

CAMERA DI COMMERCIO I.A.A. DI PISTOIA

Contratto collettivo decentrato integrativo ai sensi degli artt. 4 e 5 del CCNL 1/4/1999, in merito all'utilizzo delle risorse decentrate dell'anno 2017.

Relazione illustrativa

Modulo 1 - Scheda 1.1 Illustrazione degli aspetti procedurali, sintesi del contenuto del contratto ed autodichiarazione relative agli adempimenti della legge

Data di sottoscrizione		Preintesa <u>01/02/2018</u> Contratto <u>10/04/2018</u>
Periodo temporale di vigenza		Anno <u>2017</u>
Composizione della delegazione trattante		Parte Pubblica (ruoli/qualifiche ricoperti): Presidente <u>Daniele Bosi</u> Organizzazioni sindacali ammesse alla contrattazione: FP-CGIL, CISL-FP, UIL-FPL, CISAL Firmatarie della preintesa: FP-CGIL, CISL-FP, UIL-FPL Firmatarie del contratto: FP-CGIL, CISL-FP, UIL-FPL
Soggetti destinatari		Personale non dirigente
Materie trattate dal contratto integrativo (descrizione sintetica)		Destinazione delle risorse finanziarie decentrate dell'anno 2017.
Rispetto dell'iter adempimenti procedurale e degli atti propedeutici e successivi alla contrattazione	Intervento dell'Organo di controllo interno. Allegazione della Certificazione dell'Organo di controllo interno alla Relazione illustrativa.	È stata acquisita la certificazione dell'Organo di controllo interno? Sì, in data 19/03/2018
		Nessun rilievo
	Attestazione del rispetto degli obblighi di legge che in caso di inadempimento comportano la sanzione del divieto di erogazione della retribuzione accessoria	E' stato adottato il Piano della performance 2017-2019, previsto dall'art. 10 del d.lgs. 150/2009 con deliberazione di Giunta camerale n. 7 del 27/01/2017. È stato adottato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2017-2019 previsto dall'art. 10 del d.lgs. n. 33/2013, con deliberazione di Giunta camerale n. 5 del 27/01/2017. Sono stati assolti gli obblighi di cui ai commi 6 e 8 dell'art. 10 del d.lgs. n. 33/2013 (sono stati pubblicati i dati di cui al comma 8; la giornata della trasparenza è stata realizzata il 30 novembre 2017). La Relazione della Performance 2016 è stata validata dall'OIV ai sensi dell'articolo 14, comma 6, del d.lgs. n. 150/2009, con nota in data 8 giugno 2017, acquisita al prot. con n. 7936/E. La relazione della Performance 2017 sarà approvata e sottoposta a validazione nei termini di legge.
Eventuali osservazioni =====		

Modulo 2 Illustrazione dell'articolato del contratto (Attestazione della compatibilità con i vincoli derivanti da norme di legge e di contratto nazionale –modalità di utilizzo delle risorse accessorie - risultati attesi - altre informazioni utili)

A) Illustrazione di quanto disposto dal contratto integrativo

Articolo 1 Validità e campo di applicazione

Il contratto disciplina gli istituti economici rimessi a tale livello di contrattazione per l'anno 2017 e si applica a tutto il personale non dirigente della Camera di Commercio di Pistoia. Si tratta dell'accordo che riguarda la destinazione delle risorse decentrate per l'anno 2017 nell'ambito di quanto stabilito dall'art. 17 del CCNL 1.4.1999 (come modificato dall'art. 36 CCNL 22.1.2004 e dall'art. 7 CCNL 9.5.2006) e dal Contratto Collettivo Decentrato Integrativo sottoscritto in data 28/11/2013.

Articolo 2 Integrazione delle risorse ai sensi dell'art. 15, comma 2, del CCNL 1/4/1999

L'articolo definisce, ai sensi della richiamata norma, l'accordo delle parti circa l'integrazione delle risorse decentrate variabili per l'anno 2017 in misura pari all'1,2% del monte salari dell'anno 1997, esclusa la dirigenza. Come indicato dal comma 4 dello stesso articolo 15, l'importo è destinato al finanziamento dei compensi associati alla realizzazione di specifici obiettivi di miglioramento dell'efficienza e dei servizi resi dalla Camera di Commercio.

Articolo 3 Ammontare delle risorse decentrate

Le parti prendono atto della quantificazione in € 471.364,49 del complesso delle risorse disponibili effettuata dall'amministrazione. Tale importo è stato definito con deliberazione di Giunta camerale n. 100 del 10/11/2017, certificato dal collegio dei revisori con verbale n. 467 del 06/12/2017, e rideterminato a consuntivo per tener conto delle poste la cui definizione si perfeziona con la chiusura dell'anno di riferimento.

Le parti concordano che le eventuali risorse aggiuntive che il Contratto Collettivo Nazionale in corso di rinnovo destinerà al trattamento accessorio, ove non diversamente indicato, saranno imputate ai compensi per la produttività.

Articolo 4 Destinazione delle risorse decentrate stabili

Le risorse decentrate per l'anno 2017 aventi carattere di certezza, stabilità e continuità, sono pari ad € 409.728,91. Risulta indisponibile l'importo di € 2.750,17 per la mancata attivazione dell'area delle alte professionalità. Le rimanenti risorse decentrate stabili per € 406.978,74 sono così destinate:

- € 2.864,11 al finanziamento dell'accordo Unioncamere conseguente al nuovo ordinamento derivante dal CCNL 31.3.1999;
- € 166.726,95 al finanziamento delle progressioni economiche orizzontali già attribuite;
- € 3.200,00 al finanziamento di nuove progressioni economiche da attribuire;
- € 23.379,34 alla corresponsione dell'indennità di comparto a carico del fondo;
- € 103.291,00 al finanziamento della retribuzione di posizione e di risultato del personale incaricato delle funzioni di posizione organizzativa.

Residuano € 107.517,34 da destinare ad impieghi variabili.

Articolo 5 Destinazione risorse decentrate disponibili per impieghi variabili anno 2017

Le risorse decentrate disponibili per impieghi variabili per l'anno 2017 ammontano a complessivi € 169.152,93 (composti per € 107.517,34 da risorse stabili come precedentemente evidenziato, e per € 61.635,59 da risorse variabili). Tali risorse sono così destinate:

- € 2.500,00 a titolo di indennità per il rischio maneggio valori, orario notturno, festivo e notturno-festivo, ai sensi dell'art. 17, comma 2, lettera d), del CCNL 1.4.1999 e dell'art. 36 CCNL 14.09.2000. Il CCDI sottoscritto il 28/11/2013 (art. 4 – comma 1 – lettera B) prevede una indennità al personale assegnato ai servizi che comportino maneggio di valori di cassa, pari ad € 1,00 per ogni giorno di effettivo maneggio. L'erogazione del compenso avviene su base annua a seguito di idonea rendicontazione;
- € 1.200,00, ai sensi dell'art. 36, comma 2, CCNL 22.1.2004, per compensare le specifiche responsabilità degli addetti all'URP e degli archivisti informatici, stabiliti su base annua in un importo pari ad € 300,00 per ogni addetto (CCDI 28/11/2013 – art. 4 – comma 1 – lettera C);
- € 144.852,93 per compensare la produttività ed il miglioramento dei servizi (art. 17, comma 2, lettera a), CCNL 1.4.1999). In questo importo confluiscono le risorse di cui al precedente art. 2 e le risorse rese disponibili ai sensi dell'art. 15, comma 1, lettera n), del CCNL 1.4.1999.

Le modalità per la determinazione di tali compensi sono stabilite dal "Sistema di misurazione e valutazione della performance" valido per l'anno 2017, approvato con deliberazione di Giunta camerale n. 163 del 30/10/2013 ed in particolare dall'allegato 8 – denominato "Metodologia di

valutazione della qualità della prestazione individuale dei dipendenti”. Sulla base di tale documento le risorse destinate ad incentivare la produttività ed al miglioramento dei servizi sono attribuite al personale interessato dal contratto secondo i seguenti criteri:

- il 65% delle risorse è collegato alla valutazione della performance individuale ed in particolare:
 - per il 50% in base al grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati ai servizi ed agli staff;
 - per il rimanente 50% sulla base del contributo assicurato alla performance dell’unità organizzativa di appartenenza ed ai comportamenti organizzativi dimostrati e risultanti dalla specifica scheda di valutazione;
- il 35% delle risorse è collegato alla performance organizzativa e viene attribuito sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici dell’ente, così come risultano definiti dagli obiettivi assegnati annualmente alla dirigenza.

I progetti validi per l’anno 2017 ai fini della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi di servizio/staff sono i progetti individuati con determinazione del Segretario generale n. 25 del 28 aprile 2017, così come revisionata con determinazione n. 34 del 29 giugno 2017. Gli obiettivi strategici di ente, assegnati alla dirigenza per l’anno 2017, sono individuati nelle deliberazioni di Giunta camerale n. 6 del 27.01.2017 e n. 12 del 13.03.2017;

- € 19.300,00 per le indennità di cui all’art. 17, comma 2, lettera f), del CCNL 1.4.1999 e all’art. 7, comma 1, del CCNL 9.5.2006. I criteri sulla base dei quali sono articolati i compensi, differenziati per il personale di categoria D (non titolare di posizione organizzativa) e per quelli di categoria B e C, sono stabiliti, nel rispetto della normativa vigente, dal CCDI 28/11/2013 (art. 4 – comma 1 – lettera A). Il compenso è compreso fra un minimo di € 1.200,00 ed un massimo di € 2.500,00 annui. La misura è graduata sulla base della numerosità dei procedimenti di cui è attribuita la responsabilità e del livello di complessità delle problematiche da affrontare. Sono inoltre stabilite le misure fisse delle indennità di responsabilità per alcune figure individuate dal DPR 254/2005 e per i loro sostituti;
- € 800,00 per le indennità di disagio di cui all’art. 17, comma 2, lettera e), del CCNL 1.4.1999. Le modalità di riconoscimento di tali indennità, nei limiti delle disposizioni normative vigenti, sono stabilite dal CCDI 28/11/2013 (art. 4 – comma 1 – lettera D). E’ interessato il personale che effettua trasferte particolarmente disagiate (fuori del territorio regionale con partenza prima delle ore 7.00 del mattino e/o con rientro dopo le ore 22.00);
- € 500,00 per compensare le attività svolte dal Responsabile della Tutela del consumatore e della Fede Pubblica o suo delegato. L’art. 43 della legge 449/1997 (legge finanziaria per l’anno 2008) prevede la possibilità per le pubbliche amministrazioni di fornire prestazioni non rientranti fra i servizi pubblici essenziali per le quali richiedere un contributo da parte dell’utente stabilendo altresì che gli introiti versati in bilancio vengano riassegnati, in misura non superiore al 30%, ad incentivare la produttività del personale. Con deliberazione di Giunta camerale n. 11 del 10 gennaio 2006 sono stati definiti i corrispettivi da richiedere all’utenza per l’attività svolta dal Responsabile della Tutela del Consumatore e della Fede Pubblica o suo delegato, ai sensi dell’art. 9 del DPR 26 ottobre 2001 n. 430 e in conformità a quanto suggerito dalla circolare n. 2947/2002 dell’Unione Italiana delle Camere di Commercio, ed è stato stabilito che il 30% di tali corrispettivi vengano riassegnati ad incentivare la produttività del personale. La misura stabilita del 30% deve essere considerata al lordo degli oneri riflessi, pertanto, la somma di € 500,00 che affluisce nelle risorse decentrate è l’importo al netto di tali oneri.

Articolo 6 Progressioni economiche orizzontali

Vengono destinate le risorse, per un totale massimo di € 3.2000,00 ai fini dell’attribuzione di nuove progressioni economiche orizzontali. Tali progressioni (nel rispetto di quanto previsto dal vigente Sistema permanente di valutazione, dai criteri stabiliti all’art. 5 del CCNL 31.3.1999 e dal Contratto Decentrato Integrativo – parte normativa - sottoscritto in data 28.11.2013) saranno attribuite ad un massimo di n. 2 dipendenti a seguito di apposita selezione per merito fra coloro che hanno maturato al 01/01/2017 una anzianità di almeno 24 mesi nella posizione economica di godimento e sulla base delle specifiche schede di valutazione previste dal Sistema permanente di valutazione con riferimento all’anno 2017.

Le parti danno atto che sulla base del consolidamento del cosiddetto “principio di non retrodatazione”, la decorrenza delle progressioni economiche orizzontali è stabilita al 1° gennaio dell’anno di conclusione del procedimento.

Articolo 7 Monitoraggio e verifiche

Regola le modalità per la verifica dello stato di attuazione del contratto.

Allegato A Contiene la tabella analitica della costituzione del fondo.

B) Quadro di sintesi delle modalità di utilizzo delle risorse

Descrizione*	Importo
Art. 17, comma 2, lett. a) – compensi per incentivare la produttività ed il miglioramento dei servizi	144.852,93
Art. 17, comma 2, lett. b) – progressioni economiche orizzontali già attribuite	166.726,95
Art. 17, comma 2, lett. b) – nuove progressioni economiche orizzontali	3.200,00
Art. 17, comma 2, lett. c) – retribuzione di posizione e risultato p.o.	103.291,00
Art. 33 CCNL 22.1.2004 – indennità di comparto a carico del fondo	23.379,34
Art. 17, comma 2, lett. d) – Indennità di turno, rischio, reperibilità, maneggio valori, orario notturno, festivo e notturno-festivo	2.500,00
Art. 17, comma 2, lett. e) – indennità di disagio	800,00
Art. 17, comma 2, lett. f) – indennità per specifiche responsabilità	19.300,00
Art. 17, comma 2, lett. i) – altri compensi per specifiche responsabilità (addetti URP e archivisti informatici)	1.200,00
Art. 43 Legge 449/1997	500,00
Somme rinviate	0,00
Altro (Accordo Unioncamere 31.3.1999)	2.864,11
Totale	468.614,33

* dove non diversamente indicato il riferimento è al CCNL 1.4.1999

C) Effetti abrogativi impliciti

Non si determinano effetti abrogativi impliciti

D) Illustrazione e specifica attestazione della coerenza con le previsioni in materia di meritocrazia e premialità

Le previsioni sono coerenti con le disposizioni in materia di meritocrazia e premialità in quanto verso il personale si applica il Sistema di Valutazione e Misurazione della Performance valido per l'anno 2017 (in ultimo modificato con deliberazione della Giunta n. 163 del 30 ottobre 2013).

E) Illustrazione e specifica attestazione della coerenza con il principio di selettività delle progressioni economiche;

Il presente CCDI prevede l'attribuzione di nuove progressioni economiche orizzontali. Il principio di selettività, come disposto dall'art. 23 – comma 2 – del D.lgs. 150/2009, è assicurato dall'attribuzione ad una quota limitata di dipendenti in relazione allo sviluppo delle competenze professionali ed ai risultati rilevati dal sistema permanente di valutazione tramite le specifiche schede ivi previste. Tali schede prevedono esclusivamente valutazioni di merito, in coerenza con i criteri indicati all'art. 5 del CCNL 31.3.1999, e con esclusione di qualsiasi automatismo.

F) Illustrazione dei risultati attesi dalla sottoscrizione del contratto integrativo, in correlazione con gli strumenti di programmazione gestionale

Le somme che il presente contratto destina all'incremento della produttività ed al miglioramento dei servizi sono strettamente correlate al raggiungimento degli specifici obiettivi previsti dal Piano della Performance 2017/2019 approvato con deliberazione di Giunta camerale n. 7 del 27/01/2017.

La Camera di Commercio di Pistoia, al fine di declinare i propri obiettivi strategici, ha individuato quattro prospettive di performance, secondo la metodologia BSC (Balanced Score Card).

Le stesse si presentano come gli ambiti sui quali orientare l'azione camerale nel rispetto della multidimensionalità della stessa e forniscono inoltre la base di articolazione della mappa strategica dell'Ente:

- Tessuto economico locale - prospettiva orientata a misurare il grado di soddisfazione del tessuto economico-sociale, valutando la capacità dell'ente di individuare i bisogni specifici del territorio e degli utenti al fine di garantire la piena soddisfazione delle esigenze e delle aspettative.

- Economico-Finanziaria - prospettiva orientata al monitoraggio degli aspetti economico-finanziari in relazione alla programmazione strategica volta, quindi, a valutare la gestione dell'ente in ragione della sua capacità di perseguire l'equilibrio di bilancio.
- Processi Interni - Prospettiva orientata ad individuare il grado di efficienza ed efficacia con il quale l'ente gestisce e controlla i processi interni, mediante l'ottimizzazione di quelli esistenti e volta alla definizione di processi attraverso i quali perseguire gli obiettivi strategici.
- Crescita e Apprendimento - prospettiva volta alla valorizzazione delle potenzialità interne dell'ente per una crescita del personale in termini di competenze e motivazione, nonché al potenziamento delle infrastrutture tecniche e tecnologiche di supporto.

Al fine di individuare un sistema in grado di garantire la misurazione, valutazione e, quindi, la rappresentazione in modo integrato ed esaustivo del livello di performance atteso e realizzato, con successiva evidenziazione di eventuali scostamenti, si è provveduto alla costruzione del cruscotto degli indicatori necessario per la misurazione della strategia: una volta definiti gli obiettivi strategici si procede all'individuazione delle misure in grado di monitorare il loro grado di raggiungimento.

In tal senso, la realizzazione di un cruscotto di BSC implica la definizione di un sistema di indicatori integrato e bilanciato, appositamente individuato in funzione della mappa strategica definita.

Al fine di garantire un monitoraggio continuo della performance dell'Ente, anche in funzione dell'individuazione degli interventi correttivi in corso di esercizio, gli indicatori individuati devono essere in grado di rappresentare tutte le azioni messe in atto dalle diverse aree camerali per il raggiungimento degli obiettivi strategici prefissati. Nella costruzione del cruscotto, contestualmente alla definizione degli indicatori, si è proceduto alla definizione dei target e degli intervalli di variazione grazie ai quali la Camera di Commercio di Pistoia è in grado di rilevare lo scostamento tra i valori attesi e quelli effettivamente realizzati ed effettuare le opportune valutazioni.

La BSC rappresenta uno strumento in grado di integrare il processo di pianificazione strategica (a lungo termine) e il processo di programmazione e controllo (a medio termine). L'integrazione tra i due processi avviene attraverso la costruzione di BSC «a cascata».

Il processo di «*cascading*» della BSC prevede che gli obiettivi definiti in sede di Pianificazione strategica siano declinati a cascata in specifici cruscotti di area nell'ambito dei quali si evidenziano le attività e gli obiettivi operativi su cui le diverse unità organizzative lavorano per perseguire gli obiettivi strategici dell'Ente.

Per ogni obiettivo operativo vengono illustrate le principali azioni da intraprendere ed individuati gli indicatori che ne esplicitano il risultato e il relativo target atteso. Attraverso il «*cascading*» i dirigenti e il personale delle diverse unità organizzative sono responsabilizzati verso il raggiungimento di obiettivi di breve termine utili, poiché collegati, al raggiungimento di obiettivi strategici di lungo periodo.

In relazione a quanto definito dall'art. 9 del D.Lgs. 150/09, la misurazione della performance individuale si sviluppa su una duplice dimensione:

- quantitativa, relativa all'assegnazione di specifiche misure di performance (indicatori) correlati al sistema di obiettivi con specificazione di target e relativo peso;
- qualitativa, relativa agli aspetti comportamentali/relazionali e di competenze.

Alle posizioni organizzative, in attuazione del sistema di valutazione della *performance* attualmente vigente, viene assegnato un obiettivo individuale di più alto livello, legato alla *performance* direzionale, fermo restando la co-assegnazione dei rimanenti obiettivi di servizio.

Rinviando al “Piano della *performance*” per un'analisi più dettagliata del processo, dei target e degli indicatori, al fine di non appesantire eccessivamente il presente documento si riportano, di seguito, gli obiettivi specifici attribuiti ai servizi, nonché all'ufficio in staff controllo di gestione, per l'anno 2017.

Ad ogni servizio/staff sono stati assegnati, oltre ad obiettivi specificatamente legati alle funzioni di competenza, obiettivi trasversali per il raggiungimento dei quali è necessario uno sforzo dell'intera struttura organizzativa finalizzati al miglioramento dell'efficienza dei servizi.

Servizio AA.GG e Rapporti istituzionali

Cod. rif. Cruscotto di Ente	Cod. rif. Programma	Valenza indicatore	Indicatore	Valenza obiettivo	Target	Peso Servizio	Peso P.O.
Reperimento risorse finanziarie esterne							
B2	L3	Reperimento fonti finanziarie esterne da fonti diverse da quelle normativamente previste	Nuovo regolamento affitto sale camerali in regime di concorrenza	Incremento fonti autofinanziamento	Entro 30/9/2017	10	20
Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali ed incentivare il processo di dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente							
C1	D1	Dematerializzazione dei processi dell'Ente	Adempimenti nuovo protocollo: aggiornamento manuale operativo	Efficientamento delle procedure	31/12/2017	0	30
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	Aggiornamento banca dati crm	Miglioramento/incremento dei servizi	31/12/2017	5	10
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	Consolidamento servizi Punto Impresa (URP- Segreteria e Protocollo)	Miglioramento/incremento dei servizi	31/12/2017	5	10
Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi							
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Riassetto organizzativo del Servizio: tempi di numerazione delibere organi e predisposizione tecnica riunione su applicativo LWA	Efficientamento delle procedure	100% entro il 1° giorno lavorativo successivo alla seduta	30	10
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Riassetto organizzativo del Servizio: rispetto dei tempi di gestione della protocollazione e spedizione	Razionalizzazione dei servizi	100%	50	20

Servizio Programmazione e Informazione Economica

Cod. rif. Cruscotto di Ente	Cod. rif. Programma	Valenza indicatore	Indicatore	Valenza obiettivo	Target	Peso Servizio	Peso P.O.
Sviluppare la capacità di innovazione delle imprese e favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistemi di ricerca							
A2	B1	Grado di coinvolgimento delle imprese del tessuto economico locale alle iniziative di formazione	Prosecuzione progetto "Eccellenze in digitale": numero seminari organizzati	Incremento dei servizi	6	20	10
Incentivare imprese sostenibili, femminili e giovanili							
A4	B3	Sviluppo temporale numero studenti coinvolti in percorsi alternanza scuola lavoro	N. studenti coinvolti in iniziative di alternanza scuola lavoro	Consolidamento e sviluppo dei servizi	1.000	10	10
Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali ed incentivare il processo di dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente							
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	PUNTO IMPRESA – Consolidamento servizi al pubblico – Indicatori di progetto:	Miglioramento/ incremento dei servizi (trasversale)			
			N. utenti prima consulenza gratuita per l'avvio d'impresa		40	5	5
			N. utenti serviti allo sportello sovvenzioni finanziarie e bandi		210	15	5
			N. incontri consulente tutela brevettuale		15	5	5
			N. partecipanti incontri consulente tutela brevettuale		35	5	5
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	Aggiornamento banca dati crm		31/12/2017	5	5
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	Predisposizione post Punto Impresa		100% richiesta coordinatore	5	5
Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare l'informazione all'utenza e la qualità dei servizi							
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Riassetto organizzativo del servizio: mantenimento standard Punto Impresa Sovvenzioni e finanziamenti e Punto Impresa Nuove Imprese	Razionalizzazione e dei servizi	100%	0	30
B1	I2	Incidenza dei costi di struttura rispetto ai proventi interni	Attività di rilevazione progetto Excelsior (ore lavoro dedicate)	Consolidamento nuovo servizio	>=420	30	20

Servizio Promozione Economica

Cod. rif. Cruscotto di Ente	Cod. rif. Programma	Valenza indicatore	Indicatore	Valenza obiettivo	Target	Peso Servizio	Peso P.O.
Favorire l'internazionalizzazione							
A3	B2	Livello di realizzazione delle iniziative a sostegno dell'internazionalizzazione organizzate dal sistema camerale	Numero iniziative approvate dalla Giunta /Numero iniziative realizzate	Efficacia dei servizi	100%	0	30
A3	B2	Livello di realizzazione delle iniziative a sostegno dell'internazionalizzazione organizzate dal sistema camerale	Realizzazione 11^ edizione "Immagine Italia & Co."	Consolidamento dei servizi/ Reperimento risorse esterne	100% scheda progetto	10	30
Valorizzazione economica del territorio							
A1	A3	Livello di realizzazione delle iniziative per la promozione turistica di Pistoia capitale italiana della cultura 2017	Attuazione convenzione con Comune di Pistoia per capitale della cultura 2017	Efficacia dei servizi	100%	15	5
Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali ed incentivare il processo di dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente							
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	PUNTO IMPRESA – Consolidamento servizi al pubblico – Indicatori di progetto:	Miglioramento/ incremento dei servizi (trasversale)			
			- Organizzazione e gestione post informativi facebook		90	15	5
			- N. incontri formativo-consulenziali		≥4	25	10
		- Trasferimento sala assaggio olio	31/12/2017		10	10	
		Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	Aggiornamento banca dati crm		31/12/2017	15	5
Garantire la salute organizzativa dell'Ente							
B1	I2	Incidenza dei costi di struttura rispetto ai proventi interni	Attività di rilevazione progetto Excelsior (ore lavoro dedicate)	Consolidamento o nuovo servizio	≥100	10	5

Servizio Armonizzazione e Regolazione del Mercato

Cod. rif. Cruscotto di Ente	Cod. rif. Programma	Valenza indicatore	Indicatore	Valenza obiettivo	Target	Peso Servizio	Peso P.O.
Diffondere il valore del ricorso a forme alternative di risoluzione delle controversie							
A6	E1	Grado di diffusione del servizio di mediazione nel tessuto economico locale	Organizzazione evento in materia di contenzioso civile	Miglioramento dei servizi	1	20	15
A6	E1	Livello di qualità delle procedure ADR gestite	Sviluppo mediazioni nel settore energia elettrica, gas e servizi idrici: predisposizione struttura organizzativa	Miglioramento dei servizi	31/12/2017	0	30
Diffusione la cultura della legalità							
A6	E2	Realizzazione attività ispettiva con attenzione anche alla sicurezza prodotti	Completamento progetto vigilanza lampade a led	Potenziamento dei servizi	31/12/2017	15	10
A6	E2	Azioni di sensibilizzazione e di contrasto alla concorrenza sleale e la promozione della trasparenza e della legalità nell'economia	Progetto "Cultura della legalità 2017": n. iniziative organizzate	Potenziamento dei servizi	>=2	20	10
Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali ed incentivare il processo di dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente							
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	PUNTO IMPRESA: Consolidamento servizi al pubblico: indicatori di progetto	Miglioramento/incremento dei servizi (trasversale)			
			- Mantenimento sportelli in essere		100%	10	5
			- Predisposizione post Punto Impresa		100% richiesta coordinatore	10	5
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	Aggiornamento banca dati crm	Miglioramento/incremento dei servizi (trasversale)	31/12/2017 (*)	5	5
Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare l'informazione all'utenza e la qualità dei servizi							
C1	D2	Migliorare l'organizzazione interna	Flessibilizzazione delle risorse umane per garantire l'erogazione dei servizi: n. incontri per condivisione procedure	Riorganizzazione struttura interna	>=5	20	20

Servizio Gestione Risorse Economiche e Finanziarie

Cod. rif. Cruscotto di Ente	Cod. rif. Programma	Valenza indicatore	Indicatore	Valenza obiettivo	Target	Peso Servizio	Peso P.O.
Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali ed incentivare il processo di dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente							
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	PUNTO IMPRESA - Consolidamento servizi al pubblico -. Indicatori di progetto:	Miglioramento/ incremento dei servizi (trasversale)			
			- Mantenimento apertura sportello D.A./Certificati e visure		100% giorni di apertura	20	10
Reperimento risorse finanziarie							
B2	I3	Migliorare la riscossione del diritto annuale	Emissione ruolo esattoriale 2015	Efficacia delle procedure	31/12/2017	20	10
Garantire la salute organizzativa							
B1	I2	Garantire la salute organizzativa dell'Ente	Verifica crediti/debiti: definizione scheda progetto	Efficientamento delle procedure	31/05/2017	0	30
B1	I2	Garantire la salute organizzativa dell'Ente	Verifica crediti/debiti	Efficientamento delle procedure	100% scheda progetto	30	20
Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare l'informazione all'utenza e la qualità dei servizi							
C1	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Implementazione delle nuove disposizioni fiscali: rispetto delle scadenze previste dalla norma	Efficientamento delle procedure	100%	30	30

Servizio Gestione Risorse Umane e Patrimoniali

Cod. rif. Cruscotto di Ente	Cod. rif. Programma	Valenza indicatore	Indicatore	Valenza obiettivo	Target	Peso Servizio	Peso P.O.
Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare l'informazione all'utenza e la qualità dei servizi							
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Pianificazione trasferimento/riallocazione delle competenze della U.O. personale con formazione nuova unità: rispetto scadenze	Efficientamento delle procedure	100%	50	35
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Sviluppo di un sistema di controllo sui flussi di input/output del servizio in <i>outsourcing</i> di amministrazione del personale	Efficientamento delle procedure	31/10/2017	0	30
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	XAC:implementazione modulo gestione magazzino	Efficientamento delle procedure	31/12/2017	45	30
Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali ed incentivare il processo di dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente							
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	PUNTO IMPRESA: consolidamento servizi al pubblico	Miglioramento/incremento dei servizi (trasversale)	100%	5	5

Servizio Registro Imprese

Cod. rif. Cruscotto di Ente	Cod. rif. Programma	Valenza indicatore	Indicatore	Valenza obiettivo	Target	Peso Servizio	Peso P.O.
Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali ed incentivare il processo di dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente							
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	PUNTO IMPRESA - Potenziamento servizi al pubblico - Indicatore di progetto:	Trasversale Miglioramento dei servizi/creazione nuovi servizi			
			- Mantenimento Servizio Punto Impresa Registro Imprese con rimodulazione dei tempi di erogazione		100%	15	5
C1	D1	Dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente	Avvio procedure di cancellazione PEC per ciascuna casistica individuata	Miglioramento dei servizi	31/12/2017	20	15
Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare l'informazione all'utenza e la qualità dei servizi							
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Formazione per integrazione gestione pratiche Registro Imprese/ex Albi: durata della formazione in ore	Ottimizzazione delle procedure	>=50	35	35
C2	D2	Grado di rispetto degli standard di 5 gg. per la lavorazione delle pratiche telematiche	Percentuale di pratiche telematiche evase entro 5 giorni	Ottimizzazione delle procedure	85%	10	5
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Implementazione procedura automatizzata Infocamere per assegnazione pratiche	Ottimizzazione delle procedure	31/12/2017	0	30
C2	D2	Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi	Avvio procedure di verifica dinamica ex Albo Agenti e Rappresentanti: invio <i>mailing</i>	Nuovo servizio	31/12/2017	20	10

Ufficio di staff Controllo di Gestione

Cod. rif. Cruscotto di Ente	Cod. rif. Programma	Valenza indicatore	Indicatore	Valenza obiettivo	Target	Peso U.O. staff
Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali ed incentivare il processo di dematerializzazione dei procedimenti dell'Ente						
C1	D1	Semplificare l'accessibilità ai servizi camerali	PUNTO IMPRESA - Potenziamento servizi al pubblico. Indicatori di progetto: Supporto per erogazione servizi al pubblico sportello Punto Impresa "Commercio estero": assicurazione continuità del servizio secondo le indicazioni del titolare di P.O.	Miglioramento/ incremento dei servizi (trasversale)	100%	50
Sviluppare un sistema integrato di pianificazione e controllo						
D2	H2	Adeguamento a nuovi applicativi	Adeguamento ad applicativi Kronos e Pareto: rispetto tempistica	Trasparenza dell'attività amministrativa	100%	25
Implementare azioni di miglioramento organizzativo						
D3	H1	Capacità di riorganizzazione della struttura e dei processi	Predisposizione documenti e reportistica su richiesta della direzione nell'ambito del processo di razionalizzazione del sistema camerale: rispetto tempistica	Trasparenza dell'attività amministrativa	100%	25

G) altre informazioni eventualmente ritenute utili per la migliore comprensione degli istituti regolati dal contratto
=====

f.to il Segretario generale
(Daniele Bosi)