

SETTORE ANAGRAFICO E REGOLAZIONE DEL MERCATO

Rilancio del tessile e delle attività tradizionali

Azione	Progetto	Profilo BSC	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne pesata
Responsabilità Sociale d'impresa	Ampliamento degli strumenti di sensibilizzazione per le imprese pratesi	Profilo Qualità e Utenti	N° iscritti alla newsletter sulla CSR	50%	236	>=160	
		Profilo Innovazione e Crescita	Aggiornamenti sportello CSR on line	50%	8	>=4	100%

Infrastrutture e partecipazioni strategiche

Azione	Progetto	Profilo BSC	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne pesata
Partecipazioni	Gestione e monitoraggio delle società partecipate dalla Camera	Profilo Processi Interni	Aggiornamento vademecum società partecipate	20%	100(si)	100(si)	
		Profilo Processi Interni	Redazione di report a seguito partecipazione assemblee e riunioni / n° di assemblee o riunioni	80%	100%	100%	100%

Regolazione del mercato

Azione	Progetto	Profilo BSC	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne pesata
Iniziativa a favore dei consumatori	Aggiornamento della collana "Manuali dei consumatori"	Profilo Qualità e Utenti	N° nuove edizioni/aggiornamento manuali	50%	6	>=6	
		Profilo Qualità e Utenti	N.ro guide al consumatore ed altro materiale pubblicato on line	50%	259	>=5	100%
	Sportello Consumatori	Profilo Qualità e Utenti	N.ro iscritti alla newsletter	30%	278	220	
		Profilo Qualità e Utenti	Tempo medio rilascio informazioni allo sportello	35%	1	1	
		Profilo Qualità e Utenti	N.ro contatti "Sportello Consumatori"	35%	34	40	95%
	Sportello Condominio	Profilo Processi Interni	Periodicità presenza consulente al mese	50%	2	2	
		Profilo Qualità e Utenti	N.ro consulenze rilasciate	50%	56	40	100%

SETTORE ANAGRAFICO E REGOLAZIONE DEL MERCATO

Attività di vigilanza e controllo	Vigilanza sugli strumenti di misura e attività dell'Organismo Notificato	Profilo Qualità e Utenti	N.ro libretti aggiornati contestualmente alla verifica metrologica / N.r libretti relativi all'oggetto della verifica	50%	100%	>=80%	
		Profilo Qualità e Utenti	% incremento delle richieste di prestazioni del Laboratorio e dell'Organismo Notificato rispetto all'anno precedente	50%	130%	>=5%	100%
	Implementazione funzioni di controllo in attuazione del nuovo protocollo di intesa sulla vigilanza UIC-MISE ottobre 2012 (PRIORITARIO)	Profilo economico-finanziario	Spese per saggi e /o verifiche / spese preventivate	15%	0%	<= 100%	
		Profilo economico-finanziario	Rendicontazione spese sostenute nel 2013	15%	100(si)	100(si)	
		Profilo Processi Interni	Definizione cronoprogramma delle attività	15%	100(si)	100(si)	
		Profilo Processi Interni	Condivisione materiale corsi di formazione	10%	100(si)	100(si)	
		Profilo Processi Interni	Report periodico sull'attività di vigilanza	10%	2	>=2	
		Profilo Innovazione e Crescita	Ore gratuite di formazione / totale offerta formativa di interesse per l'ufficio	10%	100%	>=75%	
Profilo Qualità e Utenti	Avvio attività ispettiva entro 30 giorni dal ricevimento del piano dei controlli e delle istruzioni per l'effettuazione degli stessi	25%	100(si)	100(si)	100%		
Brevetti e Marchi	Diffusione della culturale brevettuale e della tutela industriale (PRIORITARIO)	Profilo economico-finanziario	Spese rendicontate / finanziamento totale progetto	10%	83%	>=65%	
		Profilo Processi Interni	Report attività	10%	4	>=2	
		Profilo Processi Interni	Aggiornamento pagine web sezione marchi e brevetti	10%	6	>=4	
		Profilo Processi Interni	Inviti trasmessi a imprese e stakeholder su eventi e iniziative organizzati	10%	oltre 2000	>=500	
		Profilo Processi Interni	Numero seminari e corsi organizzati	20%	7	>=5	
		Profilo Qualità e Utenti	Numero partecipanti alle iniziative formative e seminari	20%	338	>=100	
		Profilo Qualità e Utenti	Livello soddisfazione partecipanti alle iniziative	10%	5,6	>=3,5	
		Profilo Innovazione e Crescita	Ricerca newsletter, siti e blog per divulgazione informative inerenti il progetto	10%	10	>=5	100%

SETTORE ANAGRAFICO E REGOLAZIONE DEL MERCATO

Revisione degli Usi	Aggiornamento degli usi della provincia per il quinquennio 2006-2010 - 1 ^a annualità (PRIORITY)	Profilo economico-finanziario	Risorse utilizzate / risorse a budget	20%	70%	<= 100%	
		Profilo Processi Interni	Report attività	10%	6	>=2	
		Profilo Processi Interni	Provvedimenti giunta camerale	10%	2	>=2	
		Profilo Processi Interni	Predisposizione layout manifesti con risorse interne dell'ente	10%	100(si)	100(si)	
		Profilo Processi Interni	Incontri con il presidente del tribunale	5%	100(si)	100(si)	
		Profilo Qualità e Utenti	N.ro stakeholder coinvolti nel progetto	15%	108	>=25	
		Profilo Processi Interni	N.ro riunioni convocate	15%	26	>=13	
		Profilo Innovazione e Crescita	Distribuzione raccolta vigente con modalità telematica	15%	100(si)	100(si)	100%

Miglioramento dell'efficienza e dell'organizzazione camerale

Azione	Progetto	Profilo BSC	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne pesata
	Miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche , Attuazione di Quality Check e Semplificazione procedimenti d'ufficio (PRIORITY)	Profilo Qualità e Utenti	n. di pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno n ed evase entro 5 giorni dal loro ricevimento /n.di pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno n-1 ed evase entro 5 giorni	15%	1,08%	>= 5%	
		Profilo Innovazione e Crescita	N.ro risposte / N.ro report segnalazioni richiesti da infocamere (dismissione Copernico)	10%	100%	100%	
		Profilo Processi Interni	n° posizioni ex art. 2490 verificate/ n° posizioni ex art. 2490 da verificare	15%	100%	100%	
		Profilo Qualità e Utenti	n° procedimenti d'ufficio avviati / n° posizioni con presupposti ex art. 2490	15%	100%	>=90%	
		Profilo Innovazione e Crescita	N.ro definizione controlli quality check	15%	6	>=5	
		Profilo Qualità e Utenti	Aggiornamenti guida regionale e/o condivisione criteri	10%	13	>=10	

SETTORE ANAGRAFICO E REGOLAZIONE DEL MERCATO

Interventi di miglioramento Registro Imprese		<i>Profilo Innovazione e Crescita</i>	Imprese individuali munite di pec / imprese individuali obbligate\	20%	68%	>=65%	88%
	Attuazione direttiva servizi (seconda annualità) (PRIORITARIO)	<i>Profilo Processi Interni</i>	Predisposizione istruzioni operative	10%	8	>=8	
		<i>Profilo Processi Interni</i>	Definizione procedure interne rilascio tesserini	10%	100(si)	100(si)	
		<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	N.ro partecipanti a corso di formazione utenti	20%	59	50	
		<i>Profilo Processi Interni</i>	Verifica imprese che non hanno presentato la scia entro il 12/05/2013	20%	100%	100%	
		<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	Procedimenti avviati inibizione attività / imprese inadempienti	20%	100%	70%	
		<i>Profilo economico-finanziario</i>	Notifiche tramite PEC	10%	51,9%	30%	
		<i>Profilo Processi Interni</i>	Provvedimenti inibizione attività / procedimenti avviati	10%	5,61%	20%	93%
		Artigiani in Comunica	<i>Profilo Innovazione e Crescita</i>	N.ro comunicazioni automatiche inviate all'INPS	50%	3.206	2400
	<i>Profilo Processi Interni</i>		Definizione dei parametri dei flussi	50%	100(si)	100(si)	100%
	Piano di Comunicazione	<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	N° ore presenza dei mediatori culturali	50%	252	>=230	
		<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	Pubblicazione articoli su rivista cinese	50%	10	>=8	100%
	Informazioni all'utenza, rilascio CNS e carte tachigrafiche	<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	Tempo medio rilascio visure/certificati allo sportello: tempo totale sportello R.I. / q.tà visure/certificati R.I.	15%	4,6	<=3,54 (min.)	
		<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	N° informazioni rilasciate allo sportello, telefoni che ed e-mail	15%	16.958	incremento rispetto al 2012 (21.262)	
		<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	Invio informativa puntuale ai possessori carte	15%	100%	100%	
		<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	N. realizzazioni informative all'utenza su specifici adempimenti e novità normative	20%	13	>=5	
		<i>Profilo Processi Interni</i>	Evasione delle richieste di sostituzione carte	20%	100%	>=99%	
		<i>Profilo Processi Interni</i>	Definizione procedure interne per utilizzo applicativo sanzioni	15%	100(si)	100(si)	92%
		<i>Profilo Qualità e Utenti</i>	Predisposizione questionario	20%	100(si)	100(si)	
		<i>Profilo Processi Interni</i>	Estrazione del campione da intervistare	20%	801	>=400	

SETTORE ANAGRAFICO E REGOLAZIONE DEL MERCATO

Comunicazione - URP	Indagine di customer satisfaction	Profilo Innovazione e Crescita	Relazione finale sui risultati	40%	07/06/2013	entro il 30/11/2013	
		Profilo Economico-Finanziario	Pubblicazione indagine sul sito	20%	100(si)	100(si)	100%

Il Segretario Generale
(dott.ssa Catia Baroncelli)

SVILUPPO IMPRESE E TERRITORIO

Supporto all'internazionalizzazione delle imprese

Azione	Progetto	Profilo Bsc	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne	% real.ne pesata	% real.ne pesata
Iniziativa finalizzata al supporto delle imprese nei loro processi di penetrazione nei confronti dei mercati esteri. Azioni attuative iniziativa 4Prato	Promozione export verso nuovi brand cinesi e penetrazione della filiera produttiva in Brasile e analisi di altri mercati emergenti	Profilo Qualità e Utenti	Realizzazione indagini di mercato	20%	3	>=3	100%	20%	
		Profilo Qualità e Utenti	Coinvolgimento aziende del distretto pratese	15%	105	>=30	100%	15%	
		Profilo Qualità e Utenti	Partecipazione a manifestazioni fieristiche	15%	1	>=1	100%	15%	
		Profilo Qualità e Utenti	Organizzazione di missioni esplorative	15%	3	>=3	100%	15%	
		Profilo Qualità e Utenti	Organizzazione incoming operatori esteri	15%	4	>=3	100%	15%	
		Profilo Qualità e Utenti	Organizzazione incoming operatori esteri - numero operatori	10%	20	>=15	100%	10%	
		Profilo Economico-Finanziario	Risorse utilizzate/Risorse a budget	10%	99%	>=70%	100%	10%	100,00%

Crescita della cultura e della formazione imprenditoriale

Azione	Progetto	Profilo Bsc	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne	% real.ne pesata	% real.ne pesata
Alternanza scuola - lavoro	Realizzazione attività in materia di alternanza scuola lavoro	Profilo Qualità e Utenti	N° studenti contattati nell'ambito dell'attività	25%	40	>=10	100%	25%	
		Profilo Qualità e Utenti	N° insegnanti contattati nell'ambito dell'attività	25%	12	>=5	0%	0%	
		Profilo Qualità e Utenti	N° imprese contattate nell'ambito dell'attività	25%	119	>=70	100%	25%	
		Profilo Qualità e Utenti	N.ro associazioni contattate	25%	10	>=10	100%	25%	75%
Formazione imprenditoriale	Attività formativa	Profilo Qualità e Utenti	N.ro seminari/workshop realizzati	100%	21	>=8	100%	100%	100%
Studi economici	Promozione dell'informazione economica	Profilo Qualità e Utenti	N.ro schede sintetiche relative a provvedimenti agevolativi pubblicate sul sito camerale	100%	40	>=40	100%	100%	100%
	Pevisione monitoraggio congiunturale sul sistema produttivo della provincia	Profilo Processi Interni	Revisione del campione di imprese da intervistare	100%	100(si)	entro 31/12/2013	100%	100%	100%

Valorizzazione del territorio

Azione	Progetto	Profilo Bsc	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne	% real.ne pesata	% real.ne pesata
Prodotti tipici	Sostegno alle attività indirizzate alla promozione delle produzioni tipiche della provincia	Profilo Qualità e Utenti	N° imprese partecipanti all'evento Vinitaly	50%	9	>=9	100%	50%	
		Profilo Qualità e Utenti	N° imprese partecipanti all'evento SOL - Salone dell'Olio Vergine ed Extravergine	50%	10	>=10	100%	50%	100%

Regolazione del mercato

Azione	Progetto	Profilo Bsc	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne	% real.ne pesata	% real.ne pesata
		Profilo Qualità e Utenti	Scheda valutazione servizio da parte degli utenti - profilo qualitativo	20%	4	giudizio espresso: media >= 3,5	100%	20%	

SVILUPPO IMPRESE E TERRITORIO

Strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	Consolidamento servizio di mediazione ex Dlgs 28/2010	Profilo Processi Interni	Revisione regolamento di mediazione	40%	Delibera di Consiglio n. 10/13 del 31.10.2013	entro 31/12/2013	100%	40%	
		Profilo Processi Interni	Revisione elenco mediatori con verifica requisiti formazione e aggiornamento	40%	100(si)	entro 31/12/2013	100%	40%	100%
Attività di vigilanza e controllo	Avvio nuova fase progetto Vigilanza e controllo (Protocollo d'intesa MISE/Unioncamere) - (PRIORITARIO)	Profilo Qualità e Utenti	Approvazione convenzione con Unioncamere	20%	100(si)	100(si)	100%	20%	
		Profilo Processi Interni	Definizione programma di attività	15%	100(si)	100(si)	100%	15%	
		Profilo Economico Finanziario	Valutazione e stima costi da sostenere	10%	100	<=100	100%	10%	
		Profilo Qualità utenti	Formazione personale e organi accertatori	10%	0	>=1	0%	0%	
		Profilo Qualità utenti	Avvio attività ispettive entro 60 giorni dalla stipula della convenzione con Unioncamere contenente il piano dei controlli	20%	100(si)	100(si)	100%	20%	
		Profilo innovazione e crescita	Banca dati VIMER: inserimento controlli effettuati	10%	100%	100%	100%	10%	
		Profilo processi interni	Reportistica semestrale a Unioncamere	10%	1	>=1	100%	10%	
		Profilo processi interni	Reportistica a Segretario Generale	5%	2	>=2	100%	5%	90%
Attività sanzionatoria	Prosecuzione attività sanzionatoria ai sensi della L. 689/91	Profilo Processi Interni	N.ro ordinanze sanzionatorie emesse	60%	709	>=350	100%	60%	
		Profilo Processi Interni	N.ro verbali accertamento residui (non lavorati) dell'ultimo quadriennio (n-4,n-1) istruiti nell'anno n / N.ro verbali di accertamento residui non lavorati dell'ultimo quadriennio	40%	85%	>=60%	100%	40%	100%

Miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione camerale

Azione	Progetto	Profilo Bsc	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne	% real.ne pesata	% real.ne pesata
Semplificazione amministrativa	Revisione del Regolamento generale per la concessione di contributi e dei bandi camerali rivolti alle imprese in un'ottica di dematerializzazione e semplificazione	Profilo Processi Interni	Revisione del Regolamento generale	50%	Delibera di Consiglio 13/13 del 16.12.2013	entro 31/12/2013	100%	50%	
		Profilo Processi Interni	Revisione bandi camerali per la concessione di contributi rivolti alle imprese	50%	Delibera di Consiglio 2/13 del 4.3.2013	entro 30/06/2013	100%	50%	100%
	Diffusione applicativo Cert'O alle imprese	Profilo Qualità e Utenti	N.ro informative rivolte alle imprese	100%	1	>=1	100%	100%	100%
Comunicazione	Revisione della sezione del sito internet camerale relativa alla sicurezza prodotti - completamento	Profilo Processi Interni	% realizzazione dell'attività programmata	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Migliore efficienza ed efficacia	Migliore efficienza nella gestione dei bandi di contributi rivolti alle imprese	Profilo Qualità e Utenti	N° contributi erogati nell'anno / n° domande presentate nell'anno	50%	70%	>=40%	100%	50%	
		Profilo Processi Interni	Tempo medio tra data di rendicontazione e data di erogazione del contributo (tempo standard)	50%	43	<=40(gg)	93%	46%	96%

Il Segretario Generale
(dott.ssa Catia Baroncelli)

SECRETARIO GENERALE - AFFARI GENERALI, AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'

Infrastrutture

Azione	Progetto	Profilo BSC	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne pesata
Sede camerale e patrimonio immobiliare dell'ente	Completamento lavori nuova sede camerale (PRIORITARIO)	Profilo Innovazione e Crescita	Conclusione collaudo	25%	100(si)	100(si)	
		Profilo Innovazione e Crescita	Conclusione opere di urbanizzazione (fase 2)	20%	100(si)	100(si)	
		Profilo Qualità e Utenti	Tempo medio in gg emissione certificati pagamento su SAL	10%	1	<45	
		Profilo Qualità e Utenti	N°riserve definite / n°riserve iscritte	15%	85,19%	>=80%	
		Profilo Innovazione e Crescita	Concessione aree esterne	10%	no	entro il 31.12.2013	
		Profilo Economico-Finanziario	Capacità di impiego risorse	10%	57,90%	<= 100% P.I.	
		Profilo Processi Interni	N°riunioni SA con DL e/o impresa	5%	12	>=5	
		Profilo Processi Interni	N°riunioni con tutor cantiere/collaboratori/commissione collaudo/certificatore energetico	5%	6	>=5	90,00%
	Trasferimento degli uffici nella nuova sede (PRIORITARIO)	Profilo Qualità e Utenti	Tempo trasloco uffici - N.ro giorni	35%	7	<=15	
		Profilo Qualità e Utenti	Avvio servizi presso la nuova sede	15%	27.5.2013	entro il 30.06.2013	
		Profilo Processi Interni	Coinvolgimento del personale - N.ro riunioni e/o comunicazioni	10%	>20	>=10	
		Profilo Qualità e Utenti	Allestimento nuovi arredi	10%	15.5.2013	entro il 30.06.2013	
		Profilo Qualità e Utenti	Allestimento audio video	10%	06.7.2013	entro il 30.06.2013	
		Profilo Qualità e Utenti	Giorni di chiusura degli sportelli al pubblico	20%	0	0 gg	99,67%
	Regolarità interventi manutentivi su immobili	Profilo Economico-Finanziario	% utilizzo risorse utilizzate / risorse a budget	100%	100,00%	> = 70%	100,00%

SECRETARIO GENERALE - AFFARI GENERALI, AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'

Miglioramento dell'efficienza e dell'organizzazione camerale

Azione	Progetto	Profilo BSC	Indicatori	Peso	Actual	Target	% real.ne pesata
Valorizzazione delle risorse umane	Attuazione del programma di formazione 2013 con massima partecipazione del personale destinatario e con rilevazione del grado di soddisfazione	Profilo Innovazione e Crescita	n°questionari compilati / n°partecipanti all'even to formativo	20%	99%	>=70%	100,00%
		Profilo Innovazione e Crescita	n. dipendenti che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione / totale dipendenti	40%	100%	86%	
		Profilo Innovazione e Crescita	n°partecipanti effettivi all'evento formativo / n° destinatari dell'intervento da provvedimento del Segretario Generale	40%	86%	>=75%	
Comunicazione	Aumentare la presenza sulla stampa	Profilo Qualità e Utenti	Uscite sulla stampa (si parla di noi) / n°comunica ti	25%	7,2	>=7,5	98,83%
		Profilo Qualità e Utenti	Incremento n°iscritti alla newsletter 2013 rispet to all'anno precedente	25%	18,4%	>= 4%	
		Profilo Innovazione e Crescita	Incremento n°abbonati al notiziario camerale 2013 rispetto all'anno precedente	25%	1,5%	>= 1%	
		Profilo Qualità e Utenti	N.ro iniziative ospitate nel nuovo Auditorium	25%	24	>= 12	
Supporto alla pianificazione finanziaria e alla sostenibilità degli investimenti	Aggiornamento del sistema di pianificazione finanziaria e di sostenibilità degli investimenti - 3° annualità (PRIORITARIO)	Profilo Economico-Finanziario	Ottimizzazione della performance relativa alla gestione finanziaria della liquidità: scostamento proventi finanziari a consuntivo 2013 su previsione iniziale	15%	2,7%	<=15%	100,00%
		Profilo Processi Interni	Utilizzo del sistema a supporto attività di programmazione: elaborazione e aggiornamento CE e SP pluriennale	25%	3	>=2	
		Profilo Processi Interni	Utilizzo del sistema a supporto attività di programmazione: elaborazione e aggiornamento CASH FLOW pluriennale	20%	100(si)	100(si)	
		Profilo Innovazione e Crescita	Indici di bilancio valorizzati	20%	8	>=6	
		Profilo Processi Interni	Pianificazione e monitoraggio delle uscite: % fatture pagate entro il termine di 30 gg	20%	90%	>=88%	
Semplificazione amministrativa	Assicurare celerità di pagamenti, nel rispetto dei limiti di spesa, e di evasione richieste approvvigionamenti	Profilo Processi Interni	tempi medi di lavorazione fatture passive (escluse fatture Infocamere e utenze)	35%	24,5	<=24gg	94,73%
		Profilo Processi Interni	tempi medi tra riscossione entrate ed emissione reversale	15%	56,8	<=50gg	
		Profilo Processi Interni	N°report su monitoraggio limiti di spesa	20%	7	>=8	
		Profilo Processi Interni	n. gg intercorrenti tra la data di richiesta e la data dell'ordinativo	30%	9	<=15 gg	

SECRETARIO GENERALE - AFFARI GENERALI, AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'

Semplificazione amministrativa	Digitalizzazione e Conferimento archivi in via del Rigo in previsione del trasferimento nella nuova sede (PRIORITARIO)	Profilo Processi Interni	Serie documentali censite / serie documentali gestite	15%	97%	>=95%	
		Profilo Processi Interni	Strutture fascicolari censite / strutture fascicolari gestite	15%	96%	>=95%	
		Profilo Processi Interni	N.ro ml di archivio v. del rigo liberati	25%	167	>= 80 ml	
		Profilo Processi Interni	N.ro riunioni commissione di scarto	25%	4	>=4	
		Profilo Processi Interni	Nuove procedure di completa dematerializzazione	20%	3	>=3	100,00%
Migliore efficienza ed efficacia	Tempistività pubblicazione albo on line atti amministrativi	Profilo Processi Interni	N°giorni medi tra data assunzione delibera e data inizio pubblicazione	50%	2,3	<= 5	
		Profilo Processi Interni	N°giorni medi tra data assunzione determinazione e data inizio pubblicazione	50%	1,6	<= 5	100,00%
	Tempistività degli interventi di assistenza, della pubblicazione degli aggiornamenti del sito e della protocollazione della corrispondenza	Profilo Processi Interni	n°giorni per la chiusura dell'intervento di assistenza richiesto	15%	1,0	<=3	
		Profilo Processi Interni	n°giorni per l'esecuzione dell'aggiornamento del sito (dall'invio del materiale da parte degli uffici)	40%	0,5	<=1	
		Profilo Processi Interni	n°giorni per la protocollazione della corrispondenza	40%	1,5	<=2	
		Profilo Processi Interni	n°giorni per il prelievo degli atti dall'archivio cartaceo di via del Rigo	5%	2,03	<=3	100,00%
Implementare il ciclo di gestione delle performance	Assicurare un flusso costante di informazioni alla dirigenza e agli organi di vertice su utilizzo del budget relativo a iniziative promozionali e sui Bandi per l'erogazione dei contributi	Profilo Processi Interni	n. report prodotti per singolo ambito di analisi	100%	43	>=36	100,0%
Migliorare la riscossione del Diritto Annuale	Assicurare una elevata percentuale di riscossione del diritto annuale	Profilo Economico-Finanziario	importo totale riscossioni spontanee anno 2013 / dovuto per diritto annuale 2013	30%	73%	>=75%	
		Profilo Economico-Finanziario	N°ravvedimenti riscossi nell'anno 2013	25%	1.857	>=1.500	
		Profilo Innovazione e Crescita	n. insinuazioni fallimentari	20%	132	>=120	
		Profilo Innovazione e Crescita	n. aggiornamenti della sezione "diritto annuale" del sito camerale	15%	7	>=5	

SECRETARIO GENERALE - AFFARI GENERALI, AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'

Migliorare la riscossione del Diritto Annuale	Gestione ordinario ed emissione e gestione ruoli esattoriali D.A. 2010: recupero tributi e sanzioni (PRIORITY)	Profilo Qualità e Utenti	n. lingue in cui sono disponibili le informazioni all'utenza	10%	3	>= 2	99,26%
		Profilo Processi Interni	termine emissione Ruolo: data emissione ruolo	20%	maggio 2013	entro il 30/08/2013	
		Profilo Economico-Finanziario	Livello riscossione ruolo: % riscossione tributo 961 da data emissione al 31.12.2013	20%	5,3%	>=4%	
		Profilo Processi Interni	Livello di efficienza nei controlli: n°sgravi in a utotutela / n°posizioni iscritte a ruolo (su ultimo ruolo emesso)	15%	0,16%	<=2%	
		Profilo Qualità e Utenti	Grado di accoglimento istanze di rateizzazione su ruolo: n°istanze accolte / n°istanze presentate	20%	100%	>=90%	
		Profilo Qualità e Utenti	Livello di contenzioso su ruolo: n°ricorsi ricevuti / totale posizioni a ruolo	15%	0	<=0,10%	
		Profilo Qualità e Utenti	N°posizioni iscritte a ruolo	10%	9.463	>=8.500	100,00%

Il Segretario Generale
(dott.ssa Catia Baroncelli)

Stato di Salute Organizzativa							Performance
Condizioni	Per salute organizzativa si intende quell'insieme di indicatori che descrivono le caratteristiche del personale dell'Ente. La Camera di Commercio pone in essere costantemente iniziative finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo e all'accrescimento della professionalità del proprio personale dipendente e della dirigenza. Nell'anno 2013 verrà ripetuta per la terza volta l'indagine di clima interno.						
Modello organizzativo	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	% dirigenti	n. dirigenti/tot. Personale (comprese forme flessibili)	%	6%	5%	100%	
	Turnover in entrata (ruolo)	n. nuovi dipendenti/tot.personale	%	0%	5%	0%	
	Turnover in uscita (ruolo)	n. dipendenti in uscita/tot.personale	%	3%	3%	97%	
	Incidenza retribuzione variabile	retribuzione variabile/totale retribuzioni	%	33%	32%	100%	
	Differenziazione della produttività	% personale che si colloca nella fascia superiore al 90%	%	56%	75%	75%	
Capitale umano	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Dimensionamento del personale	copertura della dotazione organica	n.	79%	82%	97%	
	Età media del personale	somma età / n. dipendenti ruolo e dirigenza	n.	46	46	99%	
	Anzianità media di servizio del personale	somma anzianità/n. dipendenti	n.	16,3	14,6	100%	
	Incidenza dipendenti laureati	dipendenti laureati/tot.dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	%	42%	36%	100%	
Formazione	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Spese di formazione per dipendente	spese di formazione/tot.dipendenti(dirigenti+t.indeterminato)	€	193	255	76%	
	Grado di aggiornamento del personale	n. dipendenti che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione / totale dipendenti	%	100%	86%	100%	
Benessere organizzativo	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Assenteismo malattie brevi	assenza malattie brevi (inferiori 10gg) / tot. Dipendenti di ruolo (esclusa dirigenza)	gg	3,0	3,7	100%	
	Qualità dei luoghi di lavoro	n. di infortuni sul luogo di lavoro	n.	1	1	100%	
	Comunicazione interna	n. comunicazione di servizio	n.	94	40	100%	
Pari opportunità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Distribuzione del personale dirigente per genere	n. dirigenti donna/tot. Dirigenti	%	75%	75%	100%	
	Distribuzione del personale dipendente per genere	n. dipendenti donna/tot. Personale di ruolo	%	65%	64%	100%	
ICT	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Investimento nell'informatica	spesa informatica/tot.dipendenti(ruolo+dirigenza)	€	4.301	4.000	100%	

Stato di Salute Relazionale

Descrizione Lo stato di salute delle relazioni con gli interlocutori dell'Ente Camerale è una delle condizioni imprescindibili per la realizzazione della mission e per il conseguimento degli obiettivi. In particolare, la Camera di Commercio contribuisce in modo attivo alla valorizzazione delle limitate risorse presenti sul territorio, mediante il coinvolgimento delle istituzioni locali, delle categorie economiche e degli altri soggetti pubblici e privati. Il coinvolgimento avviene sia nella fase decisionale che nei successivi momenti di comunicazione all'esterno dei risultati raggiunti. La trasparenza è uno dei principali valori di riferimento dell'attività dell'ente; risale al 2005 la prima esperienza di Bilancio sociale che è stata ripetuta con cadenza biennale e ha ampliato e consolidato i momenti di confronto con i portatori di interesse. Dal 2012 la Rendicontazione Sociale è stata sostituita dalla Relazione sulla Performance presentata in occasione della prima Giornata della Trasparenza (luglio 2012).

Performance



Relazioni	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013		Performance
	Coinvolgimento degli stakeholder	n. soggetti formalmente coinvolti nelle fasi di programmazione/rendicontazione attività dell'ente	n.	33	30	100%	
	Partecipazioni a tavoli	n. dei tavoli a cui si partecipa	n.	23	18	100%	
	Partecipazioni societarie	n. delle partecipazioni societarie	n.	29	25	100%	
	Partnership su progetti	n. partnership su progetti	n.	32	8	100%	
	Networking nel sistema camerale	n. iniziative e programmi trasversali a più Enti Camerali	n.	13	4	100%	
Fornitori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013		Performance
	Livello di outsourcing	n. servizi in outsourcing	n.	0	0	100%	
	Rapporti negoziali	n. dei fornitori	n.	503	300	100%	
	Regolarità delle relazioni	n.ricorsi e contenzioni/tot.fornitori	%	0	0	100%	
Imprese	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013		Performance
	Livello di interazione con il territorio	n. eventi svolti nel territorio	n.	72	30	100%	
	Visibilità	n. eventi patrocinati	n.	8	5	100%	
	Customer care	n. servizi sottoposti a indagini di customer satisfaction/tot.servizi	%	100%	74%	100%	

Elenco dei principali portatori di interesse

Imprese, Consumatori, Liberi Professionisti, Associazioni di Categoria, Ordini Professionali, Pubblica Amministrazione, Organismi e società partecipati

Stato di Salute Finanziaria

Performance

Condizioni La Camera di Commercio concluderà nel 2013 la realizzazione della nuova sede camerale, investimento strategico per il territorio che sta comportando un diverso assetto finanziario dell'ente. Obiettivo primario è quindi quello di assicurare l'equilibrio economico/finanziario, salvaguardando altresì la solidità del proprio patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie. L'azione dell'ente proseguirà quindi sulle due direttrici di mantenimento del livello complessivo delle entrate e di contenimento dei costi di funzionamento.



Equilibrio	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Solidità finanziaria	patrimonio netto/passivo totale	%	6,61	6,70	98,6%	
	Valore aggiunto dalla Camera	Valore aggiunto Globale Lordo	€	6.778.578	7.000.000	96,8%	
	Livello trasformazione ricavi in valore aggiunto	Valore aggiunto globale distribuito al sistema economico produttivo	%	68%	71%	95,1%	
Proventi	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Valore della produzione	ricavi da diritto annuale (al netto della svalutazione) +ricavi da diritto di segreteria+contributi trasferiti+proventi da gestione di beni e servizi+variazione delle rimanenze	€	8.542.294	8.403.190	100%	
	Proventi finanziari	proventi finanziari/valore della produzione	%	0,81%	0,8%	100%	
Costi	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Costi di struttura	costi del personale + costi di funzionamento	€	5.981.564	6.256.101	100%	
	Costi di funzionamento* servizi-anagrafico certificativi e servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Costi di funzionamento (diretti e indiretti) servizi anagrafico-certificativi e servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore	€	1.886.101	2.001.105	100%	
	Costi di funzionamento* servizi di promozione e sviluppo dell'economia	Costi di funzionamento servizi di promozione e sviluppo dell'economia	€	776.011	767.985	98,95%	
Patrimonio	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Valore delle immobilizzazioni materiali	immobilizzazioni materiali	€	28.254.378	27.076.442	100%	
	Valore delle immobilizzazioni finanziarie	immobilizzazioni finanziarie	€	8.054.455	7.549.833	100%	
	Indice di struttura	immobilizzazioni / patrimonio netto	n.	0,98	0,97	100%	
Indebitamento	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Indebitamento	debiti di finanziamento	€	0	0	100%	

Area strategica	Regolare e tutelare il mercato					
Indicatore di livello	Indicatore	Formula		Dato 2013	Scenario triennio	
	Riduzione irregolarità e contenzioso nel comportamento delle imprese	n. irregolarità riscontrate / n. controlli effettuati	%	12%	18% - 20%	
Descrizione scenario atteso nel triennio	<p>Nel corso del 2011 l'attività ispettiva è stata gestita in task force con Ministero e UIC. Sulla base sia dell'esperienza maturata che dei mutamenti normativi intervenuti nel corso degli ultimi anni, in data 11 ottobre 2012 è stato siglato un nuovo Protocollo d'Intesa per la realizzazione di iniziative in materia di controlli, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori. Le novità rispetto al precedente Protocollo sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - viene potenziato il controllo sull'etichettatura dei prodotti connessi all'energia (come previsto dal D. Lgs. 16/2/2011 n. 15 attuativo della Direttiva 2009/125/UE e del D. Lgs. 28/6/2012 n. 104 attuativo della Direttiva 2010/30/UE) - vengono pianificate nuove iniziative formative, di monitoraggio e di assistenza delle Camere di Commercio sui temi del Protocollo d'Intesa e cioè: sicurezza prodotti, etichettatura dei prodotti tessili e calzaturieri, prodotti connessi all'energia, metrologia legale, sanzioni amministrative, manifestazioni a premio e prezzi - vengono programmate iniziative di collaborazione operativa, di approfondimento e di formazione rivolte al personale ispettivo di altre amministrazioni ed organi competenti in materia di controlli per implementare la cooperazione e coordinare anche temporalmente le rispettive procedure nell'ambito dei controlli sul mercato. <p>Rispetto al Piano 2012 - 2014 non viene riproposta l'attività di ADR a causa dell'incertezza determinata dalla recente sentenza della Corte Costituzionale</p>					
Indicatori	Indicatore	Formula		Dato 2013	Scenario triennio	Performance
	Andamento attività ispettiva	n. prodotti controllati	n	518	-30%	
Principali interazioni	Enti	Ordini professionali, Guardia di finanza, Ministero dello Sviluppo Economico, Unioncamere nazionale, Altre C.C.I.A.A.				

Area strategica	Regolare e tutelare il mercato					
Attività/Servizio	Registro imprese					
Descrizione	<p>Il Registro delle Imprese è l'anagrafe delle imprese: si trovano infatti i dati (costituzione, modifica, cessazione) di tutte le imprese con qualsiasi forma giuridica e settore di attività economica, con sede o unità locali sul territorio provinciale. Presso lo stesso sono depositati annualmente in via telematica i bilanci di esercizio delle società di capitali in formato XBRL per garantirne la più rapida e uniforme accessibilità a livello nazionale. Il Registro delle Imprese fornisce quindi un quadro essenziale della situazione giuridica di ciascuna impresa ed oltre alla primaria funzione di pubblicità, è un archivio fondamentale per l'elaborazione di indicatori di sviluppo economico ed imprenditoriale in ogni area di appartenenza. Il tessuto imprenditoriale pratese è caratterizzato da una sempre maggiore incidenza delle imprese straniere; in questo ambito ormai da alcuni anni è stato attivato il servizio di mediazione culturale in lingua cinese ed araba.</p>					
	Customer satisfaction del servizio Registro Imprese	risultato della indagine condotta nel 2013	n.	8,15		
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Imprese del territorio	n. imprese registrate (sedi ed unità locali - dato stock al 31/12)	n.	39.926	39.700	100% 
	Nuove imprese (Tasso di natalità)	n. nuove imprese registrate nell'anno	n.	3.285	2.500	100% 
	Cancellazioni (Tasso di mortalità)	n. cancellazioni dal Registro imprese	n.	3.061	2.400	100% 
	Deposito Bilanci	n. bilanci depositati	n.	6.868	7.300	94% 
	Pratiche gestite	n. modificazioni Registro imprese	n.	26.550	22.000	100% 
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	15,94	15,00	94% 
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Mediatore culturale	n. ore di presenza annue del mediatore culturale (2 mediatori)	h.	252	230	100% 
	Informazioni allo sportello	n. informazioni rilasciate allo sportello informazioni	n.	3.023	3.500	86% 
	Informazioni via mail	n. e-mail di risposta fornite da sportello informazioni	n.	3.478	3.500	99% 
	Informazioni via telefono	n.contatti telefonici allo sportello informazioni	n.	10.457	10.000	100% 
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche al netto della sospensione	gg	9,8	10,5	100% 
	Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese	n. pratiche del Registro Imprese con almeno una gestione correzione nell'anno/n. di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno	%	31%	36%	100% 
Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Rispetto dei tempi di evasione	n. di pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno ed evase entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione)/n.di pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno	%	55%	68%	81% 
	Grado di utilizzo del sito internet	n.accessi al sito internet	n.	258.940	210.000	100% 

Area strategica	Regolare e tutelare il mercato						
Attività/Servizio	Certificati, Visure, Protesti e altri servizi						Performance
Descrizione	<p>Le <i>visure</i> e i <i>certificati</i> sono documenti rilasciati dallo sportello Registro Imprese su richiesta dell'utente; contengono informazioni sulle imprese iscritte presso le Camere di Commercio di tutto il territorio nazionale. Le camere di commercio gestiscono in via informatica il Registro dei Protesti: pubblicano le iscrizioni, ricevono le istanze di cancellazione da parte degli interessati e rilasciano le informazioni tramite visure. Oltre che allo sportello, è possibile richiederli anche attraverso due specifici servizi web. Il Ministero dell'Ambiente ha attribuito specifiche competenze alle Camere di Commercio in materia ambientale, che consistono nella ricezione delle dichiarazioni MUD e nel rilascio dei dispositivi SISTRI.</p>						
	Customer satisfaction del servizio Protesti	risultato della indagine condotta nel 2013	n.	8,15			
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Certificati e visure Registro imprese	n. certificati e visure Registro imprese rilasciati allo sportello	n.	14.648	17.000	86%	
	Visure Protesti	n. visure protesti	n.	442	700	63%	
	Pubblicazione protesti	n. protesti pubblicati nel registro	n.	4.068	5.000	81%	
	Cancellazione protesti su istanza	n. protesti cancellati su istanza	n.	115	300	38%	
	Dichiarazioni Ambientali	n. pratiche MUD presentate	n.	266	400	67%	
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	2,0	2,0	99%	
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Accessibilità fisica	tot. visure e certificati RI e protesti / FTE dedicate a ricezione richieste	n.	7.433	8.429	88%	
	Accessibilità fisica	n. ore apertura sportello settimanali	h	22:20	22:20	100%	
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Ottimizzazione dei tempi di pubblicazione/cancellazione Protesti	n. servizi erogati nel rispetto degli standard / n. istanze	%	100%	100%	100%	
	tempo medio di rilascio visure/certificati Registro Imprese	tempo totale sportello R.I. / q.tà certificati+visure R.I.	min.	4,6	3,9	84%	

Area strategica	Regolare e tutelare il mercato						
Attività/Servizio	ADR - Arbitrato e Conciliazione						Performance
Descrizione	L'ADR è un modello di giustizia civile rapido, efficace e poco costoso e il sistema camerale può fornire un contributo strategico al miglioramento del sistema giudiziario. L'Organismo di Mediazione, istituito dalla Camera di Commercio nell'aprile del 2011, è stato impegnato a far fronte all'entrata in vigore dell'obbligatorietà della mediazione civile per tutte le materie previste dall'art. 5 del D.Lgs 28/2010 fino all'intervento della Corte Costituzionale che ha dichiarato l'illegittimità costituzionale della norma in questione per eccesso di delega. Lo scenario futuro è dunque di difficile individuazione nelle more dell'intervento del legislatore.						
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Tirocini	n. tirocini effettuati	n.	82	50	100%	
	Mediatori	n. mediatori attivi	n.	182	180	100%	
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	1,6	1,1	54%	
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Costo totale del servizio	Risorse utilizzate / Risorse a budget	%	39%	70%	56%	
	Diffusione del servizio di conciliazione	Conciliazioni gestite (*1000) / N.ro di imprese attive	%	1,9	0,9	100%	
	Diffusione del servizio di arbitrato	Arbitrati amministrati (*1000) / N.ro di imprese attive	%	0,6	0,2	100%	
	Efficacia degli strumenti di ADR	Conciliazioni con adesione della controparte/raggiungimento accordo	%	38%	60%	64%	
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Revisione del regolamento di mediazione	n. atti deliberati		1	1	100%	
	Volume di attività per ADR	Totale conciliazioni gestite ed arbitrati amministrati / Personale dedicato al servizio		44	20	100%	
Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Customer satisfaction	Giudizio medio espresso sul servizio		4	4	100%	
	Grado di utilizzo del sito internet	n. accessi alla pagina sezione dedicata all'ADR		6.437	7.700	84%	

Area strategica	Regolare e tutelare il mercato					
Attività/Servizio	Sanzioni e vigilanza					Performance
Descrizione	L'ordinamento vigente prevede l'applicazione di sanzioni amministrative a carico di chi viola determinate prescrizioni di legge allo scopo di colpire, e dunque scoraggiare, comportamenti potenzialmente dannosi per il cittadino, salvaguardando interessi collettivi rilevanti, quali, ad esempio, la pubblicità delle imprese, la correttezza commerciale e in generale la verifica del rispetto delle normative sul commercio, la sicurezza dei prodotti etc. L'Ufficio Sanzioni della Camera di Commercio svolge le funzioni sanzionatorie dell'ex U.P.I.C.A., ed è pertanto l'organo che procede all'irrogazione delle sanzioni amministrative in caso di accertata violazione di determinate normative, in materia commerciale e industriale rientranti nella propria competenza, da parte di operatori economici ai quali sia stato contestato o notificato un illecito amministrativo tramite apposito processo verbale (Legge 24/11/1981 n. 689).					
Quantità	Indicatore	Formula	Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Sanzioni irrogate	n. ordinanze sanzionatorie emesse	n.	709	350	100% 
	Ispezioni effettuate	n. ispezioni effettuate	n.	10	10	100% 
	Controllo prodotti	n. prodotti controllati	n.	121	100	100% 
	Risoluzione contenziosi	n. contenziosi gestiti nell'anno	n.	9	4	0% 
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	0,8	1,7	100% 
Qualità	Indicatore	Formula	Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Informazioni etichettatura rilasciate	n. richieste informazioni su corretta etichettatura prodotti	n.	202	200	100% 
	Risoluzione contenziosi	n. annullamenti giudiziali definitivi di ordinanze adottate nel triennio n-1:n-3 / ordinanze adottate nel triennio n-1:n-3	%	0,08%	0,25%	100% 
Efficienza	Indicatore	Formula	Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	n. verbali di accertamento istruiti nell'anno/n. verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (non lavorati) dell'ultimo quadriennio (n-4; n-1) dagli organi di vigilanza esterni ed interni	%	65%	60%	100% 
	Volume di attività gestito dal personale addetto	n. ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno/personale FTE imputato al servizio	n.	921	202	100% 
	Banca dati VIMER	Banca dati VIMER: inserimento controlli effettuati	%	100%	100%	100% 
Efficacia	Indicatore	Formula	Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Autotutela	n. azioni di autotutela/n.accertamenti effettuati	n.	0	1	100% 

Area strategica	Regolare e tutelare il mercato					
Attività/Servizio	Tutela del consumatore					Performance
Descrizione	La Camera di Commercio di Prato, nell'ambito delle più generali funzioni di "Regolazione del Mercato", ha attivato una serie di servizi dedicati ai consumatori, volti a favorire l'ottimizzazione delle scelte di consumo attraverso una maggiore e più completa conoscenza dei diritti e delle opportunità in ogni fase del processo di acquisto. Numerosi sono infatti gli strumenti informativi che l'Ente mette a disposizione del consumatore.					
	Customer satisfaction del servizio	<i>risultato della indagine condotta nel 2013</i>	n.		7,47	
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Manuali del consumatore	numero nuove edizioni Manuali del consumatore pubblicati	n.	6	6	100% 
	Guide al consumatore	n. Guide al consumatore + altro materiale on-line disponibile	n.	259	250	100% 
	Contatti Sportello consumatore	n. contatti Sportello consumatore	n.	34	40	85% 
	Sportello condominio	n. consulenze Sportello Condominio	n.	56	40	100% 
	CSR	n. aziende inserite alla mailing list generale (contatti Database camerale)	n.	1.841	600	100% 
	Livello di informazione CSR	n. iscritti alla mailing list dello sportello CSR on-line	n.	236	150	100% 
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent) dedicato alla regolazione del mercato	n.	0,7	1,0	100% 
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Informazione e aggiornamenti	Sportello Consumatore : n. totale iscritti alla newsletter	n.	278	230	100% 
	Consulente sportello condominio	Sportello Condominio : periodicità presenza consulente al mese	n.	2	2	100% 
	Iniziative CSR	n. iniziative (seminari) sulla CSR	n.	3	2	100% 
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Ottimizzazione tempi	Sportello Consumatori : tempo medio rilascio informazioni allo sportello	gg	1	1	100% 
Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Grado di utilizzo del sito internet	n.accessi alla sezione "Servizi al consumatore" del sito internet	n.	17.210	19.500	88% 

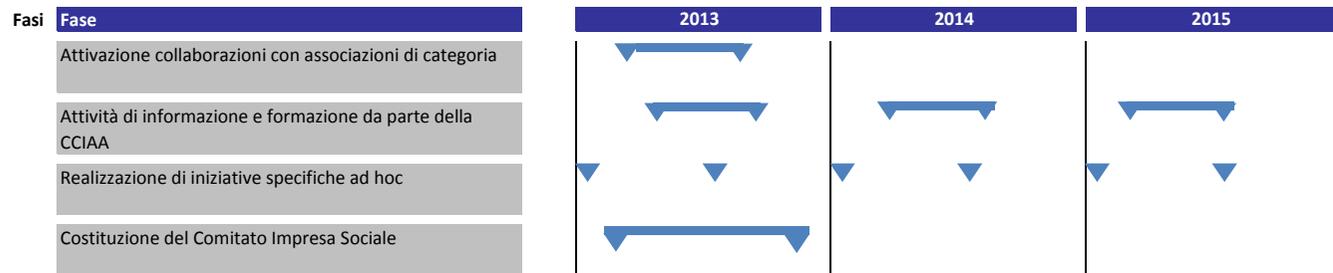
Area strategica	Sostenere le imprese nella competizione					
Indicatore di livello	Indicatore	Formula		Dato 2013	Scenario triennio	
	Valore aggiunto creato per impresa attiva	Valore aggiunto globale lordo su imprese attive	€	172	230 - 240	
Descrizione scenario atteso nel triennio	Mantenimento del livello di ricchezza distribuita (Valore Aggiunto Globale) per singola impresa attiva con possibilità di leggera oscillazione in considerazione delle variazioni nelle entrate da diritto annuale essendo questo legato al valore del fatturato e quindi dell'andamento congiunturale.					
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Scenario triennio	Performance
	Interventi economici per impresa attiva	totale risorse per interventi economici / n. imprese attive (escluse u.l.)	€	79,6	contenimento della contrazione entro un -15%	
	Andamento imprese finanziate	n. imprese finanziate/n. imprese attive	%	0,8%	0,5%	
	Disciplinari per l'erogazione di contributi	Risorse erogate sulla base dei disciplinari / Risorse erogate per interventi economici	%	31%	20% - 25%	
Enti	Associazioni di categoria, enti ed organismi del sistema camerale, Ministero dello Sviluppo Economico					

Area strategica Sostenere le imprese nella competizione

Programma Consolidamento tessuto territoriale: Nuova Imprenditoria e Comitato Impresa Sociale

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		2013	Target	
Scouting	n. imprese identificate	n.		4	5	

Descrizione Verranno rafforzate le iniziative di raccordo con le associazioni di categoria per rispondere alle pressanti esigenze che manifestano le piccole e medie imprese, anche tenendo conto dei principi recentemente introdotti di certificazione degli organismi operanti. Proseguirà anche questo anno la promozione del contratto di rete, formula innovativa per favorire la collaborazione tra le imprese che potranno così superare gli ostacoli derivanti dalla loro dimensione piccola o medio piccola e che per questo incontrano difficoltà ad affrontare da sole i mercati internazionali. Infine, si procederà alla valorizzazione dell'impresa sociale attraverso la costituzione di un Comitato per l'impresa sociale, la cooperazione ed il microcredito

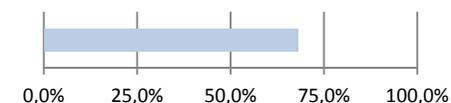


Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	2014	2015	Performance	
	Ammontare interventi	risorse complessivamente stanziare per Fondo Sviluppo Nuove Imprese	€	630.000	630.000	300.000	300.000	100%	
	Iniziativa	n. iniziative ad hoc realizzate	n.	4	5	5	5	80%	
	Soggetti coinvolti	n. soggetti coinvolti nelle iniziative realizzate	n.	110	15	15	15	100%	
	Imprese partecipate	n. imprese innovative partecipate dalla Camera di Commercio	n.	4	5	4	4	80%	
	Convenzione con CCIAA di Pisa	n. convenzioni attivate	n	2	1	-	-	100%	
	Costituzione Comitato Impresa Sociale	n. atti ufficiali adottati	n	3	1	-	-	100%	

Area strategica Sostenere le imprese nella competizione

Programma Promozione della Fashion Valley

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		2013	Target
Grado di diffusione dell'applicazione WEB	n. soggetti che utilizzano l'applicazione WEB	n.		102	150



Descrizione **Costruire nuove relazioni di filiera all'interno del distretto, rafforzare quelle esistenti, offrire nuove opportunità per fare di Prato un centro integrato di produzione della moda, è questo lo scopo del progetto Fashion Valley. Nel 2013 verrà pertanto portato avanti il lavoro di promozione della piattaforma innovativa per il distretto della moda, alla quale è collegato anche un network di imprese che desiderano farsi conoscere all'esterno.**

Fasi	Fase	2013	2014	2015
	Implementazione della piattaforma			
	Campagna informativa di promozione del progetto			
	Diffusione applicazione WEB nella provincia e avvio a regime del progetto			

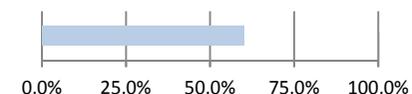
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	2014	2015	Performance	
	Livello coinvolgimento delle imprese	n. imprese coinvolte	n.	53	15	15	15	100%	
	Grado di diffusione dell'applicazione WEB	n. soggetti che utilizzano l'applicazione WEB	n.	102	15	100	150	100%	
	Promozione del Programma	n. incontri di promozione e/o formazione realizzati per le imprese	n.	4	2	1	1	100%	

Area strategica Sostenere le imprese nella competizione

Programma Green Economy

Indicatore di avanzamento

Indicatore	Formula		2013	Target
Diffusione marchio Cardato Regenerated CO2 neutral	n. soggetti che utilizzano il marchio Cardato Regenerated CO2 neutral	n.	21	35



Descrizione

Il progetto, avviato alcuni anni fa su impulso della Camera, prevede l'impegno da parte dell'ente di fare di Prato il prototipo di un eco-distretto industriale del tessile attraverso una serie di azioni coordinate per ridurre l'impatto ambientale dei processi produttivi. A questo fine la Camera di Commercio ha creato un marchio, *Cardato Regenerated CO2 neutral*, del quale segue direttamente le attività di gestione e promozione.

Fasi

Fase	2013	2014	2015
Promozione del marchio Cardato Regenerated CO2 neutral			
Gestione del marchio Cardato Regenerated CO2 neutral			

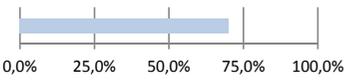
Indicatori

Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	2014	2015	Performance	
Iniziative di formazione	n. eventi di formazione e/o informazione promossi	n.	2	2	2	2	100%	
Diffusione marchio Cardato Regenerated CO2 neutral	n. soggetti che utilizzano il marchio Cardato Regenerated CO2 neutral	n.	21	35	35	35	60%	
Diffusione dell'iniziativa	n. partecipazioni della Camera a fiere e manifestazioni	n.	2	3	3	3	67%	
Grado di utilizzazione risorse a budget	Risorse utilizzate / Risorse a budget	%	90%	70%	70%	70%	100%	

Area strategica	Sostenere le imprese nella competizione					
Attività/Servizio	Brevetti e marchi					Performance
Descrizione	<p>La tutela della proprietà industriale (ovvero l'insieme dei principi giuridici che tutelano le opere dell'ingegno umano) è attribuita per legge all'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (U.I.B.M.) costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, al quale compete il rilascio dei brevetti e delle registrazioni, previo esame delle relative domande. A livello provinciale, presso la Camera di Commercio di Prato, è istituito l'Ufficio Marchi e Brevetti, che fornisce tutta la modulistica e le istruzioni necessarie per la compilazione ed il deposito delle domande di registrazione per marchi di impresa nazionali ed internazionali, di brevetto per invenzioni industriali e modelli di utilità, nonché di registrazione per i disegni e modelli. L'Ufficio è altresì competente a ricevere i cosiddetti "seguiti" alle pratiche di brevetto o di marchio, ossia tutti quegli atti che modificano in parte l'esercizio dei diritti connessi ai brevetti, ovvero che attestano l'avvenuta variazione di taluni elementi dei medesimi.</p>					
	Customer satisfaction del servizio Protesti	risultato della indagine condotta nel 2013	n.	8,01		
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Titoli depositati	n. depositi di brevetti, disegni e modelli	n.	42	25	100% 
	Marchi depositati	n. marchi depositati	n.	341	250	100% 
	Seguiti	n. seguiti	n.	59	35	100% 
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	1,3	1,0	70% 
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Grado di telematizzazione delle domande di brevetti, modelli, marchi e seguiti (Pareto)	n. domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatari con modalità telematica nell'anno/n. totale domande brevetti, modelli, marchi e dei seguiti pervenute nell'anno	%	19%	20%	95% 
	Servizio di consulenza	n. giorni di presenza al consulente sportello primo orientamento	n.	11	15	73% 
	Informazioni allo sportello	n. contatti personali per informazioni	n.	1.118	1.025	100% 
	Informazioni via mail	n. risposte a e-mail per informazioni	n.	76	70	100% 
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Volume di attività per Marchi e Brevetti gestito dal personale addetto	n. richieste di registrazione Brevetti e Marchi (incluso i seguiti brevettuali) evase nell'anno/personale FTE imputato al servizio	n.	340	310	100% 
	Ottimizzazione dei tempi (brevetti)	n. servizi erogati nel rispetto dei tempi previsti dalla legge/n. servizi totali	%	100%	100%	100% 
Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Customer satisfaction del servizio di consulenza	Giudizio medio di soddisfazione	%	buono	buono	100% 
	Grado di utilizzo del sito internet	N.accessi al sito internet-marche e brevetti	n.	22.566	23.000	98% 

Area strategica	Sostenere le imprese nella competizione						
Attività/Servizio	Bandi per contributi alle imprese				Performance		
Descrizione	<p>La Camera di Commercio si impegna a sostenere il sistema produttivo anche attraverso l'erogazione di contributi alle imprese sulla base di disciplinari che vengono rinnovati di anno in anno. A seguito dell'approvazione del nuovo programma pluriennale e, conseguentemente, della relazione Previsionale e Programmatica per il 2013 sono stati approvati nuovi disciplinari soltanto in parte coincidenti con quelli riportati nel precedente Piano Performance. Nello specifico è stato deciso di finanziare: il bando per la concessione di contributi per iniziative di formazione del personale; il bando per l'introduzione di sistemi di certificazione aziendale; il bando per la concessione di contributi ad aggregazioni di imprese per la realizzazione di iniziative di promozione sui mercati esteri; il bando per la concessione di contributi per la partecipazione di imprese singole a mostre e fiere in Italia e all'estero; il bando credito ed il bando start up imprese innovative.</p>						
Customer satisfaction del servizio	risultato della indagine condotta nel 2013	n.	7,69				
Quantità	Bandi	Formula	Stato 2013	Target 2013	Performance		
	Bando Formazione	Budget (a preventivo)	115.000	100.000	100%		
		Indice di saturazione disponibilità finanziarie	100%	100%	100%		
	Bando Certificazione	Budget (a preventivo)	80.000	80.000	100%		
		Indice di saturazione disponibilità finanziarie	100%	100%	100%		
	Bando Export	Budget (a preventivo)	80.000	50.000	100%		
		Indice di saturazione disponibilità finanziarie	100%	50%	100%		
	Bando Fiere	Budget (a preventivo)	300.000	150.000	100%		
		Indice di saturazione disponibilità finanziarie	100%	100%	100%		
	Bando Start Up	Budget (a preventivo)	60.000	30.000	100%		
		Indice di saturazione disponibilità finanziarie	48%	50%	96%		
	BandoCredito	Budget (a preventivo)	n.d	65.000	n.d		
		Indice di saturazione disponibilità finanziarie	n.d	50%	n.d		
Qualità	Indicatore	Formula	Stato 2013	Target 2013	Performance		
	Informazioni rilasciate	n. informazioni rilasciate	n.	1.493	2.500	60%	
	Attrattività bandi camerali	n. domande presentate per i bandi promossi dalla Camera	n.	368	350	100%	
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	2,2	1,2	15%	
	Comunicazione e informazione sui bandi camerali	n. comunicati emessi nel corso dell'anno	n.	4	4	100%	
Efficienza	Indicatore	Formula	Stato 2013	Target 2013	Performance		
	Produttività	n. domande presentate / ore di personale FTE imputato al servizio	n.	0,11	0,19	55%	
	Tempo medio di erogazione dei contributi	tempi medi tra rendicontazione ed erogazione (Tempo standard)	gg.	43	35	77%	
Efficacia	Indicatore	Formula	Stato 2013	Target 2013	Performance	Performance	
	Grado accoglimento domande	n. domande di contributo erogate/anno N / n. domande presentate anno N	%	70%	45%	100%	
	Grado di utilizzo del sito internet	n.accessi al sito internet-sostegni alle imprese	n.	53.729	46.000	100%	

Area strategica	Valorizzare il territorio in Italia e all'estero					
Indicatore di livello	Indicatore	Formula		Dato storico	Scenario triennio	
	Capacità di attrazione delle imprese	n. nuove imprese estere presenti sul territorio / N. nuove imprese presenti sul territorio	%	49%	45%-50%	
Descrizione scenario atteso nel triennio	La Camera di Commercio, sempre alla ricerca di nuovi sbocchi per le attività di tipo commerciale, economico e produttivo, ogni anno prende parte ad una serie di progetti a supporto dei processi di penetrazione delle imprese nei confronti dei mercati stranieri e porta avanti iniziative legate al tema dell'internazionalizzazione, accompagnata da una selezione di imprese. Parallelamente fornisce tutte le informazioni per lo stimolo alla nascita di nuove imprese straniere sul territorio pratese.					
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Scenario triennio	Performance
	Presenza internazionale	N. eventi all'estero cui partecipa la CCIAA per anno	n.	4	5 - 8	80% 
	Incoming e delegazioni estere	N. iniziative realizzate	n.	4	2/ 3 all'anno	100% 
	Realizzazione iniziative in sinergia con enti/istituzioni di livello regionale/nazionale	N. eventi realizzati	n.	3	2/4 l'anno	100% 
Principali interazioni istituzionali	Enti	Associazioni di categoria, enti ed organismi del sistema camerale, Ministero dello Sviluppo Economico, ICE				

Area strategica	Valorizzare il territorio in Italia e all'Estero							
Programma	Internazionalizzazione							
Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		2013	Target			
	Aziende partecipanti alle iniziative camerale	N.ro operatori coinvolti	n.	105	150			
Descrizione	<p>La Camera di Commercio di Prato continuerà ad operare con le sue iniziative di internazionalizzazione per aiutare le imprese ad entrare in contatto con nuovi mercati e con nuovi clienti, facendo conoscere i propri prodotti, facendo leva sul fascino che il made in Italy riscuote ancora in molte aree del mondo.</p> <p>Nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verrà data attuazione alle iniziative previste nel programma 4Prato, in parte già avviate nel corso del 2012, con particolare riferimento ad alcuni Paesi ritenuti particolarmente interessanti (Cina, Brasile, Australia), nei confronti dei quali saranno realizzate attività di scouting e successivo incoming di operatori del comparto moda. Il programma 4Prato sarà un veicolo di promozione all'estero della piattaforma Fashion Valley; - sarà realizzato il progetto "World Textile Road Show 2013" in collaborazione con la Camera di Commercio di Firenze; - sarà valutata la prosecuzione di alcune iniziative già realizzate nel corso degli anni precedenti (Rethinking the Product, pgt Filati in Giappone) che hanno riscosso particolare apprezzamento tra le imprese e le associazioni di categoria; - verrà attivato un progetto di cooperazione internazionale con il sistema camerale turco, con un'azione di tutoraggio su una camera di commercio turca per la nascita di un distretto tessile; - infine, come di consueto, si procederà con le attività dello sportello SPRINT, con la realizzazione di un percorso formativo rivolto ad imprese e professionisti in materia d'internazionalizzazione. 							
Fasi	Fase			2013	2014	2015		
	Definizione della programmazione annuale			▼	▼	▼		
	Ricerca di sinergie all'interno del sistema camerale e tra gli altri attori istituzionali			↔	↔	↔		
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	2014	2015	Performance
	Operatori coinvolti	N.ro operatori coinvolti nell'ambito delle iniziative camerale	n.	105	50	50	60	100% 
	Operatori stranieri contattati	N.ro operatori stranieri contattati a seguito delle iniziative	n.	1.800	800	800	800	100% 
	Settori coinvolti	N.ro settori coinvolti nell'attività di promozione	n.	4	6	6	6	67% 
	Grado di utilizzazione risorse a budget	Risorse utilizzate/Risorse a budget	%	99%	70%	70%	70%	100% 

Area strategica	Valorizzare il territorio in Italia e all'Estero					
Attività/Servizio	Promozione del territorio all'estero					
Descrizione	La Camera di Commercio, sempre alla ricerca di nuovi sbocchi per le attività di tipo commerciale, economico e produttivo, ogni anno prende parte ad una serie di progetti a supporto dei processi di penetrazione delle imprese nei confronti dei mercati stranieri e porta avanti iniziative legate al tema dell'internazionalizzazione.					
	Customer satisfaction del servizio Internazionalizzazione	risultato della indagine condotta nel 2013	n.	7,32		
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Delegazioni internazionali	n. delegazioni internazionali ricevute	n.	4	3	100% 
	Missioni all'estero	n. di missioni di operatori all'estero	n.	4	5	80% 
	Operatori	n. operatori coinvolti nei progetti	n.	105	100	100% 
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	3,1	1,9	35% 
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Ampiezza della promozione	n. settori coinvolti nell'attività di promozione	n.	4	4	100% 
	Informazioni rilasciate Rete Sprint	n. info commercio estero nell'ambito rete sprint	n.	43	20	100% 
	Formazione su materie di internazionalizzazione	n. seminari organizzati	n.	12	10	100% 
	Formazione su materie di internazionalizzazione	n. soggetti partecipanti a seminari	n.	141	90	100% 
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Costo totale del servizio internazionalizzazione	Risorse utilizzate/Risorse a budget	€	99%	100%	99% 
	Risorse destinate a iniziative a supporto della promozione estera per ogni euro di spesa sostenuto dalla Camera	(€ iniziative interne + € trasferiti a soggetti esterni) / Spese per il personale FTE	€	9,4	n.d.	n.d.
Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Rotazione imprese partecipanti	% aziende che partecipano o che si ricandidano l'anno successivo	%	59%	50%	100% 
	Grado di utilizzo del sito internet	n.accessi al sito internet-Ufficio Internazionalizzazione	n.	3.539	4.000	88% 

Area strategica	Valorizzare il territorio in Italia e all'Estero						
Attività/Servizio	Promozione del territorio in Italia						Performance
Descrizione	La Camera di Commercio svolge molteplici attività volte a promuovere lo sviluppo locale e quindi finalizzate ad accrescere l'attrattività del territorio provinciale e a valorizzare i principali settori dell'economia locale. L'Ente ricopre un ruolo di primo piano nella realizzazione di interventi di promozione e per la qualificazione del sistema produttivo, anche mediante un concreto supporto all'introduzione di nuove tecnologie.						
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Partecipazione delle imprese	n. partecipanti a manifestazioni fieristiche	n.	32	23	100%	
	Fiere	n. fiere alle quali partecipiamo	n.	3	3	100%	
	Iniziative (organizzate e finanziate)	n. attività di promozione organizzate e/o finanziate	n.	21	17	100%	
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	2,2	1,3	30%	
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	capacità di coinvolgimento	n. medio imprenditori che partecipano alle iniziative	n.	14	8	100%	
	rotazione imprese partecipanti	% imprese che si ricandidano l'anno successivo	%	64,91%	60%	100%	
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Costo totale del servizio	costo totale dell'attività di promozione in Italia	€	530.874	513.856	100%	
	Risorse destinate a iniziative a supporto della promozione in Italia per ogni euro di spesa sostenuto dalla Camera	(€ iniziative interne + € trasferiti a soggetti esterni) / Spese per il personale FTE	€	3,81	n.d.		
Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Customer satisfaction rilevata sui partecipanti alle iniziative	n. utenti soddisfatti/tot.utenti rispondenti	%	100%	100%	100%	
	Customer satisfaction rilevata sui partecipanti alle iniziative	giudizio medio di soddisfazione	n.	buono	buono	100%	

Area strategica Conoscere il sistema socio - economico locale

Programma Mantenere l'integrità della filiera produttiva

Indicatore	Formula		2013	Target	
Iniziative	n. iniziative ad hoc realizzate	n.	2	8	

Descrizione Per garantire la competitività del ditretto è fondamentale la salvaguardia della filiera tessile nel suo complesso, assicurandosi che non si perdano anelli produttivi fondamentali per garantire la realizzazione del prodotto finito. A tal fine andrà avanti il lavoro di indagine in collaborazione con le associazioni di categoria.

Fasi	2013	2014	2015
Attivazione collaborazioni con associazioni di categoria			
Realizzazione di iniziative specifiche ad hoc			
Realizzazione di un'indagine sulla filiera tessile			

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	2014	2015	Performance	
	Ammontare interventi	Risorse complessivamente stanziati per il progetto	€	130.000	50.000	n.d.	n.d.	100%	
	Iniziative	n. iniziative ad hoc realizzate	n.	2	4	4	n.d.	50%	
	Somministrazione questionari (filatura cardata)	N.ro questionari somministrati	n.	75	70	n.d	n.d.	100%	
	Somministrazione questionari (tessitura ortogonale)	N.ro questionari somministrati	n.	323	n.d	320	n.d.	n.d.	
	Gruppo di lavoro	N.ro riunioni Gruppo di Lavoro	n.	19	15	15	n.d.	100%	

Area strategica	Conoscere il sistema socio-economico locale					
Attività/Servizio	Statistica, prezzi e informazione economica					
Descrizione	L'Ufficio Statistica della Camera di Commercio fa parte del Sistema Statistico Nazionale (SISTAN) e cura, per conto dell'ISTAT, del Ministero delle Attività Produttive e di altri organi di governo, le rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economici e sociali a livello provinciale. In occasione dei Censimenti generali, l'Ufficio partecipa direttamente ad alcune fasi di esecuzione e coordina, d'intesa con l'ISTAT, le attività degli altri Organi censuari presenti sul territorio. Esso procede anche all'accertamento mensile dei prezzi all'ingrosso dei principali prodotti alimentari e dei sottoprodotti e materie prime utilizzati dall'industria tessile e redige un apposito listino che può costruire la base di eventuali certificazioni. Presso l'Ufficio inoltre le aziende interessate possono richiedere il deposito del proprio listino: dopo una breve istruttoria infatti lo stesso è in grado di rilasciare, a richiesta, visti di conformità su preventivi e offerte.					
	Customer satisfaction del servizio	<i>risultato della indagine condotta nel 2013</i>	n.	7,04		
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Listini prezzi	n. listini prezzi pubblicati	n.	11	11	100% 
	Elaborati (tabelle standard)	n. elaborati (tabelle standard) diffusi	n.	539	400	100% 
	Studi e ricerche	n. studi e ricerche effettuate	n.	6	6	100% 
	Giornata dell'economia	Elaborazione del rapporto sulla situazione economica provinciale	n.	1	1	100% 
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	1,9	2,1	100% 
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Servizio nuove imprese	n. utenti servizio nuove imprese x 1.000 / n. imprese attive (escluse u.l.)	n.	7,9	7	100% 
	Informazioni provvedimenti agevolati	n. informazioni relative a provvedimenti agevolativi sportello N.I. pubblicate sul sito	n.	40	40	100% 
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Livello di esternalizzazione delle ricerche	costo delle ricerche / costo del personale	%	0,33	2,00	17% 
	Rispetto dei tempi di realizzazione indagini	n. medio giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata	gg.	0	0	100% 
Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance
	Customer satisfaction del servizio di consulenza	Sportello nuove imprese - n. utenti soddisfatti/tot. utenti rispondenti	%	100%	100%	100% 
	Accessi sezione del sito	n. accessi alla pagina sez. statistica (congiuntura, dati e tabelle, listini prezzi,)	n.	25.631	13.000	100% 

Area strategica Garantire la salute dell'Ente Camerale

Programma Nuova sede camerale e gestione del patrimonio dell'Ente

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		2013	Target
	Operatività nuova sede camerale	Stato avanzamento lavori sede e opere di urbanizzazione	%	100%	100%



Descrizione Nel corso del 2013 si concluderanno i lavori per la realizzazione delle opere esterne (piazza e parcheggi) sulle aree sottoposte ad esproprio. La camera di Commercio cercherà di gestire in modo ottimale il trasloco di tutti gli uffici camerali nei nuovi locale della sede, minimizzando tempi e disagi per l'utenza.

Fasi	Fase	2013	2014	2015
	Conclusione lavori di urbanizzazione sulle aree sottoposte ad esproprio e realizzazione del collaudo			
	Allestimento arredi e audio - video			
	Predisposizione Piano per il trasferimento degli uffici e realizzazione trasloco			
	Inaugurazione nuova sede camerale			
	Iniziative per valorizzazione patrimonio immobiliare dell'Ente e utilizzo nuovi spazi sede			

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	2014	2015	Performance
	Conclusione cantiere	Conclusione collaudo	%	100%	100%	-	-	100%
	Conclusione opere di urbanizzazione	Stato Avanzamento Lavori	%	100%	100%	-	-	100%
	Trasloco	Tempo trasloco nei nuovi uffici	g.	7	15		-	100%
	Sospensione servizi camerali	Giorni di sospensione servizi camerali	g.	0	0	-	-	100%
	Avvio servizi	Inizio attività presso la nuova sede entro il 30 giugno 2013	n.	27-mag-13	100%			100%

Area Strategica	Garantire la salute dell'Ente Camerale							
Programma	Semplificazione amministrativa ed e-government							
	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target			
Indicatore di avanzamento	Sviluppo temporale del numero di comunicazioni pervenute tramite posta elettronica ordinaria e certificata	N° comunicazioni pervenute tramite posta elettronica ordinaria e certificata / N° comunicazioni pervenute al protocollo	%	47%	50			
Descrizione	<p>Sotto l'espressione "semplificazione amministrativa" sono comprese tutte le azioni che facilitano il rapporto tra imprese e cittadini e il sistema pubblico. E' noto infatti che l'eccessiva burocratizzazione nelle procedure amministrative e le cattive relazioni tra pubblica amministrazione e soggetti privati, costituiscono un gap fortissimo che frena lo sviluppo del paese e dei sistemi locali.</p> <p>La Camera di commercio è impegnata già da anni sul fronte della semplificazione delle procedure (Comunicazione Unica, rilascio di dispositivi di firma digitale, etc.); oggi, però, un'ulteriore spinta alla concreta semplificazione giunge dall'adozione dell'Agenda Digitale che, con l'estensione dell'obbligo della PEC anche alle imprese individuali, costituisce l'occasione per il registro imprese di rafforzare la propria posizione di strumento primario per la gestione dell'identità digitale delle attività produttive italiane.</p>							
Applicazioni	Servizio	Descrizione		2013	2014	2015		
	Attività di formazione del personale e degli operatori economici	Organizzazione di iniziative di formazione sulle novità normative, sulle procedure e sugli applicativi informatici						
	Firma digitale	Proseguimento rilascio dispositivi di firma digitale (CNS e Token Usb)						
	PEC e protocolli informatici	Incremento dell'utilizzo della posta elettronica certificata e non						
	Diffusione canale telematico di comunicazione con imprese e pubbliche amministrazioni (DPCM 22.7.2012)	In attuazione del CAD dal 1/7/2013 uso esclusivo del canale telematico						
	Raccolta delle certificazioni relative alle imprese (art. 9, co. 4 Statuto Imprese)	Inserimento nel REA delle certificazioni relative alle imprese e consultazione delle stesse da parte delle altre pubbliche amministrazioni con accesso telematico gratuito						
	Pubblicazione sul sito camerale dei procedimenti amministrativi e degli adempimenti	Pubblicazione sul sito istituzionale degli adempimenti amministrativi e della documentazione da produrre						
	Informazioni su attività amministrative	Adozione di riferimenti procedurali comuni attraverso la pubblicazione di guide e di procedure condivise con le altre CCIAA della Regione o a livello nazionale						
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	2014	2015	Performance
	Sviluppo temporale del numero di comunicazioni pervenute tramite posta elettronica ordinaria e certificata	N° comunicazioni pervenute tramite posta elettronica ordinaria e certificata Anno 2013 / N° comunicazioni pervenute al protocollo	%	68%	40%	50%	60%	100%
	Collegamenti con altre pubbliche amministrazioni	N° convenzioni/collegamenti attivati con altre pubbliche amministrazioni	n.	18	14	16	16	100%
	Tempestività aggiornamento sito camerale	N° accessi del sito per l'ottenimento di informazioni relative ai procedimenti amministrativi	n.	645.785	600.000	620.000	650.000	100%
	Informazioni	N° informazioni rilasciate	n.	20.969	17.000	17.000	17.000	100%
	Comunicazioni relative al Registro Imprese tramite PEC: imprese individuali	N.ro imprese individuali dotate di PEC / N.ro imprese tenute all'adempimento	%	68%	70%	100%	100%	97%

Area strategica	Garantire la salute dell'Ente Camerale						
Attività/Servizio	Diritto Annuale						Performance
Descrizione	Il diritto annuale è il tributo che ogni impresa iscritta al Registro Imprese è tenuta a versare alla Camera di Commercio di competenza territoriale. L'ufficio svolge l'attività di informazione all'utenza sulle modalità e termini di versamento. Gli sono anche riconosciute le funzioni di accertamento e irrogazione delle sanzioni in caso di violazioni.						
	Customer satisfaction del servizio	<i>risultato della indagine condotta nel 2013</i>	n.		8,09		
Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Rilevanza diritto annuale	n. soggetti tenuti a pagare il diritto annuale	n.	36.758	36.300	100%	
	Emissione ruolo DA	n. posizioni ruolo diritto annuale emessi nell'anno	n.	9.463	9.000	100%	
	Lotta all'evasione del DA	n. ravvedimenti riscossi	n.	1.857	1.700	100%	
	Lotta all'evasione del DA	n. insinuazioni fallimentari	n.	132	120	100%	
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	2,90	3,00	100%	
Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Accessibilità fisica servizio	n. ore settimanali apertura sportello DA	h.	22:20	22:20	100%	
	Affidabilità del servizio	n. ricorsi emissione ruolo DA	n.	0	1	100%	
	Comunicazione e informazione sul diritto annuale	n. aggiornamenti della sezione "diritto annuale" del sito camerale	n.	7	5	100%	
	Multiculturalità del servizio	n. lingue in cui sono disponibili le informazioni all'utenza	n.	3	3	100%	
Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Produttività	n. soggetti passivi di imposta DA / personale FTE imputato al servizio	n.	12.675	12.100	100%	
	Sgravi in autotutela	n. sgravi in autotutela	n.	47	25	12%	
Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Livello di riscossione	gettito DA riscosso / gettito DA accertato	%	73%	75%	98%	
	Accessi sezione del sito	n. accessi alla pagina sezione "diritto annuale"	n.	97.746	80.000	100%	

Area strategica	Garantire la salute dell'Ente Camerale	
Attività/Servizio	Comunicazione	Performance
Descrizione	L'Ufficio comunicazione cura la comunicazione istituzionale e di servizio; cura le relazioni esterne dell'Ente; presidia i diversi strumenti di comunicazione interna ed esterna attraverso numerosi canali di informazione. Realizza pubblicazioni monotematiche ed organizza eventi di promozione delle iniziative camerali.	

Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	comunicati stampa	n. comunicati stampa	n.	80	90	89%	
	informazione istituzionale	n. edizioni notiziario	n.	4	4	100%	
	comunità virtuale - newsletter	n. edizioni newsletter	n.	6	10	60%	
	comunità virtuale - facebook	n. contatti facebook	n.	551	350	100%	
	comunità virtuale - twitter	n. contatti twitter	n.	741	350	100%	
	comunicazione audiovisiva su web	n. trasmissioni youtube	n.	20	20	100%	

Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	accessibilità virtuale	n. comunicati stampa on-line / n. totale comunicati stampa	%	100%	100%	100%	
	multicanalità del servizio	n. strumenti di comunicazione utilizzati	n.	7	7	100%	
	accessibilità virtuale su sito	n. eventi pubblicati su sito / n. eventi organizzati	%	100%	100%	100%	

Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	capacità di approfondimento della comunicazione	n. pubblicazioni monotematiche realizzate	n.	8	10	80%	

Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	livello di efficacia	n. articoli in rassegna stampa in cui si parla della Camera di Commercio di Prato	n.	572	700	82%	
	livello di efficacia dell'informazione telematica	n. iscritti alla newsletter "Obiettivo Impresa"	n.	1.850	1.600	100%	
	estensione dell'informazione istituzionale cartacea su richiesta	n. abbonati al notiziario	n.	1.573	1.650	95%	

Area strategica	Garantire la salute dell'Ente Camerale					
Attività/Servizio	Gestione della contabilità					
Descrizione	L'ufficio Ragioneria si occupa del coordinamento e della gestione dell'attività finanziaria e contabile della Camera di Commercio. Le fasi principali di tale attività possono essere sintetizzate come segue: 1) attività di programmazione e previsione; 2) attività di gestione del bilancio; 3) attività di rendicontazione.					
						

Quantità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Pagamenti e incassi	n. mandati di pagamento + n. reversali di incasso emesse	n.	2.810	2.650	100%	
	Fatture fornitori	n. fatture fornitori ricevute	n.	1.263	850	100%	
	Certificazioni fiscali	n. certificazioni fiscali inviate	n.	421	400	100%	
	Adempimenti dichiarativi fiscali	n. dichiarazioni inviate	n.	35	30	100%	
	Variazioni di bilancio	n. variazioni di bilancio	n.	270	250	100%	
	Risorse umane dedicate	Personale (Full Time Equivalent)	n.	2,3	3,0	100%	

Qualità	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Tempestività della riscossione	tempo medio tra riscossione ed emissione reversale	gg.	56,8	50	86%	
	Tempestività del pagamento	tempo medio pagamento fatture	gg.	24,5	24	98%	
	Tempestività del servizio	tempo medio controllo regolarità contabile atti e ordinativi	gg.	1,7	4	100%	
	Aggiornamento professionale	n. ore formazione + n. ore consultazione delle pubblicazioni fiscali e contabili	hh	173	150	100%	

Efficienza	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Produttività	(n. reversali + n. mandati)/FTE imputato al servizio	n.	1.222	883	100%	
	Monitoraggio limiti di spesa	n. report su monitoraggio limiti di spesa	n.	7	7	100%	

Efficacia	Indicatore	Formula		Stato 2013	Target 2013	Performance	
	Tempestività del pagamento	% fatture pagate entro il termine di 30 gg	%	90%	74%	100%	
	Rispetto delle scadenze	% adempimenti nei termini/n. totale adempimenti	%	99%	100%	99%	

Linea strategica Programma Pluriennale 2013 - 2017: <u>PRATO MODA LAB</u>		% di realizzazione degli indicatori	92%
Linea strategica 2013	Descrizione	Valenza operativa	Performance
Fashion Valley	Promozione di una piattaforma innovativa per il distretto della moda, alla quale è collegato un network di aziende che intendono farsi conoscere all'esterno	n. imprese coinvolte	17%
		n. soggetti che utilizzano l'applicazione WEB	17%
		n. incontri di promozione e/o formazione realizzati per le imprese	17%
Filiera Tessile	Per garantire la competitività del distretto è fondamentale la salvaguardia della filiera tessile nel suo complesso, assicurandosi che non si perdano anelli produttivi fondamentali per garantire la realizzazione del prodotto finito. A tal fine andrà avanti il lavoro di indagine in collaborazione con le associazioni di categoria.	Risorse complessivamente stanziare per il progetto	17%
		n. iniziative ad hoc realizzate	8%
		n. aziende coinvolte nella realizzazione dell'indagine	17%
Linea strategica Programma Pluriennale 2013 - 2017: <u>DESTINAZIONE PRATO</u>		% di realizzazione degli indicatori	100%
Linea strategica 2013	Descrizione	Valenza operativa	Performance
Animazione territoriale La nuova sede camerale uno spazio aperto	L'animazione territoriale prevede la realizzazione di iniziative sul territorio, sia in spazi camerale che in spazi esterni, per aiutare a far conoscere e comunicare le potenzialità del territorio come destinazione turistica.	eventi realizzati/eventi programmati	40%
		n. eventi realizzati e/o ospitati nella nuova sede	40%
		Risorse utilizzate / Risorse a budget	20%
Linea strategica Programma Pluriennale 2013 - 2017: <u>PRATO CITTA' DEGLI IMPRENDITORI</u>		% di realizzazione degli indicatori	93%
Linea strategica 2013	Descrizione	Valenza operativa	Performance
Nuova Imprenditoria e Comitato Impresa Sociale	Verranno rafforzate le iniziative di raccordo con le associazioni di categoria ed il sistema dei confidi per rispondere alle pressanti esigenze che manifestano le piccole e medie imprese, anche tenendo conto dei principi recentemente introdotti di certificazione degli organismi operanti. Proseguirà anche questo anno la promozione del contratto di rete, formula innovativa per favorire la collaborazione tra le imprese che potranno così superare gli ostacoli derivanti dalla loro dimensione piccola o medio piccola e che per questo incontrano difficoltà ad affrontare da sole i mercati internazionali. Infine, si procederà alla valorizzazione dell'impresa sociale attraverso la costituzione di un Comitato per l'impresa sociale, la cooperazione ed il microcredito	Risorse complessivamente stanziare per Fondo Sviluppo Nuove Imprese	17%
		n. iniziative ad hoc realizzate	13%
		n. soggetti coinvolti nelle iniziative realizzate	17%
		n. imprese innovative partecipate dalla Camera di Commercio	13%
		n. convenzioni attivate	17%
		Costituzione Comitato Impresa Sociale	17%
Linea strategica Programma Pluriennale 2013 - 2017: <u>PRATO DIVERSIFICA</u>		% di realizzazione degli indicatori	82%
Linea strategica 2013	Descrizione	Valenza operativa	Performance
Green Economy	Il progetto, avviato alcuni anni fa su impulso della Camera, prevede l'impegno da parte dell'ente di fare di Prato il prototipo di un eco-distretto industriale del tessile attraverso una serie di azioni coordinate per ridurre l'impatto ambientale dei processi produttivi. A questo fine la Camera di Commercio ha creato un marchio, Cardato Regenerated CO2 neutral, del quale segue direttamente le attività di gestione e promozione.	n. eventi di formazione e/o informazione promossi	25%
		n. soggetti che utilizzano il marchio Cardato Regenerated CO2 neutral	15%
		n. partecipazioni della Camera a fiere e manifestazioni	17%
		Risorse utilizzate / Risorse a budget	25%
Linea strategica Programma Pluriennale 2013 - 2017: <u>PRATO VERSO IL MONDO</u>		% di realizzazione degli indicatori	92%
Linea strategica 2013	Descrizione	Valenza operativa	Performance
Internazionalizzazione	La Camera di Commercio di Prato continuerà ad operare con le sue iniziative di internazionalizzazione per aiutare le imprese ad entrare in contatto con nuovi mercati e con nuovi clienti, facendo conoscere i propri prodotti, facendo leva sul fascino che il made in Italy riscuote ancora in molte aree del mondo.	N.ro operatori coinvolti nell'ambito delle iniziative camerale	25%
		N.ro operatori stranieri contattati a seguito delle iniziative	25%
		N.ro settori coinvolti nell'attività di promozione	17%
		Risorse utilizzate/Risorse a budget	25%
Linea strategica Programma Pluriennale 2013 - 2017: <u>PRATO NELL'AREA METROPOLITANA</u>		% di realizzazione degli indicatori	100%
Linea strategica 2013	Descrizione	Valenza operativa	Peso
Nuova sede camerale	Nei primi mesi dell'anno si concluderanno i lavori per la ristrutturazione dell'edificio destinato ad accogliere la sede camerale mentre le opere esterne (piazza e parcheggi) sulle aree pubbliche saranno concluse entro l'estate. La camera di Commercio cercherà di gestire in modo ottimale il trasloco di tutti gli uffici camerale nei nuovi locale della sede, cercando di minimizzare tempi e disagi per l'utenza.	Conclusione cantiere	12%
		Conclusione opere di urbanizzazione	12%
		Trasloco	12%
		Sospensione servizi camerale	12%
		Avvio servizi	12%
Semplificazione amministrativa	Sotto l'espressione "semplificazione amministrativa" sono comprese tutte le azioni che facilitano il rapporto tra imprese e cittadini e il sistema pubblico. E' noto infatti che l'eccessiva burocratizzazione nelle procedure amministrative e le cattive relazioni tra pubblica amministrazione e soggetti privati, costituiscono un gap fortissimo che frena lo sviluppo del paese e dei sistemi locali. La Camera di commercio è impegnata già da anni sul fronte della semplificazione delle procedure (Comunicazione Unica, rilascio di dispositivi di firma digitale, etc.); oggi, però, un'ulteriore spinta alla concreta semplificazione giunge dall'adozione dell'Agenda Digitale che, con l'estensione dell'obbligo della PEC anche alle imprese individuali, costituisce l'occasione per il registro imprese di rafforzare la propria posizione di strumento primario per la gestione dell'identità digitale delle attività produttive italiane.	N° comunicazioni pervenute tramite posta elettronica ordinaria e certificata Anno 2013 / N° comunicazioni pervenute al protocollo	8%
		N° convenzioni/collegamenti attivati con altre pubbliche amministrazioni	8%
		N° accessi del sito per l'ottenimento di informazioni relative ai procedimenti amministrativi	8%
		N° informazioni rilasciate	8%
		N.ro imprese individuali dotate di PEC / N.ro imprese tenute all'adempimento	8%

Tabella 3.1 "Documenti del ciclo"

Documento	Data di approvazione	Data di pubblicazione	Data ultimo aggiornamento	Link documento
Sistema di misurazione e valutazione della performance	15/03/2011	22/03/2011		http://www.po.camcom.it/servizi/0000_trasparenza/0600_performance/010_sistema_perf/SistemaPerformance.php
Piano della Performance 2013	26/03/2013	04/04/2013		http://www.po.camcom.it/doc/0000_trasparenza/0600_performance/020_piano_perf/2013_piano_performance.pdf
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2013	26/03/2013	05/04/2013		http://www.po.camcom.it/doc/0000_trasparenza/0100_disp_gen/010_prg_trasp/2013-2015_progr_trasp.pdf
Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (Regolamento di organizzazione)	24/09/2002	24/07/2014	30/04/2014	http://www.po.camcom.it/doc/0000_trasparenza/0100_disp_gen/020_att_gen/regorgan.pdf

Tabella 4.1 "Categorie di personale oggetto della valutazione individuale"

	Personale valutato (valore assoluto)	Periodo di conclusione valutazioni		Quota di personale con comunicazione della valutazione tramite colloquio con valutatore (indicare con "X" una delle tre opzioni)		
		Mese e anno	Valutazione ancora in corso (SI/NO)	50% - 100%	1% - 49%	0%
Segretario Generale	1	Giugno 2013		X		
Dirigenti	2	Giugno 2013		X		
Non dirigenti	68 ¹	Maggio 2013		X		

¹ Il personale non dirigente in servizio al 31.12.2012 è pari a 65 unità ma la valutazione è stata effettuata anche per le n. 3 unità di personale cessate in corso d'anno di cui 2 titolari di posizione organizzativa.

Tabella 4.2 "Peso (%) dei criteri di valutazione"

	Contributo alla performance	Obiettivi organizzativi della struttura di diretta responsabilità	Capacità di valutazione differenziata dei propri collaboratori	Obiettivi individuali	Obiettivi di gruppo	Contributo alla performance dell'area organizzativa di appartenenza	Competenze / comportamenti professionali e organizzativi posti in essere
Segretario Generale	20%	30%	10%	20%			20%
Dirigenti	20%	20%	10%	20%			30%
Non dirigenti						50%	50%

Tabella 4.3 "Distribuzione del personale per classi di punteggio finale"

	Personale per classi di punteggio (valore assoluto)		
	100% - 90%	89% - 60%	Inferiore al 60%
Segretario Generale	1		
Dirigenti	2		
Non dirigenti	46	22	0

Tabella 4.4 "Collegamento alla performance individuale dei criteri di distribuzione della retribuzione di risultato / premi inseriti nel contratto integrativo

	SI (indicare con una X)	NO (indicare con una X)	(se si) indicare i criteri	(se no) motivazioni	Data di sottoscrizione (gg/mm/aa)
Dirigenti ed assimilabili	X		L'attribuzione della retribuzione di risultato è effettuata per ciascun dirigente in proporzione alle risultanze del singolo procedimento di valutazione. Ai fini della distribuzione delle risorse destinate alla retribuzione di risultato si applicano parametri differenziati per le diverse posizioni dirigenziali.		Vedi nota n. ²
Non dirigenti			a) valutazione individuale; b) grado di conseguimento: 1. obiettivi specifici determinati per ciascun Settore; 2. andamento della gestione ripartito per centro di costo; 3. attuazione di determinate attività a carattere particolare od eccezionale richiedenti un significativo impegno di gruppo o individuale		CCDI 26.06.2013

² La Camera di Commercio di Prato, essendo amministrazione con meno di cinque dirigenti, rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 4 comma 4 CCNL 23.12.1999 e le materie oggetto di contrattazione, come la definizione dei criteri di utilizzo delle risorse per retribuzione di risultato, sono oggetto di concertazione. L'atto dell'amministrazione che ha adottato tali criteri è la delibera di Giunta n. 206 del 29.10.2001

Tabella 4.5 "Obblighi dirigenziali"

I sistemi di misurazione e valutazione sono stati aggiornati, con il richiamo alle previsioni legislative degli obblighi dirigenziali contenute anche nei recenti provvedimenti legislativi e, in primo luogo, nella legge per la prevenzione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione?	
Si (indicare con "X")	No (indicare con "X")
X	