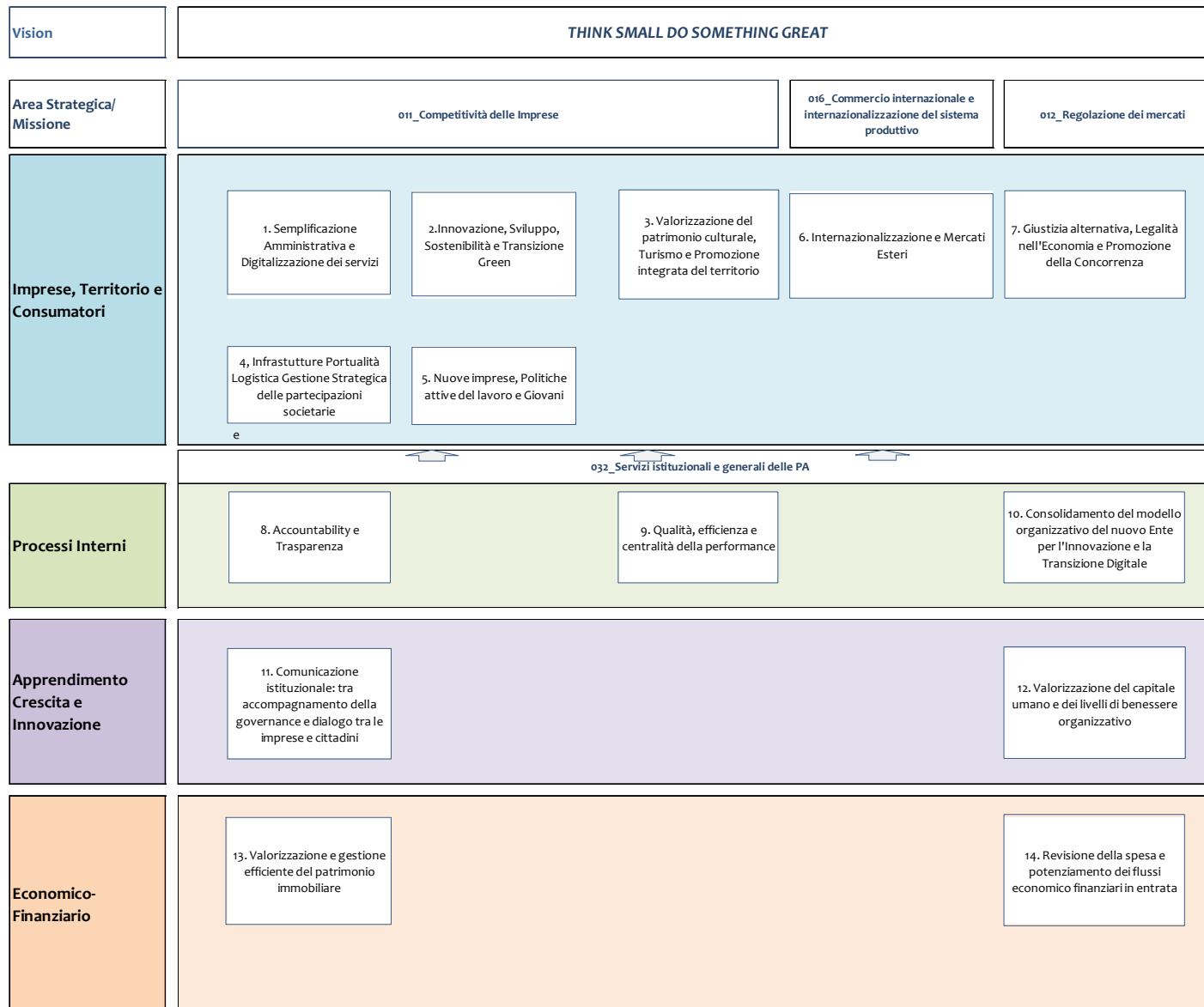


# PIANO DEGLI INDICATORI E RISULTATI ATTESI

## CAMERA DI COMMERCIO DELLA MEREMMA E DEL TIRRENO

### ANNO 2022



## CRUSCOTTO STRATEGICO

### 011\_ Competitività delle Imprese

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione dei Servizi	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
Azioni per aumentare la certezza dei dati ed il valore delle informazioni economiche		Annuale	Annuale	Annuale	Annuale	Annuale	S.Anagrafico Certificativo
Percentuale di servizi "Full Digital" (n. servizi interamente online, integrati e full digital / n. totale servizi erogati) - rif. Pareto		≥ 73%	≥ 73%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 80%	S.Innovazione Digitalizzazione
2. Innovazione, Sviluppo, Sostenibilità e Transizione Green	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
n° soggetti coinvolti in attività e servizi legati all'innovazione, sviluppo e sostenibilità (anno x)/n° soggetti coinvolti in attività e servizi legati all'innovazione, sviluppo e sostenibilità (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	S.promozione Sviluppo Economico
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte dei destinatari delle iniziative		≥ 80%	≥ 82%	≥ 85%	≥ 87%	≥ 90%	S.promozione Sviluppo Economico
3. Valorizzazione del patrimonio culturale, Turismo e Promozione integrata del territorio	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale anno x / n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale anno x-1		≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	S.Segreteria Generale
Biblioteca storica/giuridica: n° accessi anno x/n° accessi anno x-1		≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	S.Segreteria Generale
Grado di soddisfazione degli utenti che accedono alla Biblioteca Storica/giuridica		≥ Medio	≥ Medio	≥ Medio	≥ Medio	≥ Medio	S.Segreteria Generale
N° soggetti coinvolti in attività e servizi legati al turismo ed alla valorizzazione integrata del territorio (anno x)/n° soggetti coinvolti in attività e servizi legati al turismo ed alla valorizzazione integrata del territorio (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	S.promozione Sviluppo Economico
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte dei destinatari delle iniziative		≥ 80%	≥ 82%	≥ 85%	≥ 87%	≥ 90%	S.promozione Sviluppo Economico
4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
Creazione e partecipazione tavoli di sviluppo		> 1	> 1	> 1	> 2	> 2	S.Segreteria Generale

5. Nuove imprese, Politiche attive del lavoro e Giovani	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
N°soggetti coinvolte in attività e servizi legati alla cultura d'impresa e orientamento lavoro (anno x)/n° soggetti coinvolte in attività e servizi legati alla cultura d'impresa e orientamento lavoro (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	≥1	S.promozione Sviluppo Economico
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte dei destinatari delle iniziative		≥80%	≥82%	≥85%	≥87%	≥90%	S.promozione Sviluppo Economico

## 016\_ Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo

6. Internazionalizzazione e Mercati Esteri	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
N° imprese coinvolte in attività e servizi di ambito internazionale (anno x)/n° imprese coinvolte in attività e servizi di ambito internazionale (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	≥1	S.promozione Sviluppo Economico
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte dei destinatari delle iniziative		≥80%	≥82%	≥85%	≥87%	≥90%	S.promozione Sviluppo Economico

## 012\_ Regolazione dei mercati

7. Giustizia alternativa, Legalità nell'Economia e Promozione della Concorrenza	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
Ricognizione della presenza di clausole compromissorie a favore della camera di commercio nelle società iscritte dalla costituzione del nuovo ente camerale: n°statuti di società iscritte al R.I. 2022 - 2026 con clausole compromissorie/N° statuti soc. iscritte al R.I. 2022 - 2026		100%	100%	100%	100%	100%	Legale
N. azioni o iniziative finalizzate alla valorizzazione del ruolo dell'Ente nell'ambito della regolazione del mercato (anno x)/N. azioni o iniziative finalizzate alla valorizzazione del ruolo dell'Ente nell'ambito della regolazione del mercato (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	≥1	≥1	≥1	S.Regolazione Mercato Tutela Consumatore
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction dei punti di ascolto ed assistenza per l'utenza (Sportello di primo orientamento, Sportello sicurezza ed etichettatura ed OCCS)		>= 80%	>= 82%	>= 85%	>= 87%	>=90%	S.Regolazione Mercato Tutela Consumatore

## 032\_Servizi istituzionali e generali delle PA

8. Accountability e Trasparenza	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
Assenza di segnalazioni illeciti/eventi corruttivi (PTPCT)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	S.Staff
N istanze accesso civico anno x/N istanze accesso civico anno x-1		<=1	<=1	<=1	<=1	<=1	S.Segreteria Generale
Incrementare il grado di trasparenza dell'amministrazione (Indice composto che esprime il livello di trasparenza dell'ente sulla base delle valutazioni dell'OIV)		≥ 90%	≥ 90%	≥ 92%	≥ 92%	≥ 95%	S.Segreteria Generale
9. Qualità, efficienza e centralità della performance	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Owner
N. atti deliberativi gestiti nel rispetto dei termini imposti dalla normativa e dalle disposizioni interne / N. totale degli atti deliberativi		95%	95%	98%	98%	100%	S.Segreteria Generale
Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno x al netto della sospensione		<2	1,45	1,45	1,45	1,45	S Anagrafico Certificativo
Percentuale di pratiche telematiche e con protocollazione automatica evase entro 5 gg		98%	98%	98%	98%	98%	S Anagrafico Certificativo
Tempo medio di sospensione delle pratiche telematiche da parte del servizio R.I.		<5	4,5	4,5	4,5	4,5	S Anagrafico Certificativo
Tempo medio di lavorazione delle pratiche RI		<6	5,0	5	5	5	S Anagrafico Certificativo

Tempestività dei pagamenti: tempi medi di lavorazione delle fatture passive		18	18	16	16	15	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni
Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni		91%	92%	93%	94%	95%	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni
N° obiettivi soggetti a modifica in itinere / n° obiettivi programmati ex ante		< 20%	< 20%	< 18%	< 18%	< 18%	S. Staff
Indicatore sintetico esprimente il grado medio di soddisfazione rilevata da indagini di customer satisfaction da parte dei diversi servizi camerali NOTA: valore medio rilevato dal valore consuntivo trasmesso da ciascun servizio della CCIAA che, operante in front office, rileva la qualità percepita tramite customer		≥ medio	≥ medio	≥ medio	≥ medio	≥ medio	S. Staff
Indicatore annuale di tempestività dei pagamenti art. 33 D.Lgs 33/2013 e art. 9 DPCM 22/09/2014 (Σ, per ciascuna fattura per transazione commerciale, dei gg intercorrenti tra scadenza e pagamento moltiplicata per l'importo dovuto, rapportata alla Σ degli importi pagati nel periodo - esprime il ritardo medio di pagamento ponderato in base all'importo delle fatture)		ITP < -10	ITP < -10	ITP < -15	ITP < -15	ITP < -15	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni
<b>10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per l'Innovazione e la Transizione Digitale</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>Owner</b>
Incremento efficienza/efficacia processi mappati progetto lean organization: monitoraggio costante degli indicatori		Annuale	Annuale	Annuale	Annuale	Annuale	Staff
Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile (rif. Pareto): n° dip in lavoro agile/telelavoro/N° dipendenti		≥15%	≥15%	≥15%	≥15%	≥15%	Staff
Grado di copertura (strumenti ed interventi formativi) del processo di digitalizzazione interna		85%	88%	92%	96%	100%	S.Innovazione Digitalizzazione

Tempestività dei pagamenti: tempi medi di lavorazione delle fatture passive		18	18	16	16	15	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni
Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni		91%	92%	93%	94%	95%	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni
N° obiettivi soggetti a modifica in itinere / n° obiettivi programmati ex ante		< 20%	< 20%	< 18%	< 18%	< 18%	S. Staff
Indicatore sintetico esprimente il grado medio di soddisfazione rilevata da indagini di customer satisfaction da parte dei diversi servizi camerali NOTA: valore medio rilevato dal valore consuntivo trasmesso da ciascun servizio della CCIAA che, operante in front office, rileva la qualità percepita tramite customer		≥ medio	≥ medio	≥ medio	≥ medio	≥ medio	S. Staff
Indicatore annuale di tempestività dei pagamenti art. 33 D.Lgs 33/2013 e art. 9 DPCM 22/09/2014 (Σ, per ciascuna fattura per transazione commerciale, dei gg intercorrenti tra scadenza e pagamento moltiplicata per l'importo dovuto, rapportata alla Σ degli importi pagati nel periodo - esprime il ritardo medio di pagamento ponderato in base all'importo delle fatture)		ITP < -10	ITP < -10	ITP < -15	ITP < -15	ITP < -15	S.Gestione Risorse Finanziarie e Patrimoni
<b>10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per l'Innovazione e la Transizione Digitale</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>Owner</b>
Incremento efficienza/efficacia processi mappati progetto lean organization: monitoraggio costante degli indicatori		Annuale	Annuale	Annuale	Annuale	Annuale	Staff
Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile (rif. Pareto): n° dip in lavoro agile/telelavoro/N° dipendenti		≥15%	≥15%	≥15%	≥15%	≥15%	Staff
Grado di copertura (strumenti ed interventi formativi) del processo di digitalizzazione interna		85%	88%	92%	96%	100%	S.Innovazione Digitalizzazione

011_Compertività delle Imprese							
Obiettivi strategici	Programma di intervento	Benefici Attesi	Risorse Economiche	Azioni/Interventi	Strutture Coinvolte	Indicatori	
1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione dei servizi	Continuare gli interventi di miglioramento della qualità delle informazioni contenute nel Registro Imprese e della pubblicità legale del registro imprese	Miglioramento della qualità delle informazioni e incremento dell'efficienza - Rafforzamento della pubblicità legale del registro imprese	800,00	Continuazione verifica dinamica di agente di commercio	Servizi Anagrafico Certificativi	al 31/12/2022: n. imprese revisionate/n. imprese soggette a revisione	
	Continuare ed intensificare la semplificazione delle procedure amministrative di cancellazione dal registro imprese delle imprese non operative	Semplificazione del procedimento amministrativo con risparmi temporali per le imprese. Maggiore tempestività informazioni registro imprese		Cancellazione d'ufficio società di persone ai sensi dpr 247, con provvedimento del Conservatore	Servizi Anagrafico Certificativi	n. cancellazioni effettuate /n. società da cancellare	
				Scioglimento e cancellazione d'ufficio società di capitali senza liquidazione ex art. 40 comma 2 legge 120/2020	Servizi Anagrafico Certificativi	n. cancellazioni effettuate /n. società da cancellare	
				Iscrizioni d'ufficio ex art. 2190 c.c. con provv. del Conservatore	Servizi Anagrafico Certificativi	n. iscrizioni d'ufficio effettuate /n. posizioni da iscriverne	
	Consolidamento della centralità del Registro delle imprese come strumento per la conoscenza e la trasparenza del mercato	Consolidamento del ruolo strategico del registro imprese		Assistenza nella predisposizione delle pratiche inerenti i contratti di rete	Servizi Anagrafico Certificativi	Contratti di rete costituiti con modello standard ai sensi del DM 122/2014: n. di iscrizioni effettuate nei termini di legge/ n. di domande di consulenza ed iscrizione pervenute	
				Assistenza e Consulenza nella predisposizione delle pratiche telematiche con nuovo software DIRE	Servizi Anagrafico Certificativi	n. di richieste di assistenza ricevute /n. di assistenza fornita	
	Attuazione delle disposizioni finalizzate a favorire l'utilizzo del domicilio digitale tra pubbliche amministrazioni e imprese	Implementare l'utilizzo del domicilio digitale nei rapporti tra pubbliche amministrazioni e imprese			cancellazione pec inattive/, revocate dal registro imprese con provv. del conservatore e assegnazione d'ufficio di un nuovo domicilio digitale	Servizi Anagrafico Certificativi	N. pec invalide cancellate entro il 31/12/2022 e n. domicili digitali assegnati /N. pec invalide individuate fino al 31/10/2022
	Servizi digitali per le imprese	Favorire la digitalizzazione delle imprese anche attraverso un più efficiente utilizzo dello strumento di pagamento PagoPA  Valorizzazione dei servizi innovativi digitali del sistema camerale e propensione a servizi full/digital		253.170,00	Incrementare il ricorso degli utenti al servizio pagoPaonline	S. Innovazione e Digitalizzazione	Numero accessi anno x/Numero accessi anno x-1
					Formazione, informazione sui servizi disponibili e ampliamento continuo delle loro funzionalità		Servizi full digital/servizi totali >73%
	Consolidamento della digitalizzazione delle procedure di arbitrato e di mediazione	Arbitrato: i) riduzione del carico dei fascicoli cartacei da conservare; ii) miglioramento nella gestione delle udienze grazie all'uso di nuove piattaforme più evolute (es. zoom).			Arbitrato: implementare la digitalizzazione del servizio e divulgazione dello stesso.	UFF. Legale/ S. Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore	Arbitrato: i) corso su piattaforme digitali per le addette [entro il 31/12/2022]; ii) formazione e informazione sulla digitalizzazione del servizio [n. 3 inserzioni pubblicitarie sui social e informazioni agli ordini professionali].
Digitalizzazione dei certificati per l'estero	Semplificazione nelle procedure certificative per l'estero		Introduzione della procedura della "Stampa in azienda"	S. Promozione e Sviluppo Economico	Avvio della procedura di stampa in azienda dei certificati d'origine		

2. Innovazione, Sviluppo, Sostenibilità e Transizione Green	L'economia circolare per uno sviluppo sostenibile ed innovativo					realizzazione di un numero minimo di iniziative
	Blue e green economy quale valore innovativo e sostenibile per il territorio	Sviluppo ed ampliamento della filiera blue e green ed i suoi aspetti trasversali		Supporto ed assistenza alle imprese nell'ambito della blue e green economy	.S. Promozione e Sviluppo Economico	realizzazione di un numero minimo di iniziative
	Iniziative per la ripartenza delle imprese	Sostegno alle imprese per il loro rilancio		Efficacia ed efficienza nell'attuazione dei bandi camerali	.S. Promozione e Sviluppo Economico	Percentuale di realizzazione del piano di attuazione su un set di indicatori
	Distretto Rurale della Toscana del Sud	Governance del Distretto	1.132.400,00	Attuazione dei progetti finanziati PID RT 2019 - MIPAAF 2020 "Distretto del cibo"	.S. Promozione e Sviluppo Economico	Percentuale di realizzazione delle attività nel ruolo di capofila.
				Azioni finalizzate alla promozione e l'adozione dei servizi digitali 4.0	S. Promozione e Sviluppo Economico	realizzazione di un numero minimo di iniziative
				Azioni per la rilevazione della maturità digitale delle aziende	S. Promozione e Sviluppo Economico	n. analisi della maturità digitale delle aziende
				Creazione di interventi innovativi di valorizzazione del patrimonio storico culturale	S. Segreteria Generale	Realizzazione di almeno un intervento di valorizzazione tramite chatbot su portale rinnovato
				Interventi di valorizzazione del patrimonio bibliografico camerale	S. Segreteria Generale	Organizzazione di almeno un evento di valorizzazione
				Interventi ed iniziative finalizzati alla filiera del turismo	S. Promozione e Sviluppo Economico	realizzazione di un numero minimo di interventi e/o iniziative
	Turismo e Turismi per lo sviluppo	Favorire lo sviluppo del turismo nella concezione di filiera integrata				
	Gestione ottimale delle proprie partecipazioni camerali	Miglioramento delle infrastrutture strategiche per lo sviluppo del territorio		Interventi a sostegno di una crescita degli investimenti infrastrutturali attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro e gruppi interistituzionali	S. Segreteria Generale	Partecipazione ai tavoli di lavoro per lo sviluppo infrastrutturale
		Aggiornamento costante di tutto il panorama delle partecipate		Azioni ricomprese nel piano di progetto per il monitoraggio delle singole società partecipate		Stato di attuazione piano progetto
Valutazione dei riflessi della gestione delle partecipate sul bilancio camerale	Supporto delle decisioni degli organi competenti per gli atti fondamentali di programmazione e rendicontazione		Aggiornamento e implementazione del metodo di Analisi economico-finanziaria	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto	
Lo sviluppo infrastrutturale per la ripresa dell'economia	Favorire la conoscenza e l'intervento per lo sviluppo delle reti materiale ed immateriali		7.500	Azioni per un miglior sviluppo della mobilità e della logistica	S. Promozione e Sviluppo Economico/Segretario Generale	realizzazione di un numero minimo di iniziative



2. Innovazione, Sviluppo, Sostenibilità e Transizione Green	L'economia circolare per uno sviluppo sostenibile ed innovativo				realizzazione di un numero minimo di iniziative	
Blue e green economy quale valore innovativo e sostenibile per il territorio		Sviluppo ed ampliamento della filiera blue e green ed i suoi aspetti trasversali	Supporto ed assistenza alle imprese nell'ambito della blue e green economy		.S. Promozione e Sviluppo Economico	realizzazione di un numero minimo di iniziative
	Iniziative per la ripartenza delle imprese	Sostegno alle imprese per il loro rilancio	1.132.400,00	Efficacia ed efficienza nell'attuazione dei bandi camerali	.S. Promozione e Sviluppo Economico	Percentuale di realizzazione del piano di attuazione su un set di indicatori
	Distretto Rurale della Toscana del Sud	Governance del Distretto		Attuazione dei progetti finanziati PID RT 2019 - MIPAAF 2020 "Distretto del cibo"	.S. Promozione e Sviluppo Economico	Percentuale di realizzazione delle attività nel ruolo di capofila.
				Azioni finalizzate alla promozione e l'adozione dei servizi digitali 4.0	S. Promozione e Sviluppo Economico	realizzazione di un numero minimo di iniziative
				Azioni per la rilevazione della maturità digitale delle aziende	S. Promozione e Sviluppo Economico	n. analisi della maturità digitale delle aziende
	Innovazione e promozione delle risorse storiche/artistiche dei territori di Grosseto e Livorno	Miglioramento della capacità promozionale del territorio nel settore storico/artistico e consolidamento del ruolo camerale nel settore		Creazione di interventi innovativi di valorizzazione del patrimonio storico culturale	S. Segreteria Generale	Realizzazione di almeno un intervento di valorizzazione tramite chatbot su portale rinnovato
				Interventi di valorizzazione del patrimonio bibliografico camerale	S. Segreteria Generale	Organizzazione di almeno un evento di valorizzazione
	Turismo e Turismi per lo sviluppo	Favorire lo sviluppo del turismo nella concezione di filiera integrata		Interventi ed iniziative finalizzati alla filiera del turismo	S. Promozione e Sviluppo Economico	realizzazione di un numero minimo di interventi e/o iniziative
	Gestione ottimale delle proprie partecipazioni camerali	Miglioramento delle infrastrutture strategiche per lo sviluppo del territorio	Interventi a sostegno di una crescita degli investimenti infrastrutturali attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro e gruppi interistituzionali	S. Segreteria Generale	Partecipazione ai tavoli di lavoro per lo sviluppo infrastrutturale	
		Aggiornamento costante di tutto il panorama delle partecipate	Azioni ricomprese nel piano di progetto per il monitoraggio delle singole società partecipate		Stato di attuazione piano progetto	
	Valutazione dei riflessi della gestione delle partecipate sul bilancio camerale	Supporto delle decisioni degli organi competenti per gli atti fondamentali di programmazione e rendicontazione	Aggiornamento e implementazione del metodo di Analisi economico-finanziaria	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto	
Lo sviluppo infrastrutturale per la ripresa dell'economia	Favorire la conoscenza e l'intervento per lo sviluppo delle reti materiale ed immateriali	Azioni per un miglior sviluppo della mobilità e della logistica	7.500	S. Promozione e Sviluppo Economico/Segretario Generale	realizzazione di un numero minimo di iniziative	

Obiettivi strategici	Programma di intervento	Benefici Attesi	Risorse Economiche	Azioni/Interventi	Strutture Coinvolte	Indicatori
8. Accountability e Trasparenza	Piena trasparenza e diffusione della cultura della legalità anche in ottica di prevenzione della corruzione	Garantire la massima trasparenza della Pa e la più ampia partecipazione dei cittadini; Accessibilità totale delle informazioni sull'organizzazione dell'attività della camera diffusione della coscienza della legalità anche con il potenziamento di strumenti di analisi e distribuzione; accountability	18.230	Piena attuazione degli adempimenti in tema di trasparenza; potenziamento di strumenti di analisi e gestione rischio (revisione schede di rischio prevenzione corruzione); interventi formativi rivolti a tutti i dipendenti; costante aggiornamento degli adempimenti in tema di privacy.	S. Staff/S. Segreteria Generale/Tutti i Servizi	Grado di copertura degli adempimenti in tema di trasparenza
						Monitoraggio semestrale degli adempimenti in tema di trasparenza
						Grado di copertura degli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione
						Implementazione schede di prevenzione della corruzione Tempestivo aggiornamento degli adempimenti in tema di privacy
9. Qualità, efficienza e centralità della performance	Ottimizzazione della gestione orientata alla performance in termini gestionali ed organizzativi	Raggiungere elevati standard di qualità ed efficienza nei servizi erogati; utilizzare i feedback degli stakeholder per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi; partecipazione dei cittadini alla valutazione della performance per un rinnovato rapporto di collaborazione con la CC		Costante miglioramento dell'organizzazione e dei livelli di performance, anche attraverso il rispetto dei tempi procedurali; implementazione di metodologie di customer satisfaction, per il miglioramento della qualità dei servizi erogati ed una maggiore attenzione alle esigenze degli utenti, con un monitoraggio costante ed una progressiva estensione della misurazione della qualità percepita, utilizzando i feedback per migliorare l'efficienza dei servizi; la customer sui servizi (esterni ed interni) come strumento essenziale di valutazione: introduzione di metodologie di valutazione partecipativa.	S. Staff/Tutti i Servizi	Implementazione di una nuova metodologia di customer sui servizi esterni; implementazione della valutazione partecipativa con il coinvolgimento degli utenti e dell'OIV; cruscotti di efficienza/efficacia dei processi; monitoraggio tempi procedurali; aggiornamento del S.M.V.P.
		Raggiungere elevati standard di qualità ed efficienza nei servizi erogati; coinvolgimento degli utenti qualità percepita		Monitoraggio costante degli standard di qualità della Carta dei servizi	S. Segreteria/Tutti i servizi	Rispetto standard di qualità della Carta dei servizi
	Sviluppo della cultura della performance integrata con la dimensione economico finanziaria della gestione	Gestione orientata al risultato ed alla sua misurazione, per migliorare il livello di performance, razionalizzando e quindi integrando l'intero impianto concettuale, metodologico e procedurale alla base dei sistemi di pianificazione e controllo in essere		Potenziamento della metodologia di rilevazione dei costi dei processi in ottica di razionalizzazione ed analisi e verifica dei processi per migliorare i tempi di evasione e la qualità dei servizi resi	S. Staff/S. GRRFFPP/Tutti i Servizi	Piena attuazione del piano di azioni per l'introduzione dell'applicativo Integra, per la gestione della programmazione integrata con la programmazione economico finanziaria

<b>10. Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per l'Innovazione e la Transizione Digitale</b>	<b>Conseguire gli obiettivi di efficientamento in ottica di innovazione e transizione digitale</b>	Garantire l'evoluzione di un'architettura organizzativa in grado di supportare al meglio il perseguimento delle strategie camerali e di comunicare efficacemente il momento di "cambiamento" del sistema, mediante una struttura snella, flessibile, coerente con le risorse economiche disponibili, seguendo l'approccio del Lean Thinking ed i concetti e le pratiche della Lean Organization;	<b>2.335</b>	Innovazione e digitalizzazione dei processi interni; riprogettazione dell'organizzazione delle attività e dei servizi camerali, basandoli per così dire sul modello "servizi digitali", nonché della propria struttura, individuando nel lavoro agile una modalità non più straordinaria ed emergenziale, ma stabile; piena attuazione dei principi di lean thinking e continuo monitoraggio dell'efficacia ed efficienza dei processi.	S. Staff/ S. Innovazione e Digitalizzazione/ Tutti i Servizi	Nuova struttura organizzativa; Introduzione del lavoro agile come modalità organizzativa; monitoraggio/miglioramento funzionamento dell'organizzazione attraverso set di indicatori; adozione nuovo software di gestione delle presenze.
		Consolidamento della transizione digitale		Definizione di un piano di obiettivi/standard di servizio		Realizzazione piano
	<b>Ottimizzazione della gestione documentale</b>	Presidiare e condividere le regole organizzative per la gestione delle informazioni anche attraverso specifici interventi formativi	-	Definizione di un piano di obiettivi/standard di servizio	S. Innovazione e Digitalizzazione	Realizzazione piano
	<b>Revisione delle disposizioni regolamentari relative alla gestione patrimoniale e finanziaria delle camere di commercio</b>	Regolamento di contabilità: applicazione tempestiva delle nuove disposizioni con modalità che ne garantiscano l'efficace integrazione con le procedure interne	-	Piano di progetto	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto

## 032\_Servizi istituzionali e generali delle PA

Obiettivi strategici	Programma di intervento	Benefici Attesi	Risorse Economiche	Azioni/Interventi	Strutture Coinvolte	Indicatori
11. Comunicazione istituzionale: tra accompagnamento della governance e dialogo tra le imprese e cittadini	Accompagnamento e narrazione della governance camerale	Migliore comunicazione al pubblico delle attività svolte da Presidente, Giunta e Consiglio	50.000	Realizzazione di campagne articolate di comunicazione sui momenti cardine della governance camerale quali approvazione del bilancio, delle linee programmatiche o di approvazione del Conto Consuntivo	S. Segreteria Generale	Realizzazione di due campagne di comunicazione
	Miglioramento della qualità comunicativa e dialogo con i cittadini	Crescita qualitativa del rapporto con gli utenti e cittadini		Realizzazione di strumenti interattivi di comunicazione e informazione con l'utenza	S. Segreteria Generale	Realizzazione della Carta servizi interattiva
12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo	Formazione specifica, sviluppo e trasmissione verticale, orizzontale e trasversale del know-how	Fare della formazione la leva strategica per la crescita delle professionalità interne, privilegiando modalità informali e non strutturate di apprendimento (tutoring, peer review, focus group, affiancamento, ecc...) che creano indispensabili occasioni di confronto tanto tra colleghi appartenenti al sistema camerale quanto con quelli di altre realtà amministrative.	32.000	Valutazione e programmazione delle esigenze formative; rilevazione del livello di soddisfazione degli interventi formativi; individuazione di nuove modalità di apprendimento, con particolare riferimento allo sviluppo delle soft skills del personale ed all'accrescimento delle competenze digitali	S. Staff/Tutti i Servizi	Grado di copertura degli interventi formativi; programmazione e valutazione degli interventi formativi; realizzazione di customer sugli interventi formativi;
	Benessere organizzativo e pari opportunità	Miglioramento del clima organizzativo interno e per la rimozione di eventuali ostacoli alla piena attuazione delle pari opportunità	-	Rilevazione di indagini di clima lavorativo interno; individuazione di interventi di miglioramento.	S. Staff	Rilevazione di indagini di clima lavorativo interno; individuazione di interventi di miglioramento.

## 032\_Servizi istituzionali e generali delle PA

Obiettivi strategici	Programma di intervento	Benefici Attesi	Risorse Economiche	Azioni/Interventi	Strutture Coinvolte	Indicatori
13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare	Revisione del Piano di razionalizzazione degli immobili di proprietà della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno ed attuazione azioni previste	Valorizzare il patrimonio immobiliare sia in funzione delle dismissioni programmate sia ai fini della messa a reddito	756.000	Programma di azioni	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto
	Realizzazione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati	Mantenere lo stato di manutenzione degli immobili alla normativa vigente e migliorarne la fruibilità da parte degli utenti (interni/esterni)		Programma di azioni (Piano dei lavori)	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto
14. Revisione della spesa e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata	Azioni per incrementare l'efficienza dei servizi di provveditorato	Ottimizzare tempistica e modalità di prestazione dei servizi e di gestione degli spazi e dei beni anche al fine di migliorarne la fruizione da parte dei utenti interni ed esterni	-	Programma di azioni	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto
	Azioni per il risparmio energetico e ambientale	Indirizzare le scelte aziendali al risparmio energetico e ambientale (impianti, utenze, contratti ecc..)	-	Programma di azioni	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto
	Monitoraggio della riscossione dei ruoli del Diritto annuale	Monitorare le riscossioni dei ruoli DA anche al fine di individuare azioni la pulizia delle posizioni e la verifica del corretto funzionamento del servizio di Agenzia Entrate Riscossione	-	Programma di azioni	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto
	Azioni per il recupero dei crediti da Diritto Annuale	Incrementare la regolarizzazione spontanea delle posizioni DA prima dell'emissione del ruolo, al fine di migliorare la riscossione e l'immagine dell'Ente	10.000	Programma di azioni	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto
	Azioni per il recupero crediti commerciali	Accelerare l'avvio delle azioni di recupero del credito commerciale per incrementare la possibilità di riscossione	200	Programma di azioni	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto
	Revisione delle disposizioni regolamentari relative alla riscossione del diritto annuale	Nuovo Regolamento riscossione DA: applicazione tempestiva ed efficace delle nuove disposizioni e dei relativi istituti garantendone la regolarità amministrativa e l'integrazione con le procedure interne	-	Programma di azioni	S. GRRFFPP	Stato di attuazione piano progetto