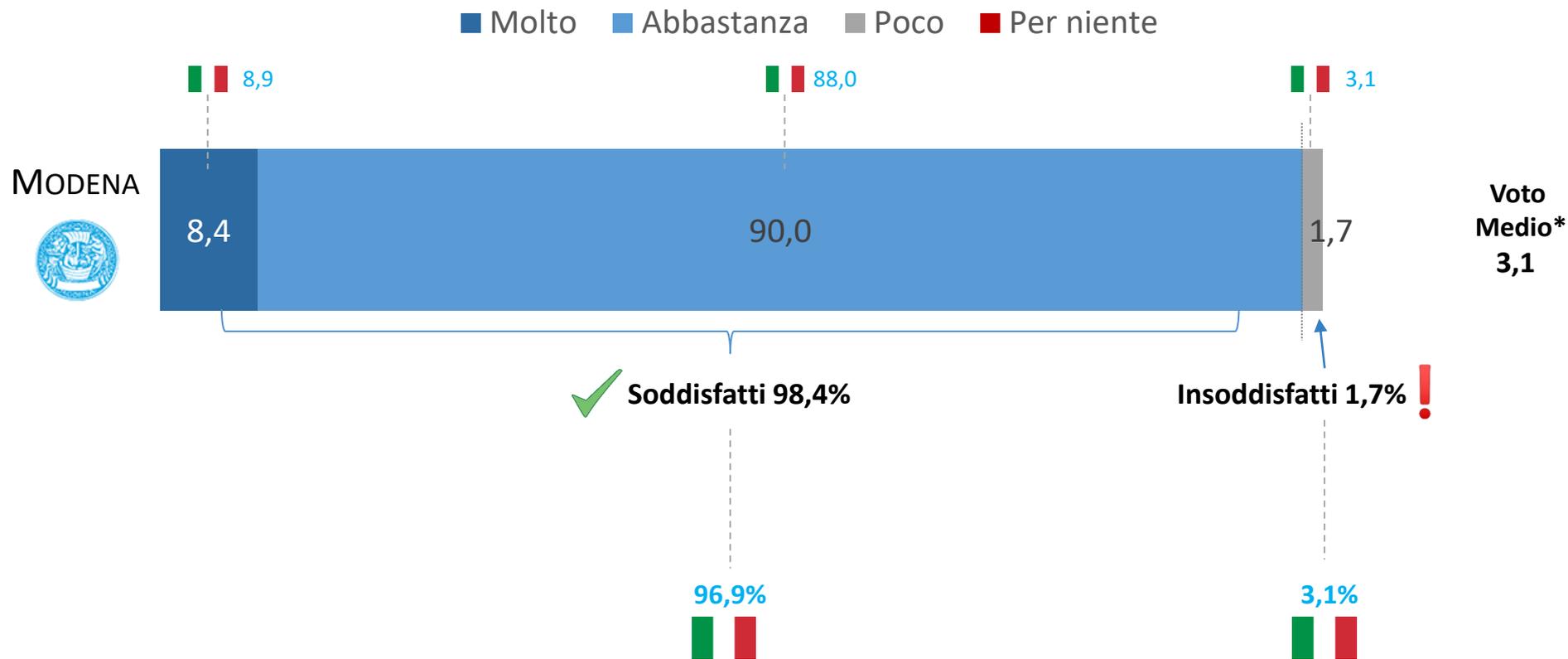
Base: imprese che utilizzano il servizio (7*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Soddisfazione generale sui servizi utilizzati: benchmark

In generale, quanto si ritiene soddisfatto dei suddetti servizi offerti dalla Camera di commercio?



* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica:
«per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Base: imprese che hanno utilizzato almeno due servizi (313)



Soddisfazione generale sui servizi utilizzati: analisi parametrica

In generale, quanto si ritiene soddisfatto dei suddetti servizi offerti dalla Camera di commercio?

MACRO-SETTORI	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Voto medio*
Agricoltura	0,5	97,9	1,6	0,0	2,99
Manifattura/Industria	16,8	81,8	1,5	0,0	3,15
Commercio	9,3	89,0	1,8	0,0	3,08
Servizi	9,6	88,5	1,9	0,0	3,08

DIMENSIONE IMPRESA	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Voto medio*
0 addetti	6,3	92,5	1,2	0,0	3,05
1-9 addetti	8,6	89,0	2,3	0,0	3,06
≥10 addetti	9,8	89,5	0,7	0,0	3,09

* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4



Interazione con il personale

La soddisfazione delle imprese che si relazionano con la Camera di Commercio è stata misurata non solo rispetto alle modalità di contatto e ai singoli servizi utilizzati nell'ultimo anno, ma anche relativamente all'interazione con il personale dell'Ente, sia su specifici aspetti che nel suo complesso. Già a livello nazionale si era riscontrata una soddisfazione molto alta verso gli aspetti relazionali con le Camere, livello di soddisfazione che si conferma molto alto anche a Modena e, per quanto riguarda i *Tempi di realizzazione delle attività* addirittura più alto (96,2% vs Italia: 91,5%).

La valutazione complessiva delle imprese di Modena verso il personale della Camera di Commercio è quindi decisamente positiva: il 7,3% si dichiara «molto soddisfatto» dell'interazione con il personale, il 91,3% si dichiara «soddisfatto» e solo l'1,4% di imprese si ritiene «poco soddisfatto» (in Italia questo dato è pari a 2,4%). *Nessuna impresa* tra quelle intervistate* si dichiara «per niente» soddisfatta.

Tra gli aspetti di relazione con il personale, la *Cortesìa e rispetto verso l'utente* è quella che raccoglie i risultati più lusinghieri, con il 36,2% di «molto soddisfatti» e il 61,6% di «soddisfatti».

*NOTA METODOLOGICA

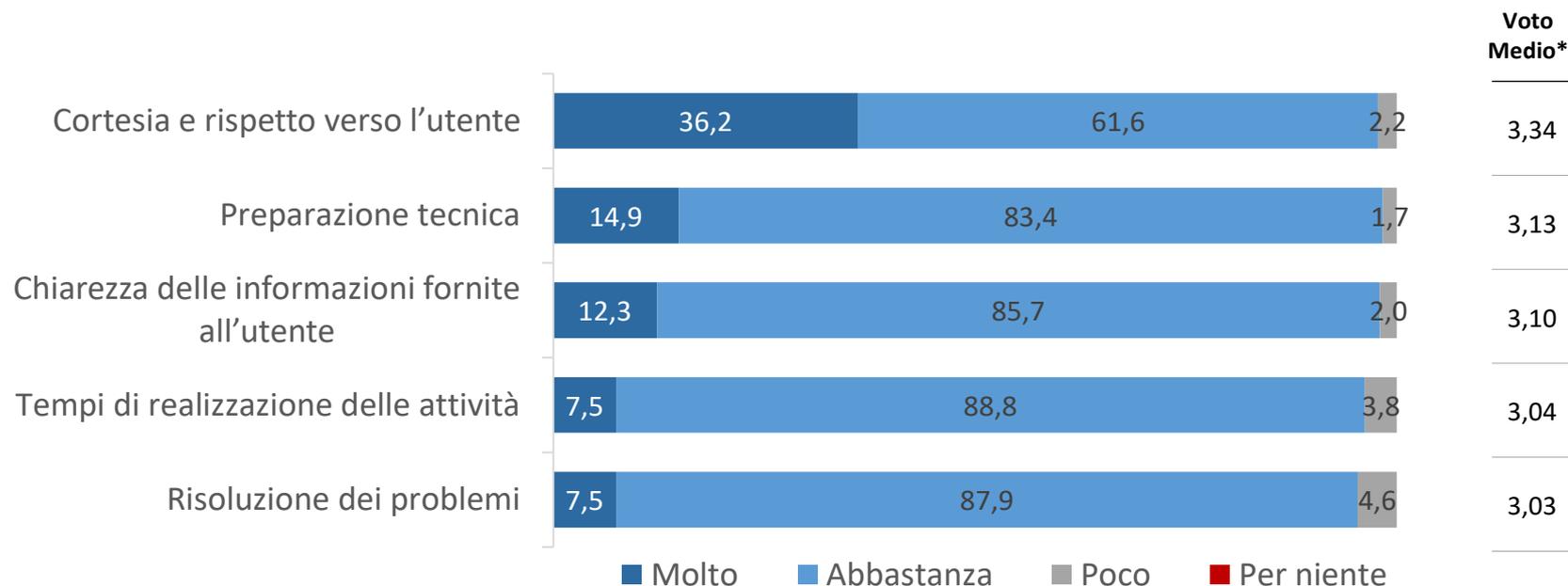
Il perimetro di questo specifico ambito di indagine è stato circoscritto alle sole imprese che:

-  abbiano utilizzato nell'ultimo anno almeno un servizio tra quelli monitorati
-  siano venute a contatto con il personale dell'Ente, di persona (presso gli uffici della CCIAA) o tramite telefono/call center.

Pertanto sono stati esclusi da questo sub-campione, le imprese che non hanno utilizzato alcun servizio o le cui interazioni con la CCIAA sono state limitate ad un contatto via email, tramite sito istituzionale o piattaforma online.

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale

Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di commercio, in che misura si ritiene soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti? (%)



* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) n=120

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: analisi parametrica

Complessivamente, in che misura si ritiene soddisfatto dell'interazione con il personale della Camera di commercio? (%)

MACRO-SETTORI	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Voto medio*
Agricoltura	0,0	99,0	1,0	0,0	2,99
Manifattura/Industria	14,0	86,0	0,0	0,0	3,14
Commercio	19,3	75,2	5,5	0,0	3,14
Servizi	8,9	89,5	1,6	0,0	3,07

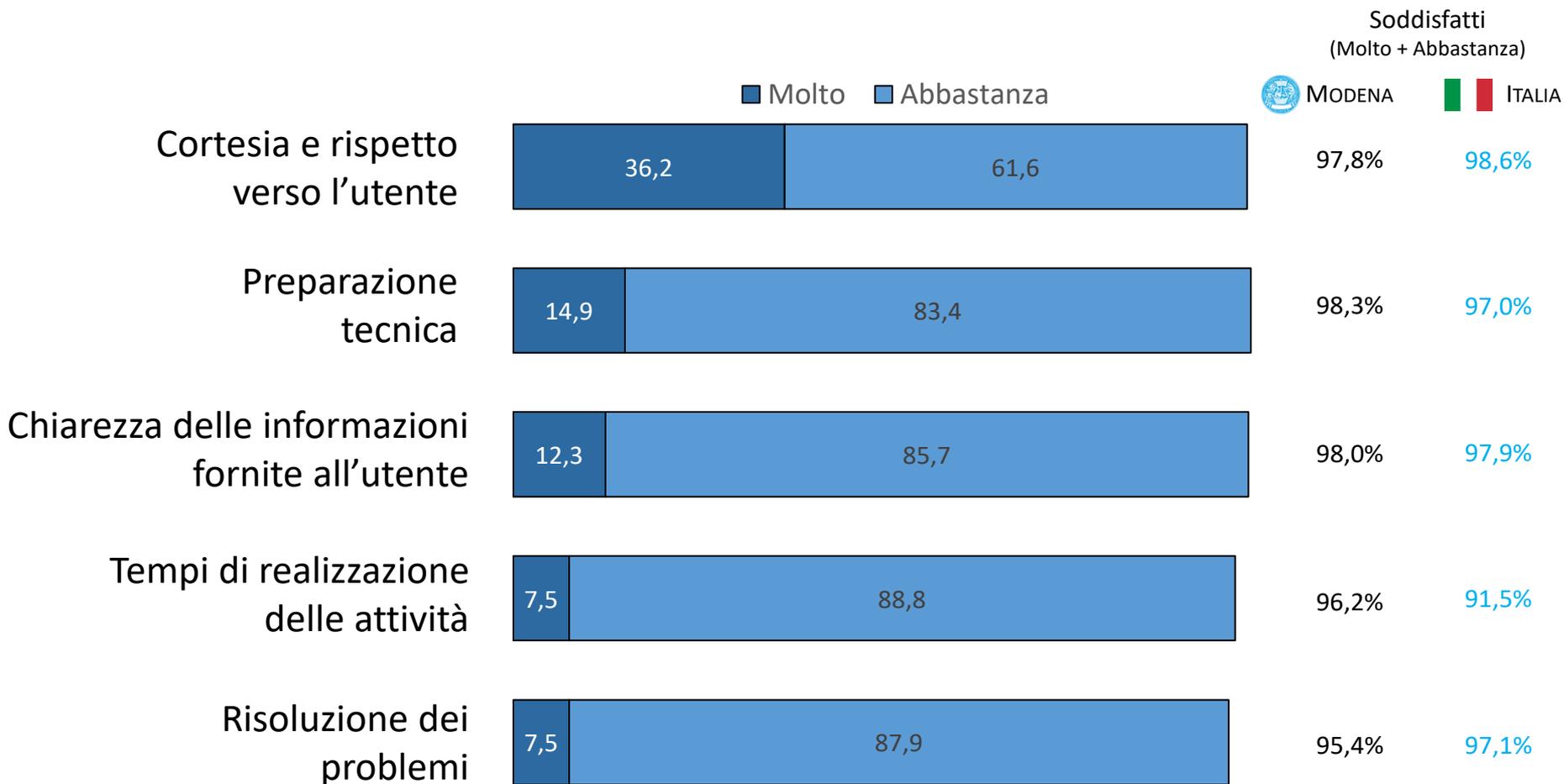
DIMENSIONE IMPRESA	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Voto medio*
0 addetti	0,9	99,1	0,0	0,0	3,01
1-9 addetti	8,4	89,6	2,0	0,0	3,06
≥10 addetti	16,7	83,3	0,0	0,0	3,17

* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4



Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: benchmark

Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di commercio, in che misura si ritiene soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti? (%)

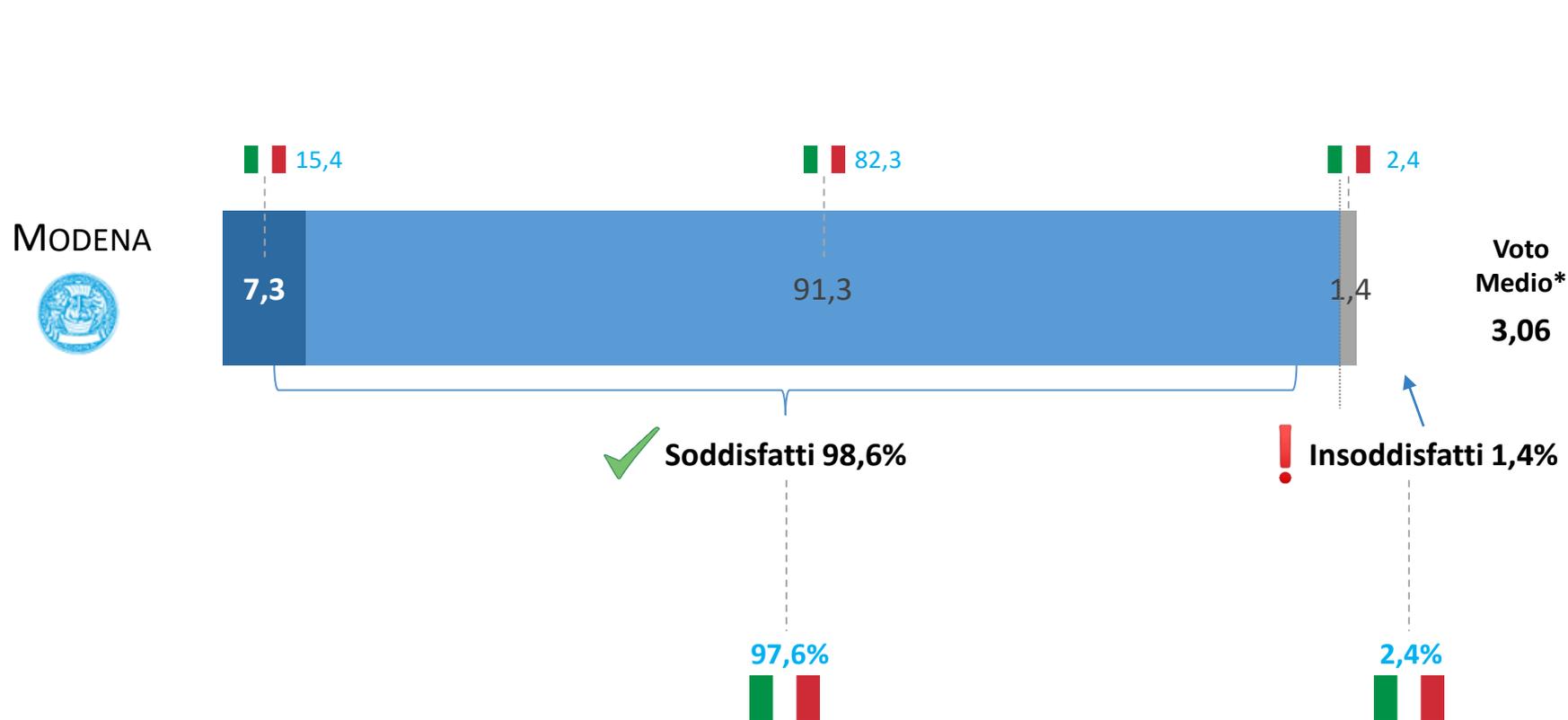


Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) (120)



Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: benchmark

Complessivamente, in che misura si ritiene soddisfatto dell'interazione con il personale della Camera di commercio? (%)



Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) (120)

Servizi on-line offerti dalle CCIAA

Principali evidenze

Conoscenza e utilizzo dei servizi online

I servizi online più conosciuti e utilizzati sono: il *Calcolo diritto annuale* (conoscenza: 41,3%; utilizzo: 19,0%), il *Rinnovo firma digitale* (39,1%; 23,9%), i *Pagamenti online* (34,9%; 16,6%) e i *Depositi e istanze registro imprese* (31,3%; 18,4%).

I servizi online meno conosciuti e meno utilizzati sono invece: i *Certificati di origine* (conoscenza: 12,7%; utilizzo: 3,2%) e le *Procedure di mediazione e conciliazione* (7,3%; 1,5%).

Vantaggi e svantaggi dei servizi online

La *Rapidità* è il vantaggio più grande riscontrato dalle imprese di Modena che hanno utilizzato i servizi online (77,0%), seguito a distanza dalla *Multicanalità* (25,7%) e dalla *Asincronicità* (8,0%). Stesso ordine di importanza ravvisato a livello nazionale, anche se con valori significativamente più alti per quanto riguarda la *Rapidità* (Italia: 54,2%) e più bassi per quanto riguarda gli altri due aspetti: *Multicanalità* (Italia: 44,2%) e dalla *Asincronicità* (24,9%).

Un numero non trascurabile di imprese di Modena (14,6%) afferma di non aver ravvisato alcun vantaggio nell'utilizzare i servizi online (Italia: 9,3%).

Interrogate sugli svantaggi riscontrati, il 47,2% delle imprese ha indicato l'*Impersonalità* (Italia: 7,9%), poche le imprese che citano l'*Onerosità* intesa come complessità delle procedure o poca usabilità dell'interfaccia (6,8% vs Italia: 6,4%) e il *Digital Divide* (5,8% vs Italia: 3,0%), cioè dall'indisponibilità della tecnologia o della connettività necessaria in azienda per utilizzare adeguatamente il servizio online.

Rispetto al livello nazionale sono molte meno le imprese che non rilevano alcuno svantaggio nell'utilizzo dei servizi online: 45,5% vs Italia 83,3%.

Conoscenza e utilizzo dei servizi on-line: ranking

CONOSCENZA

Valori %

Quali dei seguenti servizi
on-line offerti dalla
Camera di Commercio
CONOSCE ?

Rank	Servizio	%
1°	Calcolo diritto annuale	41,3
2°	Rinnovo firma digitale	39,1
3°	Pagamenti on line	34,9
4°	Depositi e istanze registro imprese	31,3
5°	Libri digitali	24,6
6°	Richiesta contributi	16,0
7°	Certificati di origine (richiesta di rilascio)	12,7
8°	Procedure di mediazione e conciliazione	7,3

UTILIZZO

Valori %

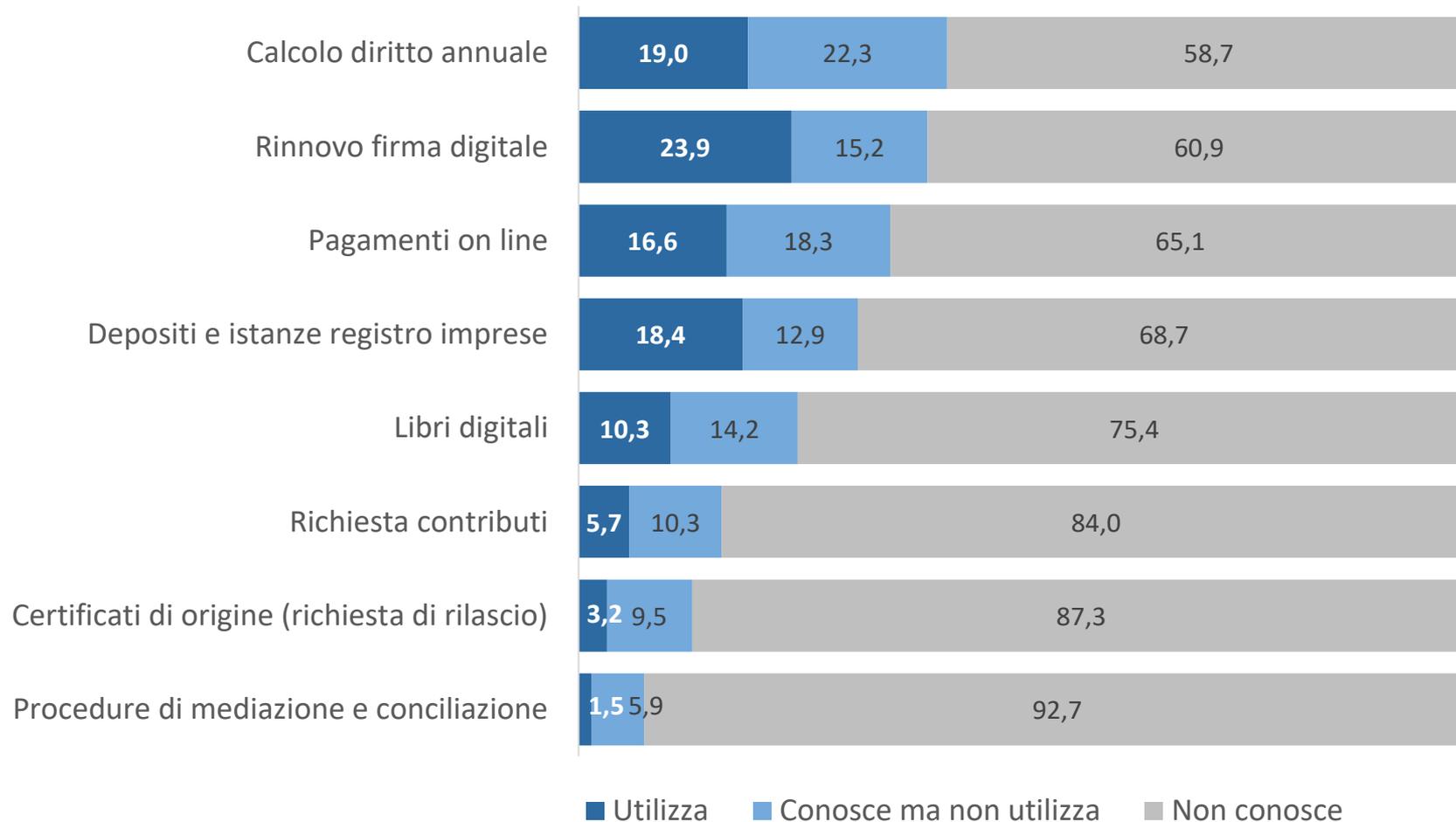
Quali dei seguenti servizi
on-line offerti dalla
Camera di Commercio
UTILIZZA ?

Rank	Servizio	%
1°	Rinnovo firma digitale	23,9
2°	Calcolo diritto annuale	19,0
3°	Depositi e istanze registro imprese	18,4
4°	Pagamenti on line	16,6
5°	Libri digitali	10,3
6°	Richiesta contributi	5,7
7°	Certificati di origine (richiesta di rilascio)	3,2
8°	Procedure di mediazione e conciliazione	1,5

Base: Totale campione (703)



Conoscenza e utilizzo dei servizi on-line: visione d'insieme



Base: Totale campione (703)

Servizi on-line: vantaggi e svantaggi percepiti



VANTAGGI



MODENA



ITALIA

RAPIDITÀ

(possibilità di effettuare le operazioni in meno tempo)

77,0%

54,2%

MULTICANALITÀ

(possibilità di accedere ai servizi con diversi strumenti come PC, Smartphone, Tablet)

25,7%

44,2%

ASINCRONICITÀ

(possibilità di accedere ai servizi in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. Assenza dei vincoli di orario degli sportelli fisici)

8,0%

24,9%

NESSUN VANTAGGIO

14,6%

9,3%



SVANTAGGI



MODENA



ITALIA

IMPERSONALITÀ

(impossibilità di interloquire con un operatore in caso di necessità interpretative sulle procedure e/o pratiche)

47,2%

7,9%

ONEROSITÀ

(complessità delle procedure, poca usabilità dei software e delle interfacce)

6,8%

6,4%

DIGITAL DIVIDE

(necessità di tecnologia e connettività adeguate, non sempre disponibile presso la mia azienda)

5,8%

3,0%

NESSUNO SVANTAGGIO

45,5%

83,3%

Testo domanda: In base alla sua esperienza, quali vantaggi ha riscontrato?

Testo domanda: Quali eventuali svantaggi ha riscontrato?

Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio online (348)



KPI di qualità percepita

Principali evidenze

In questa sezione si analizza il rapporto delle imprese con la CCIAA in un'ottica prospettica. Da un lato si chiede se ritengono migliorata la qualità dei servizi offerti dalla CCIAA nell'ultimo anno rispetto all'anno precedente e, dall'altro lato, si chiede quanto è probabile che l'anno prossimo continuino a rivolgersi all'Ente e la propensione a promuovere la Camera di Commercio a loro amici e colleghi.

Qualità dei servizi in miglioramento

La maggioranza delle imprese (73,0%) ritiene che la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Commercio sia rimasta sostanzialmente invariata, tuttavia, tra chi invece segnala un cambiamento, quelle che apprezzano un miglioramento sono in numero nettamente superiore alle imprese che ravvisano un peggioramento (24,1% vs 1,8%), ne deriva un Indice di Periodo* (IDP) molto positivo (+22,3), l'IDP riscontrato a livello nazionale è risultato significativamente più basso (+12,2). A livello settoriale, l'IDP più alto a Modena si è registrato tra le imprese della *Manifattura/Industria* (+37,1) e il più basso nel settore *agricolo* (+4,0).

Più di nove imprese su dieci si rivolgeranno ancora alla CCIAA

Il 96,5% delle imprese di Modena pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera di commercio (il 22,0% ne è fermamente convinto), al contrario, le imprese che *prevedono* di non usufruirne sono complessivamente il 3,4% (solo lo 0,2% è *sicura* di non usufruirne). Questo dato è leggermente superiore a quello nazionale dove il 92,6% delle imprese pensa di utilizzare in futuro la CCIAA (lo 0,7% è invece sicura di non usufruirne più).

L'indice di Riutilizzo** (IDR) di Modena è estremamente basso, pari allo 0,2%, valore quindi lontanissimo dalla soglia di attenzione (3% in base alle linee guida redatte da Unioncamere), tale valore rimane molto basso in tutti i settori e in ogni dimensione di impresa.

Il Camera Promoter Score è positivo in tutte le categorie di imprese, anche se nel settore dei Servizi rasenta lo zero

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze (laddove non vi siano obblighi di legge) è abbastanza alta, il Camera Promoter Score*** è infatti pari a +13,4, valore comunque più basso rispetto a quello nazionale (pari a +25,1). A far abbassare il CPS di Modena sono principalmente le imprese dei *Servizi* (0,1), mentre le imprese *agricole* (26,7) e *manifatturiere/industriali* (24,5) presentano valori di CPS allineati a quello del resto d'Italia. Il valore di CPS più alto si trova tra le imprese più grandi (≥ 10 addetti) di Modena dove raggiunge il valore record di +63,3.

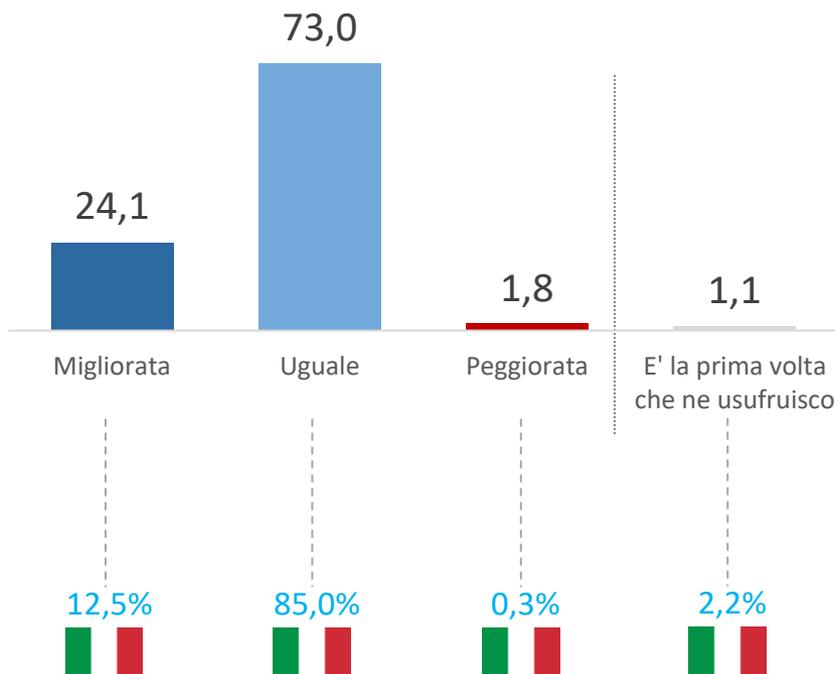
* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

** Corrisponde alla percentuale di imprese che si dicono certe di non utilizzare i servizi della CCIAA in futuro

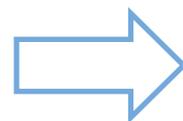
*** Calcolato come differenza tra chi esprime un voto compreso tra 8 e 10 e chi esprime un voto compreso tra 0 e 5

IDP – Indice di periodo

Se aveva già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia.. (%)



 **NOTA DI LETTURA:** Questo valore indica che coloro che ritengono che la qualità sia «migliorata», per la CCIAA di Modena, superano di 22,3 punti percentuali coloro che invece ravvisano un peggioramento



Indice di Periodo*
+22,3%



Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (496)

* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

IDP – Indice di periodo: analisi parametrica

Se aveva già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia.. (%)

MACRO-SETTORI	Migliorata	Uguale	Peggiorata	E' la prima volta che ne usufruisco	IDP*
Agricoltura	5,4	92,7	1,4	0,5	+4,0
Manifattura/Industria	41,2	52,9	4,1	1,9	+37,1
Commercio	22,2	76,0	0,6	1,1	+21,6
Servizi	25,5	72,1	1,5	0,9	+24,0

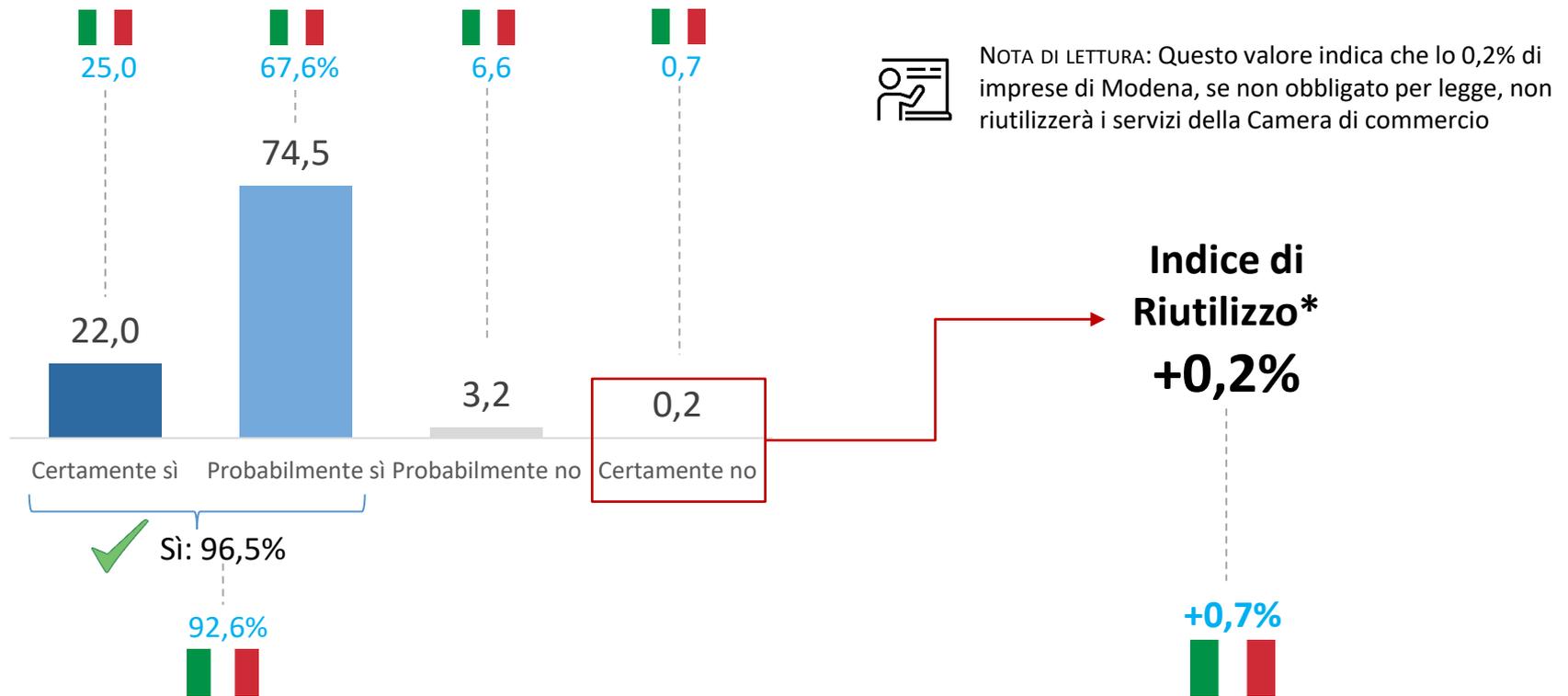
DIMENSIONE IMPRESA	Migliorata	Uguale	Peggiorata	E' la prima volta che ne usufruisco	IDP*
0 addetti	29,8	65,2	3,2	1,7	+26,6
1-9 addetti	21,7	75,5	1,8	1,0	+19,9
≥10 addetti	25,8	73,6	0,0	0,6	+25,8

* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento



IDR – Indice di riutilizzo

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio? (%)



Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (496)

* Corrisponde alla percentuale di imprese che, se non obbligate per legge, si dicono certe di non utilizzare i servizi delle CCIAA in futuro



IDR – Indice di riutilizzo: analisi parametrica

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio? (%)

MACRO-SETTORI	Certamente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Certamente no	IDR*
Agricoltura	38,1	61,0	0,9	0,0	0,0
Manifattura/Industria	28,0	69,3	2,7	0,0	0,0
Commercio	15,2	82,1	2,6	0,0	0,0
Servizi	14,0	80,5	5,1	0,5	0,5

DIMENSIONE IMPRESA	Certamente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Certamente no	IDR*
0 addetti	15,7	79,1	5,3	0,0	0,0
1-9 addetti	14,7	82,0	3,1	0,3	0,3
≥10 addetti	59,5	39,3	1,2	0,0	0,0

* Corrisponde alla percentuale di imprese che, se non obbligate per legge, si dicono certe di non utilizzare i servizi delle CCIAA in futuro



CPS – Camera Promoter Score

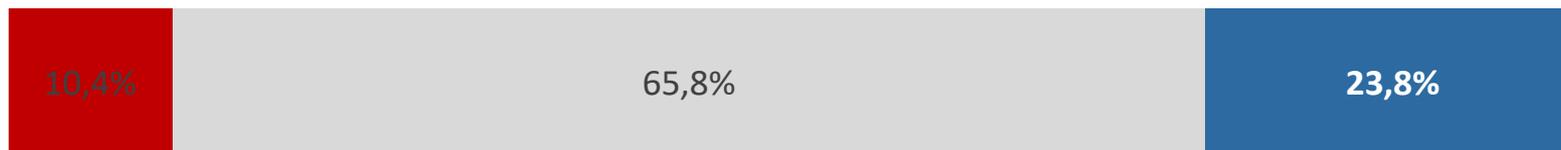
Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

(Scala da 0 “improbabile” a 10 “molto probabile” e 5 posizione neutra, %, totale campione)

Detrattori (0-5)

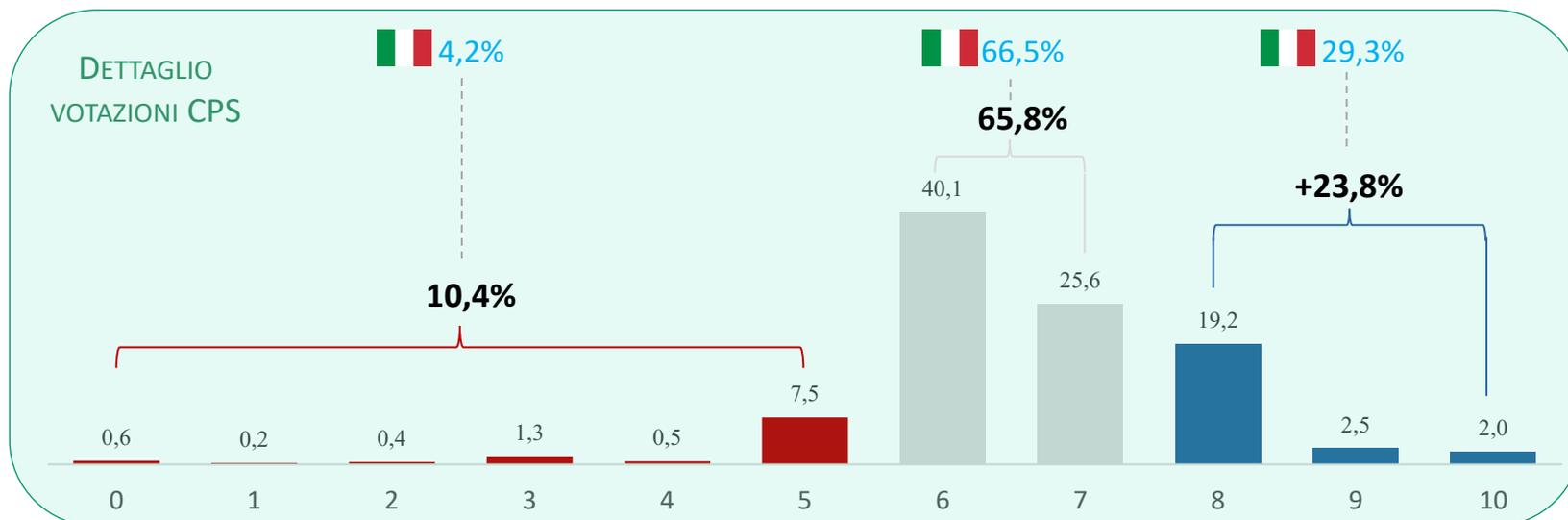
Neutrali (6-7)

Promotori (8-10)



CPS*
+13,4

+25,1%



Base:
Totale
campione
(703)

*NOTA DI LETTURA: Il Camera Promoter Score (CPS) indica il tasso di passaparola positivo. Se il 23,8% delle imprese di Modena raccomanderebbe la CCAA e solo il 10,4% non lo farebbe, allora il tasso di passaparola positivo è pari a +13,4. Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)



CPS – Camera Promoter Score: analisi parametrica

Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

(Scala da 0 “improbabile” a 10 “molto probabile”, %, totale campione)

MACRO-SETTORI	Promotori	Neutrali	Detrattori	CPS*
Agricoltura	28,8	69,1	2,1	26,7
Manifattura/Industria	28,4	67,7	3,9	24,5
Commercio	25,1	61,5	13,4	11,7
Servizi	17,4	65,3	17,3	0,1

DIMENSIONE IMPRESA	Promotori	Neutrali	Detrattori	CPS*
0 addetti	25,3	63,6	11,1	14,2
1-9 addetti	17,1	71,3	11,6	5,5
≥10 addetti	65,1	33,1	1,8	63,3

*Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCIAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)



Profilo degli intervistati e metodologia

Il profilo degli intervistati

	V.A.	%
TOTALE INTERVISTE	703	100%

SETTORE ECONOMICO	V.A.	%
Agricoltura	61	8,7%
Minerali/Energia	3	0,4%
Manifatturiero/Industria	108	15,4%
Costruzioni	121	17,2%
Commercio	147	20,9%
Alloggio e ristorazione	40	5,7%
Servizi alle persone o alle imprese	211	30,0%
Altro settore	12	1,7%
Totale	703	100,0%

CLASSE DI ADDETTI	V.A.	%
Nessun addetto	112	15,9%
Da 1 a 9 addetti	473	67,3%
10-49 addetti	101	14,4%
≥50 addetti	17	2,4%
Totale	703	100,0%

FORMA GIURIDICA	V.A.	%
Società di Capitale	366	52,1%
Società di Persone	246	35,0%
Imprese Individuali	63	9,0%
Altre Forme	28	4,0%
Totale	703	100,0%

La numerosità campionaria è stata fissata in funzione delle linee guida di Unioncamere.

I risultati sono stati riportati all'universo delle imprese iscritte alle CCIAA di riferimento mediante un sistema di pesi che considera il settore economico, la forma giuridica e la classe di addetti delle imprese.

Obiettivi e metodologia

L'obiettivo generale dell'indagine è quello di **misurare il livello di Customer Satisfaction espresso dalle imprese e dagli stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalle Camera di Commercio.**

Nello specifico, l'indagine è indirizzata a soddisfare le seguenti esigenze informative:

- Frequenza e modalità di contatto con la Camera di Commercio di riferimento
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati
- Conoscenza, utilizzo e soddisfazione su servizi specifici
- Giudizio su aspetti relativi all'interazione con il personale della CCIAA
- Valutazione del trend sulla qualità del servizio
- Propensione all'utilizzo in futuro e Camera Promoter Score (CPS)



Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Modena



Numerosità Campionaria

703 Interviste complete



Periodo di rilevazione

24 settembre - 13 ottobre 2020



Tecniche di rilevazione

Interviste C.A.T.I. (telefoniche) e C.A.W.I (piattaforma web) su database nominativi estratti da lista delle imprese iscritte alla CCIAA di riferimento

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2020

Area	Settore	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
Area Dirigenziale 1						100,00%	
33,34%	AO1 - Segreteria Direzionale e Affari generali					100,00%	
16,65%	601.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese, accompagnandone lo sviluppo rendendo disponibili strumenti e servizi digitali					100,00%	
100,00%	401.S2 - Grado di coinvolgimento delle imprese coinvolte alle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale Misura l'ampiezza dell'attività di assessment della maturità digitale delle imprese.			>= 1 N.	1,11 N.	100,00%	
16,67%	601.D3.1b - Realizzare attività di valorizzazione delle produzioni di eccellenza modenesi, anche mediante il sostegno a marchi specifici, collettivi ed europei					100,00%	
90,00%	61.D3.1_51 - Imprese partecipanti alle iniziative camerale sulle eccellenze locali Misura il grado di coinvolgimento delle imprese produttrici nei programmi camerale di valorizzazione e certificazione delle eccellenze locali, come il marchio collettivo "Tradizione e Sapori" e l'IGP "Ciliegia di Vignola"			>= 310 N.	315 N.	100,00%	
10,00%	61.D3.1_52 - Iniziative di promozione dei prodotti a marchio collettivo (come Tradizione e sapori) o IGP (Ciliegia di Vignola) Misura il numero delle iniziative di promozione realizzate nell'anno delle eccellenze modenesi con marchio collettivo "Tradizione e Sapori" e o igp "Ciliegia di Vignola"			>= 25 N.	33 N.	100,00%	
16,67%	701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori del mercato, anche mediante la tempestiva composizione delle controversie ad opera degli Organismi costituiti in Camera di commercio					100,00%	
100,00%	Formazione fruita per la gestione dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI) Misura la capacità della Camera di formare adeguatamente il personale camerale che dovrà occuparsi dell'avvio e della conseguente gestione dell'Organismo di composizione delle crisi d'impresa (OCRI)			100,00 %	100,00 %	100,00%	
16,67%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale					100,00%	
100,00%	82.A1.2_1 - Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti			Entro 23-09-2020	23-09-2020	100,00%	
16,67%	802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagini di people e customer satisfaction realizzate nel mese di dicembre 2					100,00%	
100,00%	82.A1.3_4 - Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera Realizzazione intranet interattiva al fine di migliorare la comunicazione interna alla Camera			Entro 30-11-2020	23-12-2020	100,00%	
16,67%	803.A1.2 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione					100,00%	
10,00%	83.A1.2_1 - Formazione/aggiornamento in materia di prevenzione della corruzione rivolta ai dipendenti neo assunti Misura l'attività formativa rivolta ai dipendenti che verranno assunti a seguito della selezione pubblica per esami e per mobilità			>= 98,00 %	N/D	100,00%	
15,00%	83.A1.2_2 - Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)			>= 98,00 %	100,00 %	100,00%	
15,00%	83.A1.2_3 - Rispetto del livello di tempestività di 25 gg. in materia di accesso agli atti Misura la tempestività della risposta alle richieste di accesso agli atti			>= 90,00 %	95,65 %	100,00%	
20,00%	83.A1.2_4 - Aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" entro la data Misura l'aggiornamento della sottosezione "Tipologie di Procedimento" mediante il coinvolgimento di tutti e responsabili di area, anche in vista dell'adeguamento del PTPCT al PNA 2019 per il triennio 2021-2023			Entro 31-12-2020	22-12-2020	100,00%	
10,00%	83.A1.2_5 - Rivedizione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data Misura la rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete", mediante collegamento con le schede dei medesimi servizi pubblicate sul sito camerale e l'integrazione delle informazioni previste nel CAD			Entro 30-11-2020	30-11-2020	100,00%	
15,00%	83.A1.2_6 - Revisione modulistica per attuazione misure obbligatorie di prevenzione della corruzione entro la data Ricognizione ed eventuale revisione della modulistica e delle direttive relative a: - segnalazione di un potenziale conflitto di interesse nello svolgimento delle attività d'ufficio; - individuare e disciplinare potenziali situazioni di conflitti di interesse per lo svolgimento di incarichi d'ufficio, attività e incarichi extra-istituzionali; - prevenire situazioni di "pantouflage"; - formazione di commissioni, assegnazione agli uffici e conferimento di incarichi dirigenziali; - segnalazione di			Entro 31-10-2020	31-10-2020	100,00%	
15,00%	83.A1.2_8 - Adozione nuovo programma per la gestione dei provvedimenti amministrativi e la pubblicazione all'albo camerale Misura la volontà della Camera di disporre di uno strumento più agile ed efficiente per la pubblicazione dei provvedimenti amministrativi all'albo camerale on-line			Entro 31-12-2020	06-12-2020	100,00%	

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2020

Area	Settore	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
Area Dirigenziale 1						100,00%	
33,33%	AO3 - Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali					100,00%	
20,00%	701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in particolare sviluppando, anche in collaborazione con le Istituzioni locali, azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica					100,00%	
10,00%	Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese) N. controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in uffici diversi dal Registro Imprese nell'ambito della richiesta di servizi. Misura la capacità della Camera di commercio di garantire la legalità			>= 100 N.	187 N.	100,00%	
30,00%	71.B1.1_1 - Emissione Ruolo Diritto Annuale anno (n-3) entro la data Emissione Ruolo Diritto Annuale anno (n-3) entro la data			Entro 31-12-2020	25-12-2020	100,00%	
30,00%	71.C2.4_01 C2.4_01 - Tasso di evasione dei verbali di accertamento Indica il numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) rispetto ai verbali di accertamento ricevuti.			>= 12,00 %	14,65 %	100,00%	
30,00%	71.C2.4_2 - Emissione Ruolo sanzioni anno (n-3) entro la data Indicare la data in cui è stato emesso il Ruolo sanzioni relativo all'anno (n-3)			Entro 31-10-2020	25-12-2020	100,00%	
20,00%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale					100,00%	
100,00%	82.A1.2_1 - Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti			Entro 23-09-2020	23-09-2020	100,00%	
20,00%	802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagini di people e customer satisfaction realizzate nel mese di dicembre 2					100,00%	
100,00%	82.A1.3_3 - N. azioni finalizzate all'introduzione di un nuovo sistema di welfare aziendale Misura le azioni che verranno poste in essere allo scopo di all'introdurre un nuovo sistema di welfare aziendale, come la richiesta e la valutazione comparativa dei preventivi, la contrattazione con RSU e OO.SS., il coinvolgimento degli interessati, l'eventuale stipula del contratto, l'eventuale avvio del sistema			>= 3 N.	3 N.	100,00%	
20,00%	802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi					100,00%	
50,00%	B3.2_02 - Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive Indica la percentuale di fatture passive pagate entro 30 giorni nell'anno ""n"".			>= 92,00 %	93,39 %	100,00%	
50,00%	82.B3.1 - Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.			<= -15 gg	-19,92 gg	100,00%	
20,00%	803.A1.2 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione					100,00%	
20,00%	83.A1.2_2 - Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)			>= 98,00 %	100,00 %	100,00%	
30,00%	83.A1.2_5 - Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data Misura la rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete", mediante collegamento con le schede dei medesimi servizi pubblicate sul sito camerale e l'integrazione delle informazioni previste nel CAD			Entro 30-11-2020	30-11-2020	100,00%	
50,00%	83.A1.2_7 - Revisione Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV Misura la volontà camerale di adottare, revisionando quello attualmente vigente, il Codice di Comportamento, con parere vincolante positivo dell'OIV			100,00 %	100,00 %	100,00%	

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2020

Area	Settore	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
Area Dirigenziale 1						100,00%	
33,33%	AO4 - Sviluppo Imprese					100,00%	
16,65%	301.D1.1 - Incentivare il processo di internazionalizzazione delle imprese modenesi					100,00%	
	100,00%	31.D1.1_2 - N. imprese beneficiarie dei voucher per l'internazionalizzazione		>= 40 N.	52 N.	100,00%	
		Misura l'ampiezza della platea di imprese interessate allo sviluppo di iniziative e programmi di promozione all'estero, con il coinvolgimento delle CCIAA. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.					
16,67%	401.D6.1 - Sostenere lo sviluppo delle imprese mediante la diffusione della cultura d'impresa, l'assistenza alle start-up, la promozione di forme collaborative tra PMI, il supporto all'innovazione e al trasferimento tecnologico					100,00%	
	50,00%	41.D6.1_1 - Partecipanti alle iniziative di sostegno allo sviluppo d'impresa promosse dalla Camera di commercio nell'anno, anche in collaborazione con altri Enti ed Organismi del territorio		>= 710 N.	721 N.	100,00%	
		Misura la capacità della Camera di commercio di agevolare possibili azioni di sviluppo delle imprese, con riguardo particolare al trasferimento tecnologico, all'imprenditoria giovanile e e femminile, alle forme di impresa cooperativa					
	50,00%	41.D6.1_3 - N. imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/assistenza per la prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario		>= 0 N.	88 N.	100,00%	
		Misura l'ampiezza delle azioni di promozione e diffusione degli incentivi nazionali e locali per il sostegno alle imprese. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.					
16,67%	402.D4.2 - Agevolare le azioni di incontro tra scuola, giovani e mondo del lavoro e garantire la possibilità di una formazione continua per il lavoro					100,00%	
	20,00%	42.D4.2_1 - Studenti coinvolti nelle iniziative camerale di orientamento nell'anno		>= 600 N.	1.697 N.	100,00%	
		Misura il grado di coinvolgimento degli studenti nelle iniziative camerale di orientamento nell'anno: Lezioni ad hoc, Orientamedie, Saloni ITS, eventi Excelsior					
	20,00%	42.D4.2_2 - Studenti coinvolti nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro finanziate dalla Camera di commercio nell'anno		>= 280 N.	503 N.	100,00%	
		Misura il numero di studenti coinvolti nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro come i progetti di Autoimprenditorialità (Impresa in azione), di Alternanza scuola-lavoro (Estate in alternanza, eventuali stage all'estero, TOP, Ceis, Impresa e Idee in azione)					
	20,00%	42.D4.2_3 - N. bandi per contributi, voucher, servizi reali erogati alle imprese nell'ambito delle azioni progettuali		>= 1 N.	1 N.	100,00%	
		Misura l'efficacia dell'azione camerale nel soddisfare i fabbisogni delle imprese. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.					
	20,00%	42.D4.2_4 - N. azioni di supporto alla ricerca di risorse umane con competenze strategiche, azioni di formazione e certificazione delle competenze per il rilancio		>= 5 N.	7 N.	100,00%	
		Misura l'impatto dell'azione progettuale camerale in termini di tipologie di azioni rese a vantaggio dei beneficiari finali. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.					
	20,00%	42.D4.2_5 - Grado di coinvolgimento delle scuole nel network promosso dalla CCIAA		>= 25,00 %	51,52 %	100,00%	
		Misura il grado di coinvolgimento delle scuole nelle iniziative di alternanza scuola-lavoro poste in essere dalla Camera di commercio.					
16,67%	601.D3.1a - Diffondere la conoscenza di Modena con azioni di marketing territoriale per favorire un'offerta turistica e culturale integrata e di qualità					100,00%	
	30,00%	61.D3.1_2 - Numero turisti beneficiari del voucher della Camera di commercio		>= 200 N.	0 N.	100,00%	
		Misura la capacità della Camera di attrarre sul territorio turisti grazie alle strategie messe in essere per rispondere alla crisi delle imprese turistiche. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.					
	40,00%	61.D3.1_3 - N. bandi pubblicati per voucher/contributi finalizzati a realizzare interventi connessi alla ripresa dell'attività d'impresa turistica		>= 1 N.	1 N.	100,00%	
		Misura la capacità delle CCIAA di utilizzare fin da subito le risorse messe a disposizione del progetto. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.					
	30,00%	61.D3.1_4 - N. linee di attività attivate attraverso i bandi di finanziamento (linee di attività da 1 a 4)		>= 2 N.	4 N.	100,00%	
		Misura la capacità delle CCIAA di rispondere a più esigenze nella gestione della crisi delle imprese turistiche. Si tratta di uno degli indicatori selezionati dal MISE nell'ambito dei progetti finanziati dal +20% di D.A.					
16,67%	700.D5.1 - Promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile, dell'economia circolare					100,00%	
	100,00%	70.D5.1_2 - Partecipanti alle iniziative promosse dalla Camera di commercio in materia di economia circolare		>= 140 N.	248 N.	100,00%	
		Misura la capacità della camera di commercio di interessare le imprese in merito all'acquisizione di opportune conoscenze su obblighi e opportunità del modello dell'economia circolare e sugli strumenti per applicarne i principi nello svolgimento dell'attività d'impresa.					

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2020

16,67%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale		100,00%	● ● ●	
100,00%	82.A1.2_1 - Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti	Entro 23-09-2020	23-09-2020	100,00%	● ● ●

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2020

Area	Settore	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
Area Dirigenziale 2						100,00%	
50,00%	AO6 - Tutela del Mercato					100,00%	
16,65%	301.D1.2 - Efficiare i servizi certificativi per il commercio con l'estero mediante la telematizzazione e la tempestività del rilascio					100,00%	
95,00%	31.D1.2.1 - Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica Misura il rispetto dei tempi di rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica			>= 84,00 %	89,38 %	100,00%	
5,00%	31.D1.2.2 - Attivazione stampa autonoma in azienda dei certificati di origine entro la data Attivazione possibilità di stampa autonoma in azienda dei certificati di origine (solo formulari)			Entro 30-11-2020	21-10-2020	100,00%	
16,67%	700.D5.1 - Promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, del risparmio energetico, dell'innovazione sostenibile, dell'economia circolare					100,00%	
100,00%	70.D5.1.3 - Diffusione delle informazioni relative agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale Misura il numero delle informazioni diffuse in relazione agli adempimenti in materia ambientale di competenza camerale			>= 10 N.	10 N.	100,00%	
16,67%	701.C2.1 - Favorire la tutela della legalità, in particolare sviluppando, anche in collaborazione con le Istituzioni locali, azioni di contrasto preventivo alla criminalità economica					100,00%	
100,00%	Controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (al netto di quelle del Registro Imprese) N. controlli a campione effettuati sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in uffici diversi dal Registro Imprese nell'ambito della richiesta di servizi. Misura la capacità della Camera di commercio di garantire la legalità			>= 430 N.	447 N.	100,00%	
16,67%	701.C2.6 - Incrementare la tempestività nell'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti pervenute nell'anno per garantire maggiore equilibrio e trasparenza nel mercato					100,00%	
100,00%	C2.1_01 - Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n" Indica il numero di giorni medi per l'evasione delle istanze di cancellazione/sospensione protesti			<= 4,60 gg	2,05 gg	100,00%	
16,67%	701.C2.7 - Favorire la correttezza dei comportamenti degli operatori del mercato, anche mediante la tempestiva composizione delle controversie ad opera degli Organismi costituiti in Camera di commercio					100,00%	
50,00%	Tempi medi di avvio delle mediazioni (nomina mediatore e convocazione delle parti) Misura il grado di tempestività nell'avvio delle pratiche di mediazione			<= 5 gg	4,01 gg	100,00%	
50,00%	Tempi medi di avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento Misura il grado di tempestività nell'avvio delle richieste di accesso alla composizione delle crisi da sovraindebitamento			<= 7 gg	4,38 gg	100,00%	
16,67%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale					100,00%	
100,00%	82.A1.2.1 - Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti			Entro 23-09-2020	23-09-2020	100,00%	

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2020

Area	Settore	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
Area Dirigenziale 2						100,00%	
50,00%	AO7 - Registro delle Imprese					100,00%	
20,00%	801.D2.1 - Stimolare la maturità digitale delle imprese, accompagnandone lo sviluppo rendendo disponibili strumenti e servizi digitali					100,00%	
100,00%	41.D2.1_4 - Promozione servizi digitali Misura le iniziative volte a favorire la diffusione dei servizi digitali, specie mediante la realizzazione del progetto DNA On site, iniziative legate al domicilio digitale, il rilancio del servizio assistenza online con webinar dedicati			>= 12 N.	13 N.	100,00%	
20,00%	701.C1.1 - Migliorare la qualità delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle Imprese a vantaggio della trasparenza e della legalità					100,00%	
50,00%	71.C1.1_1 - Grado di coinvolgimento degli addetti dell'Area ad almeno 5 sessioni formative volte all'incremento delle competenze e della qualità dei servizi Misura la volontà della CCIAA di investire sull'incremento delle competenze dei propri dipendenti e conseguentemente sulla qualità dei servizi			100,00 %	100,00 %	100,00%	
50,00%	71.C1.1_2 - Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI Controlli effettuati sul possesso dei requisiti delle posizioni iscritte nel RI e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio presentate al RI			>= 6.000 N.	6.127 N.	100,00%	
20,00%	801.C1.1 - Incrementare la diffusione dell'informazione economica e di strumenti e servizi telematici per adeguare la velocità dell'apparato amministrativo a quello delle imprese e del mercato					100,00%	
10,00%	81.C1.1_1 - Grado di diffusione dei dispositivi di firma digitale rispetto alle imprese della provincia nell'anno Misura il livello di diffusione dei servizi telematici nel territorio			>= 12,00 %	16,26 %	100,00%	
10,00%	81.C1.1_2 - Livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale			>= 11,80 %	11,99 %	100,00%	
80,00%	81.C1.1_3 - Ampliamento schede informative pubblicate sul sito camerale nell'anno relative ai servizi gestiti digitalmente Misura la capacità della Camera di commercio di supplire alla mancanza di contatto diretto dei servizi digitali mediante l'incremento delle schede informative pubblicate sul sito, sia di approfondimento di compilazione delle pratiche del Registro Imprese, sia relativamente ai servizi stessi			>= 210 N.	224 N.	100,00%	
20,00%	802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale					100,00%	
100,00%	82.A1.2_1 - Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti			Entro 23-09-2020	23-09-2020	100,00%	
20,00%	802.C1.1 - Consolidare la tempestività delle iscrizioni nel Registro delle Imprese					100,00%	
50,00%	C1.1_04 - Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese Indica la percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento.			>= 95,00 %	99,20 %	100,00%	
50,00%	C1.1_07 - Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese.			<= 3,50 gg	1,50 gg	100,00%	

Integra_Report_Performance unità organizzativa_Modena_dicembre_2020

Area	Settore	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
Staff SG						100,00%	
100,00%		Controllo di gestione				100,00%	
20,00%		802.A1.1 - Garantire l'attuazione della strategia e lo stato di salute dell'Ente, monitorando gli indici e ottimizzando il sistema delle relazioni e la partecipazione a progetti tramite Unioncamere				100,00%	
4,00%		EC27 - Indice equilibrio strutturale Indica la capacità della camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali		>= 15,00 %	20,30 %	100,00%	
48,00%		82.A1.1_1 - Partnership istituzionali in essere (accordi quadro, convenzioni, partecipazioni,...) Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie		>= 36 N.	40 N.	100,00%	
48,00%		83.A1.1_2 - Progetti finanziati per accordi di programma MISE / UICC o dal Fondo perequativo Misura il grado di relazioni intrattenute dall'Ente per il perseguimento delle proprie strategie		>= 12 N.	15 N.	100,00%	
20,00%		802.A1.2 - Garantire l'efficienza dei servizi erogati, mediante l'allineamento dei propri costi con quelli identificati come standard nel sistema camerale				100,00%	
100,00%		82.A1.2_1 - Pubblicazione report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali Misura il grado di efficienza realizzata in relazione ai singoli processi, garantendo la trasparenza ed il controllo sociale dei costi sostenuti		Entro 23-09-2020	23-09-2020	100,00%	
20,00%		802.A1.3 - Effettuare opportune azioni di miglioramento organizzativo e gestionale sulla base delle criticità emerse nell'ambito delle indagini di people e customer satisfaction realizzate nel mese di dicembre 2				100,00%	
50,00%		82.A1.3_1 - Realizzazione indagine di customer satisfaction in tempo utile a valutare più adeguatamente le eventuali azioni correttive Misura l'interesse della Camera di commercio a disporre in tempo utile delle informazioni emerse nell'ambito dell'indagine per valutare più adeguatamente le eventuali azioni correttive da porre in essere		Entro 31-10-2020	23-10-2020	100,00%	
50,00%		82.A1.3_2 - Programmazione ed avvio di specifiche attività di aggiornamento rivolta a tutti i dipendenti camerale, a fronte della revisione del SMVP dell'Ente Misura la capacità della Camera di commercio di rispondere all'esigenza emersa nell'ambito dell'indagine di People satisfaction di maggiore informazione circa la revisione del SMVP dell'Ente		>= 1 N.	1 N.	100,00%	
20,00%		802.B3.1 - Garantire la tempestività dei servizi erogati ed in particolare del pagamento delle fatture passive, mediante l'eventuale riorganizzazione dei processi				100,00%	
50,00%		83.2_02 - Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive Indica la percentuale di fatture passive pagate entro 30 giorni nell'anno "n", "n+1", "n+2".		>= 92,00 %	93,39 %	100,00%	
50,00%		82.B3.1 - Indicatore di tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate Misura la capacità della Camera di commercio di liquidare tempestivamente i propri fornitori, anche per agevolarli finanziariamente. L'indicatore misura infatti anche i volumi finanziari oltre alla tempestività dei pagamenti stessi.		<= -15 gg	-19,92 gg	100,00%	
20,00%		803.A1.2 - La trasparenza per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione				100,00%	
50,00%		83.A1.2_2 - Rispetto degli obblighi di pubblicazione dei dati in Amministrazione trasparente Misura il grado di completezza, aggiornamento e apertura dei dati (pubblicati come da indicazioni dei responsabili della trasmissione dei dati)		>= 98,00 %	100,00 %	100,00%	
50,00%		83.A1.2_5 - Rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete" entro la data Misura la rivisitazione della sottosezione "Servizi in rete", mediante collegamento con le schede dei medesimi servizi pubblicate sul sito camerale e l'integrazione delle informazioni previste nel CAD		Entro 30-11-2020	30-11-2020	100,00%	