

011_Compattività delle Imprese					
1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese	2016	2017	2018	2019	2020
n° fascicoli d'impresa creati/n° fascicoli d'impresa ricevuti (dall'avvio del SUAP tramite Comunica)		100%	100%	100%	100%
n° comunicazioni trasmesse tramite PEC / n° comunicazioni in uscita (ad esclusione soggetti sprovvisti di PEC)		> 80%	>85%	> 90%	100%
pratiche evase entro 5 giorni anno x/media pratiche (GR+LI) evase entro 5 giorni nell'anno x-2		1	1	1	1
2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro	2016	2017	2018	2019	2020
n° candidature a Programmi europei (fondi diretti ed indiretti)		5	6	7	8
n° stakeholders coinvolti nei Programmi europei ammessi a finanziamento anno x/n° stakeholders coinvolte nei Programmi europei ammessi a finanziamento x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
n° di studenti coinvolti in iniziative di educazione all'autoimprenditorialità ed orientamento alle professioni (anno x)/n° di studenti coinvolti in iniziative di educazione all'autoimprenditorialità ed orientamento alle professioni (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
n.azioni per la diffusione delle iniziative legate all'alternanza scuola lavoro (anno x)/n.azioni per la diffusione delle iniziative legate all'alternanza scuola lavoro (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
n° stage organizzati dalla camera in tema di alternanza scuola lavoro(anno x)/n° stage organizzati dalla camera in tema di alternanza scuola lavoro(anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
n° percorsi per NEET (anno x)/n° percorsi per NEET (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1

PIANO DEGLI INDICATORI E RISULTATI ATTESI 2018-2020 (art. 2 co 4 lett. d) DM 27 marzo 2013)

3.Promozione integrata del territorio	2016	2017	2018	2019	2020
n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x/n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
n° iniziative legate al turismo sostenute anno x/n° iniziative legate al turismo sostenute anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	2019	2020
Gestione delle misure di razionalizzazione delle partecipazioni camerali deliberate dalla Camera di Commercio_N. procedure di razionalizzazione/fusione/cessione/messa in liquidazione avviate / N. misure di razionalizzazione deliberate		≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale	2016	2017	2018	2019	2020
n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale anno x/n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
Biblioteca storica/giuridica: n° accessi anno x/n° accessi anno x-1		Anno di rilevazione	≥ 1	> 1	> 1
Grado di soddisfazione degli utenti che accedono alla Biblioteca Storica/giuridica: valore medio rilevato (3= buono)		≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5

016_ Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo					
6. Supporto ed assistenza all'Internazionalizzazione	2016	2017	2018	2019	2020
n° iniziative internazionali divulgate		10	≥1	≥1	≥1
n° seminari formativi/informativi, in ambito internazionale, a sostegno delle imprese anno x/n° seminari formativi/informativi, in ambito internazionale, a sostegno delle imprese anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
012_ Regolazione dei mercati					
7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa	2016	2017	2018	2019	2020
N°contratti con clausola compromissoria a favore Camera Arbitrale stipulati anno x/N°contratti con clausola compromissoria stipulati anno x-1		Anno rilevazione	>1	>1	>1
N°soggetti terzi coinvolti in azioni / iniziative finalizzate all'informazione e sensibilizzazione sulle tematiche di regolazione del mercato		≥3	≥4	≥5	≥5
Miglioramento ed ottimizzazione dell'attività metrologica attraverso il censimento delle sue principali attività		Anno rilevazione	≥ 5%	≥ 5%	≥ 5%
Valutazioni positive mediante customer satisfaction da parte dei partecipanti alla formazione professionale		≥ 75%	≥ 75%	≥ 80%	≥ 80%

032_Servizi istituzionali e generali delle PA

8. Accountability e Trasparenza	2016	2017	2018	2019	2020
Indice % di adeguatezza rilevato sulla piattaforma Magellano PA (Bussola trasparenza_Livello di adeguamento del sito istituzionale)		100%	100%	100%	100%
9. Qualità, efficienza e centralità della performance	2016	2017	2018	2019	2020
N. atti deliberativi gestiti nel rispetto dei termini imposti dalla normativa e dalle disposizioni interne / N. totale degli atti deliberativi		≥ 95%	98%	98%	98%
Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno x al netto della sospensione		< 2	1,45	1,45	1,45
Percentuale di pratiche telematiche e con protocollazione automatica evase entro 5 gg (ID Benchmarking 370)		98%	99%	99%	100%
tempo medio di sospensione delle pratiche telematiche da parte del servizio R.I. (id Benchmarking 311)		<5	<5	4,6	4,5
Tempo medio di lavorazione (ID Benchmarking 101)		<6	<6	5	5
Tempestività dei pagamenti: tempi medi di lavorazione delle fatture passive (ID398)		25	20	20	15
Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni (ID Benchmarking 399)		80%	85%	85%	90%
n° obiettivi soggetti a modifica in itinere / n° obiettivi programmati ex ante		< 20%	< 20%	< 18%	< 18%
Indicatore sintetico esprime il grado medio di soddisfazione rilevata da indagini di customer satisfaction da parte dei diversi servizi camerali NOTA: valor medio rilevato dal valore consuntivo trasmesso da ciascun servizio della CCIAA che, operante in front office, rileva la qualità percepita tramite customer		≥ a medio	≥ a medio	≥ a medio	≥ a medio
Tempestività dei pagamenti - rif. Progetto Benchmarking, cluster Toscana, rilevazioni su anno x-1 (dati 2016 LI+GR+MT): Indicatore 563 (Σ gg intercorrenti tra la data di mandato di pagamento e la data di scadenza della fattura / Σ importi pagati nel periodo di riferimento)		x ≤ x-1	x ≤ x-1	x ≤ x-1	x ≤ x-1
10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati	2016	2017	2018	2019	2020
Efficacia del nuovo modello organizzativo - rif. Progetto Benchmarking, cluster Toscana, rilevazioni su anno x-1 (dati 2016 LI+GR+MT): Indicatore 304 (Personale appartenente alla funzione istituzionale B "Servizi di supporto" / Personale dell'Ente espresso in unità equivalenti)		x ≤ x-1	x ≤ x-1	x ≤ x-1	x ≤ x-1
Qualità nella gestione e condivisione delle informazioni (Documenti fascicolati / Documenti protocollati)		> 90%	> 92%	> 94%	> 96%

11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole	2016	2017	2018	2019	2020
Livello di soddisfazione espresso dall'utenza sezione sito (trasversale)		> 3,0	> 3,5	> 3,5	> 4
N° accessi al sito anno x/N° accessi al sito anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	>1	>1
Social Network FB: N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x/N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x-1		Anno di rilevazione	>1	>1,2	>1,5
Comunicazione politico/istituzionale: N° di uscite stampa e TV anno x / N° eventi attuati		100%	100%	100%	100%
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di Innovazione e Digitalizzazione della PA	2016	2017	2018	2019	2020
Ore medie di formazione del personale a tempo indeterminato anno x/Ore medie di formazione del personale a tempo indeterminato anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
Livello di benessere organizzativo anno x/Livello di benessere organizzativo anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1
13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	2019	2020
Efficacia del piano di dismissione immobiliare: n° immobili dismessi / n° immobili inclusi nel piano		Anno di rilevazione	25%	50%	75%
Grado di realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili destinati alla resa diretta di servizi: Lavori realizzati / Lavori programmati		90%	90%	90%	90%
Efficacia del piano per l'ottimizzazione dei ricavi immobiliari: n° immobili messi a reddito / n° immobili inclusi nel piano		25%	50%	75%	100%
14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata	2016	2017	2018	2019	2020
Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale x / Dovuto per Diritto Annuale x (ID Benchmarking 73)		73%	74%	74%	74%
Riduzione costi per consumi intermedi (dati 2016 LI+GR+MT): costi anno x / costi anno x-1		<1	<1	<1	<1
Percentuale di riscossione spontanea relativamente al diritto annuale dovuto (efficacia delle azioni di sollecito attivate dall'Ente) - rif. Progetto Benchmarking, cluster Toscana, rilevazioni su anno x-1 (dati 2016 LI+GR+MT): Indicatore 395 (Riscossioni spontanee DA + Riscossioni spontanee DA anno x-1 per anno di cassa n / Totale diritto dovuto)		scostamento max 0,02 da media cluster	scostamento max 0,01 da media cluster	≥ media cluster	≥ media cluster
Riscossione dei crediti non tributari (Crediti anni precedenti a bilancio anno x / Crediti anni precedenti a bilancio anno x-1)		<1	<1	<1	<1

Il progetto benchmarking Toscana non è proseguito nell'anno 2017. In sede di rolling annuale sarà modificato l'indicatore