

*Allegato L2) alla deliberazione consiliare n. 6/2017 del 28 aprile 2017, composto da n. 24 pagine*

# La Relazione sulla gestione e sui risultati -

# 2016

2<sup>^</sup> sezione - Risultati conseguiti  
rispetto agli obiettivi e ai  
programmi definiti nella R.P.P.

---

Redatta in conformità alla Circolare Mise n. 0050114 del  
9.4.2015

# Le priorità dell'azione camerale nel 2016

L'attività dell'esercizio 2016 si è svolta in coerenza con le linee strategiche di mandato delineate nel *programma pluriennale 2016-2020*, approvato dal Consiglio camerale nella seduta 23 del 27.11.2015, come aggiornate in sede di approvazione della *Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2016*.

Al fine di una migliore integrazione con l'intero ciclo di definizione e valutazione della performance tali linee sono attualizzate in dimensione *Balanced Scorecard*:

- la dimensione del tessuto economico locale;
- la dimensione dei processi interni;
- la dimensione dell'innovazione, della crescita e dell'apprendimento;
- la dimensione economico-finanziaria.

## Prospettiva tessuto economico locale

- A. LA CAMERA DI COMMERCIO PER LA VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO
- B. LA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SOSTEGNO DELLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE
- C. LA POLITICA PER IL CREDITO
- E. LA CAMERA DI COMMERCIO PER LA TRASPARENZA E LA TUTELA DEL MERCATO
- F. ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE

## Prospettiva economico finanziaria

- I. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

## Prospettiva processi interni

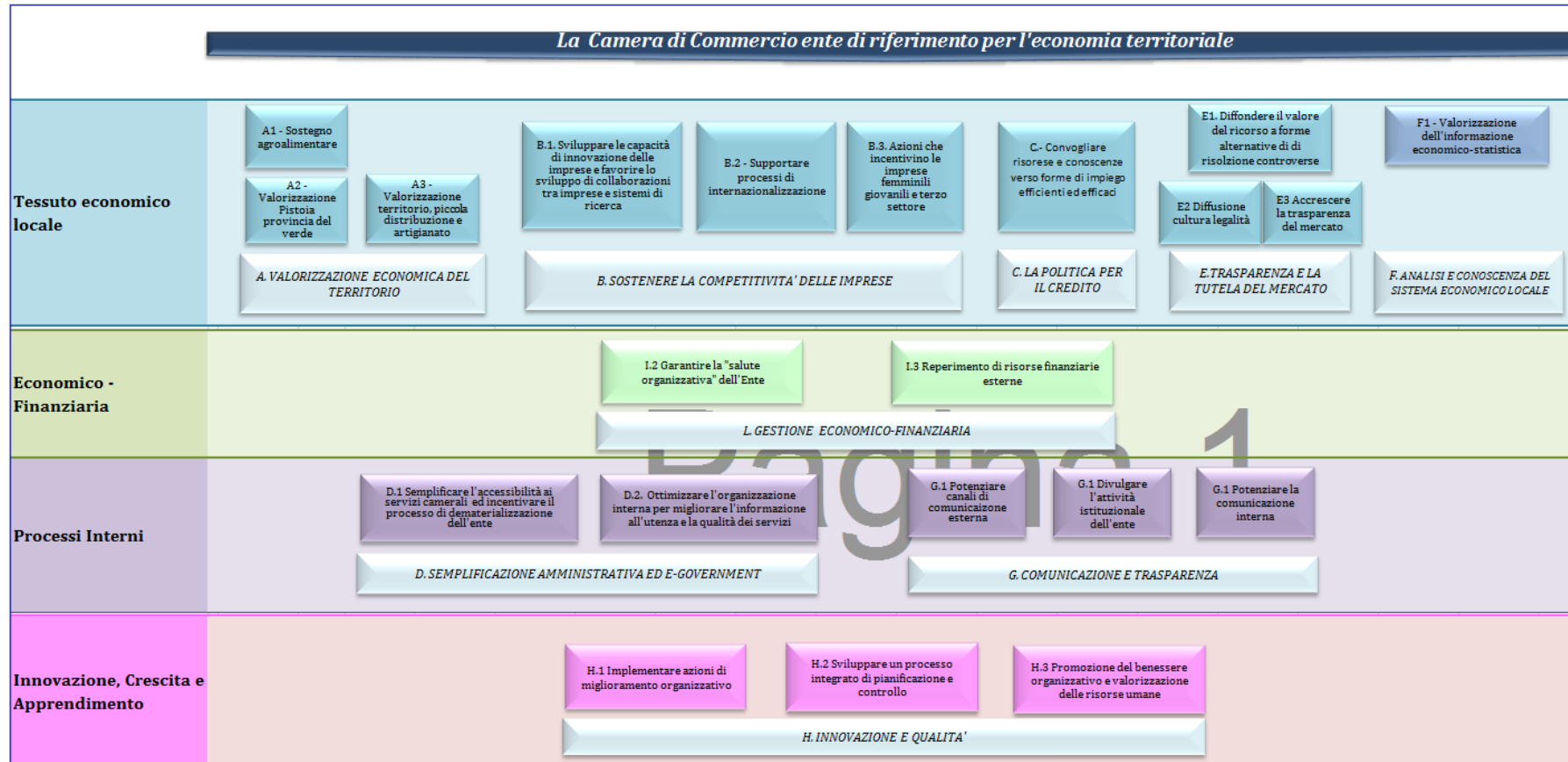
- D. SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA ED E-GOVERNMENT
- G. COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

## Prospettiva innovazione, crescita e apprendimento

- H. INNOVAZIONE E QUALITA'

NOTA OPERATIVA: Si precisa che le risorse rendicontate attengono ai soli stanziamenti dedicati alla promozione economica. Le risorse afferenti le spese di personale e di funzionamento non sono direttamente rendicontabili per risultati conseguiti.

# LA MAPPA STRATEGICA 2016



# PROSPETTIVA TESSUTO ECONOMICO-LOCALE

## Linea strategica A

### La Camera di Commercio per la valorizzazione del territorio

Prospettiva BSC	TESSUTO ECONOMICO LOCALE	
Linee Strategiche di Mandato	A: LA CAMERA DI COMMERCIO PER LA VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO	
Programmi	Azioni di intervento	Iniziative
<b>A.1 Promuovere e sostenere iniziative di promozione dell'agroalimentare come elemento di richiamo del territorio</b>	A.1.1. - Percorsi di promozione dei prodotti agroalimentari di qualità	Contributo AGRIPUS 2016 Contributo progetto in azienda per apprendere Contributo progetto Coltura Cottura Cultura <b>SPORTELLO Punto Impresa AGRICOLTURA E AMBIENTE</b>
<b>A.2 Valorizzare Pistoia quale Provincia del verde</b>	A.2.1. - Valorizzazione del patrimonio turistico, termale e montano  A.2.3. - Valorizzazione dell'ambiente/territorio/turismo/sviluppo sostenibile riqualificando l'offerta turistica secondo i binomi "verde/natura", "terme/bellezza", "terme/salute", ecc	Cartelli promozionali autostradali Contributo progetto "Coltura Cottura Cultura"  Progetto per la realizzazione di un parco di ricerca ed educazione sulla tradizione mediterranea delle piante officinali Contributo progetto "Promuove Mountain" Contributo "Città del natale 2016" BTS 2016 Un altro parco in città

Le azioni del programma A1, oltre che per il tramite del sostegno finanziario a progetti di terzi, si sono concretizzate con l'attività dello sportello Punto impresa nel cui ambito sono stati gestiti i progetti della campagna Assaggio olio 2015 e 2016, con la ricezione e gestione di n. 9 campioni di olio, l'organizzazione e gestione di n. 1 Ring test con 5 campioni da inviare al Mipaf per la verifica del mantenimento dei requisiti del Comitato di Assaggio di Pistoia. In materia di ambiente lo Sportello Punto Impresa ha organizzato il seminario "La gestione amministrativa dei rifiuti – Registri di Carico e Scarico e Formulare rifiuti", del tutto gratuito, con la partecipazione di n. 75 imprese. E' stata inoltre gestita la campagna MUD 2016 (1753 dichiarazioni di cui 1597 telematiche e 140 cartacee), vidimati n. 2651 formulari trasporto rifiuti, n. 883 registri di carico/scarico, gestito la parte informativa relativa all'iscrizione all'albo Gestori Ambientali tenuto dalla camera capoluogo, gestito il Registro AEE e il Registro Pile.

L'attività informativa si è infine perfezionata con la gestione di una newsletter in materia di ambiente e

agroalimentare (n. 6 invii con un numero di destinatari oscillante tra i 420 e i 500 nominativi).

Le attività inerenti il programma A2 sono state improntate alla valorizzazione del patrimonio turistico-ambientale, anche in un'ottica sinergica con i progetti di Pistoia capitale italiana della cultura 2017.

Si è concluso, nel 2016, il progetto per la realizzazione di un parco di ricerca ed educazione sulla tradizione mediterranea di piante officinali gestito all'interno del Cespevi al fine di non vanificare l'investimento effettuato, pur nell'incertezza del futuro del Centro, ad oggi posto in liquidazione.

Mantenuti anche nel 2016 i cartelli promozionali posti sul tratto autostradale pistoiese della A11 ritenuti un veicolo di promozione efficace per la città di Pistoia in quanto idoneo a stimolare l'interesse dei numerosi automobilisti che percorrono giornalmente la suddetta arteria autostradale e di cui la Giunta ha deliberato il rifacimento per promuovere al meglio le opportunità derivanti dalla nomina di Pistoia a "Capitale della cultura 2017".

<b>A.3. Azioni promozionali per la valorizzazione complessiva del territorio e la valorizzazione della piccola distribuzione</b>	A33 - Valorizzazione dei Centri Commerciali Naturali, della piccola distribuzione e delle strutture turistico-ricettive di qualità	Isnart quota Valorizzazione dei CCN 2016 Progetti di promo-commercializzazione turistica del territorio (Bando) Business market day toscana Visiting Pistoia 2016 Pistoia Festival 2016 Contributo La città nel Presepe – Comune di Pescia Contributo progetto Pistoia 2017: l'anno della cultura	
	A34 - Realizzazione di iniziative dirette o partecipazioni a iniziative di terzi	Contributo progetto Mostra dell'ingegno in occasione della cultura Arts & Craft 2016 Contributo manifestazione Toscana Fashion Contributo 131^ Fiera di Casalguidi Contributo progetto Esporti@amo 3.0	

Nell'ambito delle azioni del programma A3 è stato confermato il cofinanziamento di progetti di animazione dei Centri Commerciali Naturali nonché di progetti di promo-commercializzazione realizzati dai Consorzi Turistici della provincia di Pistoia. Diverse le manifestazioni locali sostenute finanziariamente. Con particolare riferimento all'artigianato di qualità è stato sostenuto, anche per il 2016, il progetto di rilancio della storica manifestazione "Arts & Crafts".

Importante anche l'impegno finanziario in vista di "Pistoia capitale della cultura 2017".

<b>Risorse di competenza</b>	<b>Oneri promozionali € 642.400,00</b>
------------------------------	----------------------------------------

# PROSPETTIVA TESSUTO ECONOMICO-LOCALE

## Linea strategica B

### La Camera di Commercio per sostenere la competitività delle imprese

<b>Prospettiva BSC</b>	<b>TESSUTO ECONOMICO LOCALE</b>		
<b>Linee Strategiche di Mandato</b>	<b>B: LA CAMERA DI COMMERCIO PER SOSTENERE LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE</b>		
<b>Programmi</b>	<b>Azioni di intervento</b>	<b>Iniziative</b>	
<b>B.1. Sviluppare le capacità di innovazione delle imprese e favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistemi di ricerca</b>	B.1.1 - Azioni dirette alla tutela della proprietà industriale e l'accesso ai brevetti	Servizio di prima consulenza gratuita in materia brevettuale  <b>SPORTELLO Punto Impresa MARCHI BREVETTI E INNOVAZIONE</b>	
	B.1.5 – Realizzazione di iniziative dirette o compartecipazione a iniziative di terzi	FNP 2014 – Eccellenze in digitale 2015 FPN 2014 – Progetto di rete "Servizi per la qualità e la qualificazione delle filiere del Made in Italy"  (Marchio Isnart; Green care; Sistema rating Imprese meccanica)	
	B.1.4 Interventi di formazione, assistenza alle imprese e per lo sviluppo del capitale umano	Contributo First Lego® League Italia a.s. 2016-2017 – Contributo Mefit 2016 BOOT CAMP for student	

Le azioni dirette alla tutela della proprietà industriale e all'accesso ai brevetti sono considerate strategiche e stimolano le imprese della provincia a potenziare la propria capacità di innovazione di prodotto e di processo. Nonostante il perdurare della situazione di forte crisi economica a livello provinciale nel 2016 al **Punto Impresa Marchi e Brevetti e Innovazione** sono state ricevute complessivamente 243 pratiche (tra depositi di marchi, brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, marchi internazionali, istanze di annotazione, trascrizione ecc.).

Presso il Punto Impresa dedicato l'utente ha ricevuto:

- l'assistenza guidata per la presentazione delle domande nelle varie forme di titoli di proprietà

industriale a livello nazionale e informazioni sullo stato dei pagamenti delle tasse riguardanti il mantenimento in vita degli stessi titoli.

- informazioni su marchi e brevetti sia riguardo la documentazione italiana che per quella europea e internazionale, fruendo dell'assistenza per definire efficacemente la tipologia di ricerca sulla base delle proprie necessità, per reperire le informazioni sulla modalità di deposito, sullo stato legale di un brevetto e sui brevetti inerenti specifici settori di attività.

Il **Servizio gratuito di prima informazione e orientamento in materia brevettuale** è proseguito ogni secondo e quarto giovedì del mese presso la sede della Camera. Hanno ottenuto una consulenza **41 soggetti**, sia privati che titolari di impresa. Il servizio è regolato da una convenzione, che vede coinvolte le Camere di Firenze, Lucca, Pisa, Pistoia, Prato, Arezzo e Grosseto e ha lo scopo di promuovere, sul territorio toscano, lo sviluppo di strumenti di tutela della proprietà industriale e la diffusione della cultura brevettuale.

Nel 2016 si è concluso il **progetto "Made in Italy – Eccellenze in digitale**, progetto nazionale nato in collaborazione con Google e Unioncamere per aiutare l'artigianalità Italiana a crescere sul mercato globale.

I due borsisti assegnati a Pistoia hanno svolto un'importante attività verso le imprese del territorio provinciale. Sono state messe a disposizione delle imprese tre opportunità con cui aderire al progetto:

- consulenze personalizzate
- workshop
- sportello

Nel 2016 sono stati realizzati tre workshop:

- Il sito vincente
- Raccontarsi e conquistare clienti
- Generare traffico e ottenere clienti

Per quanto riguarda le consulenze personalizzate sono stati attivati 180 incontri rivolti a 70 aziende (20 oltre le 50 previste), con una media quindi di circa 2,5 affiancamenti per azienda.

Sempre in materia di tutela del made in Italy sono stati gestiti due marchi di qualità, il marchio Green Care per il quale sono state rilasciate le certificazioni a due aziende della nostra provincia e il marchio per il settore della meccanica. Per entrambi i progetti sono stati organizzati in sede i seminari di orientamento e prima assistenza in collaborazione con Dintec (13 aziende partecipanti per il settore della meccanica e 11 aziende per il Green care).

E' proseguito anche per il 2016 il progetto del Marchio di qualità Ospitalità italiana 2016 per le imprese del settore alberghiero e ristorativo. Sono state premiate n. 70 strutture (26 alberghi, 9 agriturismi, 26 ristoranti e 9 b&b).

Programmi	Azioni di intervento	Iniziative
<b>B.2 - Sviluppare strumenti informativi e servizi a supporto dei processi di internazionalizzazione</b>	B.2.1.- Esplorazione di nuovi mercati al fine di diversificare i mercati di sbocco delle produzioni locali attraverso lo sviluppo di canali con altri soggetti istituzionali	<a href="#">Rail expo 2016 Teheran</a> <a href="#">Innotrans 2016 Berlino</a> <a href="#">Eurasia Rail 2016 Istanbul</a> <a href="#">Italia a tavola 2016</a> <a href="#">YARE 2016</a> <a href="#">Fiera Sabo 2016</a> <a href="#">Incoming USA mobile e complementi d'arredo</a> <a href="#">Due missioni imprenditoriali in Iran (Casalinghi e Mobile)</a> <a href="#">Vivi Pistoia (applicazione web e rivista)</a>
	B.2.2 - Qualificazione dei servizi di assistenza e informazione	<b>SPORTELLO Punto Impresa INTERNAZIONALIZZAZIONE</b> <b>SPORTELLO Punto Impresa COMMERCIO ESTERO</b>
	B.2.3. - Immagine Italia & Co.	<a href="#">Immagine Italia 2016</a> <a href="#">Immagine Italia 2017</a>
	B.2.4 - Sostegno alle imprese per la partecipazione a mostre e fiere internazionali	<a href="#">Bando fiere 2016</a>

La capacità di aggredire nuovi mercati, ovvero di porsi in modo nuovo nei confronti di mercati tradizionali, si è confermata rappresentare, nell'attuale situazione di crisi economica, una variabile decisiva per la sopravvivenza delle imprese.

Il supporto al processo di internazionalizzazione delle imprese, conseguentemente, continua a rappresentare un elemento essenziale della politica camerale di promozione sistema economico locale e ha trovato pratica attuazione, in una linea di continuità con gli scorsi esercizi:

- nel favorire una maggiore diffusione dei servizi per l'internazionalizzazione offerti da tutti gli attori istituzionali e non;
- nell'organizzazione di collettive in fiere di carattere internazionale, con abbattimento parziale dei costi, ovvero nella realizzazione (diretta o mediante affidamento a soggetti collettivi) di workshop e incoming di operatori esteri (n. 10 iniziative di internazionalizzazione con un totale di 149 partecipanti nel 2016);
- nella concessione di contributi a titolo di cofinanziamento in misura massima del 50% delle spese ammissibili per complessivi € 375.000,00 con riferimento a n. 22 progetti.

Nel 2016 si è consolidata l'attività del **Punti impresa Internazionalizzazione e del Punto Impresa Commercio estero**. Il 19 febbraio 2016 è stato riaperto anche lo sportello decentrato di Montecatini Terme, aperto al pubblico ogni venerdì per i servizi di commercio estero. Nell'ambito dell'attività di sportello sono stati rilasciati 4.117 certificati d'origine (di cui 444 presso la sede di Montecatini t.me), 1791 visti per deposito, oltre a visti per conformità firma, visti Upica, certificati di libera vendita e rilasciati n. 42 numeri meccanografici. Riguardo all'attività di formazione/informazione sono stati gestiti 545 quesiti (allo sportello, via mail e telefonici) e organizzato un corso formativo/informativo sul nuovo codice doganale dell'Unione europea a cui hanno preso parte 68 partecipanti.



Sempre in tema di sostegno all'internazionalizzazione è proseguito l'impegno nel progetto "Immagine Italia & Co." giunta alla 10<sup>a</sup> edizione riguardante il settore lingerie, settore in cui la Toscana si trova al quinto posto in Italia con 133 imprese attive di cui il 29% pistoiesi. L'organizzazione della manifestazione si propone di consentire alle imprese pistoiesi e toscane di partecipare a un evento che, per la presenza di marchi leader nel settore, risulta di forte appeal per i buyer sia italiani che stranieri offrendo alle imprese stesse l'opportunità di tessere contatti commerciali con partner altrimenti difficilmente raggiungibili.

<b>IMMAGINE ITALIA 2017 - Settore intimo lingerie</b>	n. 100 imprese partecipanti di cui 4 testate giornalistiche di settore
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

<b>Brand presentati</b>	n. 240
<b>Vip Italia invitati</b>	135
<b>Buyer esteri invitati</b>	46
<b>Buyer esteri liberi</b>	59
<b>Visitatori oltre</b>	6.000
<b>Superficie espositiva</b>	Mq 10.000

Programmi	Azioni di intervento	Iniziative realizzate
<b>B 3. Realizzazione di azioni che incentivino le imprese sostenibili, le imprese femminili, giovanili a carattere mutualistico-solidale e del terzo settore</b>	B.3.1. - Interventi mirati di informazione, assistenza e formazione alle imprese	Azioni a favore imprese femminili Contributo progetto ACS strumento di alternanza scuola lavoro FPN 2014 - Progetto di rete a sostegno delle start up  <b>SPORTELLO Punto Impresa NUOVE IMPRESE</b>

Nel corso del 2016 è proseguita l'attività dello **sportello di consulenza gratuita in materia di avvio di impresa**. Il servizio si avvale della collaborazione dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro e offre agli utenti informazioni di primo orientamento all'avvio di attività di impresa con riferimento agli adempimenti amministrativi necessari, i requisiti professionali e autorizzazioni, forme giuridiche, valutazione della convenienza economica e del merito creditizio, normativa previdenziale e contrattualistica del lavoro. Gli incontri organizzati sono stati 40.

Nel campo dell'alternanza scuola/lavoro l'Ente ha preso parte al progetto "**Impresa in azione**", coordinato da ASSEFI – Azienda Speciale della CCIAA di Pisa – e sostenuto da Unioncamere Toscana, Regione Toscana e dall'Ufficio scolastico regionale, cui hanno aderito tre Istituti scolastici superiori della provincia con cinque classi che dovranno realizzare una propria idea di business. Le attività di formazione si sono svolte nel 2015, mentre le attività vere e proprie comprensive della manifestazione finale si sono svolte nel 2016.

Dopo il successo registrato dall'edizione 2014/2015 si è tenuta la nuova edizione del **Boot Camp for Students**. Si tratta di un ciclo di seminari rivolti agli studenti degli istituti superiori della provincia finalizzati ad offrire informazioni utili per affrontare il mondo del lavoro e più in generale per acquisire nuove conoscenze in diversi ambiti. Nel 2016 hanno aderito 12 istituti scolastici con 2523 studenti coinvolti per un totale di 62 corsi realizzati.

Tra gli obiettivi perseguiti nell'ambito dei progetti di **alternanza scuola-lavoro** il reperimento di soggetti con cui organizzare l'attività di alternanza prevista dal decreto della "buona scuola", con particolare riferimento alla promozione del portale "scuola-lavoro" realizzato da Unioncamere.

Nel corso del 2016 si è dato avvio al progetto Crescere in Digitale che nasce da un'iniziativa del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, attuata da Unioncamere in partnership con Google per promuovere, attraverso l'acquisizione di competenze digitali, l'occupabilità di giovani che non studiano e non lavorano (NEET) investendo sulle loro competenze per accompagnare le imprese nel mondo di Internet. Il progetto ha previsto una formazione rivolta ai NEET iscritti a Garanzia Giovani di circa 50 ore di

lezioni, esempi pratici e casi di studio su tutti gli aspetti di Internet per le imprese. Sono stati selezionati tre ragazzi per l'inizio del tirocinio curriculare. Due di questi sono stati assunti a tempo indeterminato nelle imprese presso cui hanno svolto il tirocinio.

Particolare attenzione anche alle imprese femminili mediante le azioni promosse **Comitato per l'imprenditoria femminile**, rinnovato nel maggio del 2014. Sulla scia del successo riscosso dal progetto Pistoia in digitale, anche il Cif ha deciso di investire nella promozione dell'economia sul web con l'organizzazione di due appuntamenti specifici:

- è stato proposto alle imprese "rosa" uno dei workshop di Pistoia in digitale (25 ottobre 2016)
- è stato organizzato presso la Biblioteca san Giorgio un seminario dal titolo "Social Media & Mobile Marketing per le imprenditrici di oggi". Il seminario si è tenuto Lunedì 28 Novembre 2016 e ha visto la partecipazione di oltre 100 imprenditrici.

<b>Risorse di competenza</b>	<b>Oneri promozionali 770.648,90</b>
------------------------------	--------------------------------------

# PROSPETTIVA TESSUTO ECONOMICO-LOCALE

## Linea strategica C

### La politica per il credito

<b>Prospettiva BSC</b>	<b>TESSUTO ECONOMICO LOCALE</b>		
<b>Linee Strategiche di Mandato</b>	<b>C: LA POLITICA PER IL CREDITO</b>		
<b>Programmi</b>	<b>Azioni di intervento</b>		<b>Iniziativae realizzate</b>
<b>C.1 - Convogliare le risorse e le conoscenze verso forme di impiego efficienti ed efficaci</b>	1 - Diffusione delle opportunità di finanziamento		SPORTELLO Punto Impresa OPPORTUNITA' E AGEVOLAZIONI FINANZIARIE Newsletter Newsbandi
<p>L'attività non si è potuta concretizzare in un sostegno finanziario ai consorzi fidi per i limiti imposti dalla normativa vigente che hanno contratto anche le possibilità di appositi bandi di sostegno al credito.</p> <p>E' invece rimasto attivo lo <b>sportello Punto Impresa Opportunità e agevolazioni finanziarie</b>, proseguendo l'attività in collaborazione con Unioncamere toscana per l'utilizzo della banca dati thesaurus che prende in considerazione le più rilevanti opportunità agevolative a favore delle imprese, di fonte comunitaria, nazionale e regionale.</p> <p>Nel 2016 la camera si è anche candidata a far parte della rete degli sportelli informativi della "Rete Microcredito" costituita a livello nazionale nell'ambito del progetto micro-work, cofinanziato dal FSE.</p>			
<b>Risorse di competenza</b>	<b>Oneri promozionali € 0</b>		

# PROSPETTIVA TESSUTO ECONOMICO-LOCALE

## Linea strategica E

### Trasparenza e tutela del mercato

<b>Prospettiva BSC</b>	<b>TESSUTO ECONOMICO LOCALE</b>	
<b>Linee Strategiche di Mandato</b>	<b>E: LA CAMERA DI COMMERCIO PER LA TRASPARENZA E LA TUTELA DEL MERCATO</b>	
<b>Programmi</b>	<b>Azioni di intervento</b>	<b>Iniziative</b>
<b>E.1. Diffondere il valore del ricorso a forme alternative di risoluzione delle controversie</b>	Attività di sensibilizzazione attraverso momenti di promozione degli strumenti di risoluzione delle controversie	Attività di mediazione
	Attivare collaborazioni con altre CCIAA e con Associazioni e ordini professionali	Stipula di accordi per la gestione del servizio in forma associata
<p>Il valore del ricorso a forme alternative di risoluzione delle controversie è innegabile in termini sia di risparmio di costo che di tempo e consente, in molti casi, di giungere a soluzioni negoziate dalle parti piuttosto che imposte da un terzo. La mediazione, con le riserve sulla possibilità di azione camerale in questo campo, si conferma uno strumento fondamentale per deflazionare il sistema giudiziario italiano nel panorama degli strumenti di risoluzione delle controversie.</p> <p>Dopo il forte incremento di procedure di mediazione del 2015 nel 2016 si è leggermente contratto ed assestato il numero complessivo delle procedure depositate. Nel 2016 sono state depositate un totale di n. 254 procedure di mediazione e di conciliazione e si sono tenuti n. 464 incontri. Le procedure concluse con esito positivo sono state il 57% del totale. Sono stati depositati n. 3 arbitrati.</p> <p>Sono stati revisionati lo Statuto e il Regolamento della Camera arbitrale, il Tariffario del servizio di arbitrato e il Disciplinare relativo alla tenuta dell'elenco degli arbitri ed alla modulistica. E' stata altresì l'occasione per armonizzare, ove possibile, i documenti del servizio di arbitrato ai rispettivi documenti della camera di Prato, in vista del prossimo accorpamento</p> <p>Lo Statuto ed il Regolamento sono stati approvati dal Consiglio camerale il 22.12.2016. Il nuovo tariffario ed il disciplinare per la tenuta dell'elenco degli arbitri è stato approvato dalla Giunta camerale sempre in data 22.12.2016.</p>		

<b>E.2. Diffusione la cultura della legalità</b>	Rafforzamento della collaborazione con forze di polizia locali - Protocolli legalità		- Convenzioni con forze di polizia locale per informative R.I.
	Azioni di sensibilizzazione in materia di controlli preventivi sui prodotti al fine di incentivare l'adozione di comportamenti corretti da parte delle imprese		- Sportello Punto Impresa Sicurezza prodotti - Sportello Punto Impresa Sanzioni - Sportello Punto Impresa Protesti e carte tachigrafiche - FPN 2014 - Progetto "Le camere di commercio per il contrasto alla concorrenza sleale e la promozione della trasparenza e della legalità nell'economia" - Contributo Osservatorio criminalità nell'agricoltura 2016 - Bando per acquisto sistemi di sicurezza - Controllo clausole inique – svolgimento in forma associata con Prato
			-

In materia di compiti ispettivi e di vigilanza attribuiti alle Camere di Commercio è stato stipulato un accordo con la CCIAA di Prato per lo svolgimento in forma associata delle attività metriche e di verifica della presenza di clausole vessatorie nei contratti. Per quanto riguarda l'attività dell'ufficio metrico dell'ente, nell'anno 2016, i sopralluoghi per visite ispettive e per verifica periodica sono stati 151, gli strumenti verificati ad ogni titolo sono stati 613 incluso quelli in laboratorio, sono stati rinnovati n. 30 marchi metalli preziosi agli assegnatari e rilasciate n. 875 le carte tachigrafiche.

E' stato costituito l'elenco dei titolari di contatori del gas e dei dispositivi di conversione ai sensi dell'art. 13 del DM 16 aprile 2012, n. 75.

In materia di vigilanza e controllo prodotti è stato concluso il progetto SVIM nel pieno rispetto dei termini e degli obiettivi previsti dalla "Convenzione per l'attuazione del Protocollo d'intesa tra l'Unioncamere e il Ministero dello Sviluppo Economico per la realizzazione di iniziative in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori del 12 ottobre 2012 – annualità 2015-2016", con i seguenti risultati:

DPI: n. 1 verifica ispettiva prevista (10 prodotti da sottoporre a controllo fisico; n. 1 controllo documentale). Sono state eseguite n. 2 verifiche ispettive complessive.

GIOCATTOLE: n. 4 verifiche ispettive previste (40 prodotti da sottoporre a controllo fisico; n. 2 controlli documentali; n. 2 analisi di laboratorio). Sono state eseguite n. 6 verifiche ispettive complessive.

PRODOTTI ELETTRICI n. 2 verifiche ispettive (20 prodotti da sottoporre a controllo fisico; n. 1 controllo documentale). Sono state eseguite n. 3 verifiche ispettive complessive.

Diverse le iniziative in materia di diffusione della legalità organizzate dal servizio.

- evento: "Mafie in pentola. Libera Terra. Il sapore di una sfida" - Spettacolo teatrale ad ingresso gratuito - Martedì 7 giugno 2016 (due repliche: mattutina prevalentemente dedicato agli studenti degli Istituti Superiori della città e alle Istituzioni o Associazioni e serale destinato a tutti gli interessati) presso Auditorium provinciale - Via Panconi. L'iniziativa si è posta l'obiettivo di sensibilizzare studenti delle scuole medie superiori, cittadini e imprenditori sui temi della trasparenza e della legalità nell'economia;

- attuazione al protocollo siglato tra CCIAA e Prefettura di Pistoia con il fine di mettere a disposizione il patrimonio informativo del Registro Imprese alle principali Forze dell'ordine locali. Una banca dati, informatizzata, in grado di fornire una grande quantità di informazioni e dati sulle imprese italiane,

anche attraverso alcuni applicativi quali Ri:visual che permette di "vedere" immediatamente in formato grafico le relazioni esistenti tra persone e imprese con altre imprese, e il Ri:Map che permette di selezionare elenchi di imprese per criteri di territorialità, individuando anche eventuali anomalie nella elezione della sede legale di imprese. In data 30/06/2016, presso la sede della CCIAA di Pistoia, sono stati pertanto consegnati, alla presenza di un referente di Infocamere, gli accessi agli applicativi Ri:Visual, Ri:Map e Ri:Build;

- organizzazione, insieme a Coldiretti Pistoia - in occasione della V<sup>a</sup> Giornata della Trasparenza e della legalità, in collaborazione con la Fondazione "Osservatorio sulla criminalità nell'agricoltura e sul sistema agroalimentare" e l'Associazione Libera - del seminario "Tutela del made in Italy e legalità: un'opportunità di crescita e di sviluppo per le p.m.i." tenutosi martedì 6 dicembre 2016 presso la Sala del Consiglio della CCIAA di Pistoia. All'evento hanno partecipato figure di spicco, quale Gian Carlo Caselli, in veste di Presidente del Comitato Scientifico dell'Osservatorio sulla criminalità nell'agricoltura e sul sistema agroalimentare;

- sono stati inoltre organizzati n. 2 laboratori (uno sulla storia della mafia e sulla normativa antimafia e uno sulla discarica abusiva di 2.700 tonnellate di pneumatici fuori uso a cielo aperto, situata sulle colline senesi, presso il sito di Rapolano) rivolti agli studenti delle scuole superiori (ITIS Fedi/Fermi il 27/10/2016 e l'8/11/2016 / ITCS Pacini il 27/10/2016 ed il 3/11/2016 / Liceo classico "Forteguerra" il 3/11/2016 e l'8/11/2016) in collaborazione con l'Associazione "Libera".

### **Sportello Punto Impresa Etichettatura prodotti**

L'approccio seguito nell'attività dello sportello è innovativo rispetto alla tradizionale attività ispettiva, di mero carattere repressivo, molto apprezzato da imprese, consumatori, associazioni di categoria e forze dell'ordine. L'ispettore svolge assistenza diretta alle imprese anche in occasione delle principali iniziative camerali (Fiera Immagine Italia, Fiera Arts&Crafts). I contatti gestiti nel 2016 sono stati n. 240 (Anni precedenti: 2014 n. 250 / 2013 n. 240 contatti).

### **Sportello Punto Impresa Protesti e carte tachigrafiche**

Lo sportello offre un servizio di front office di assistenza e informazione. I carichi di lavoro per l'esercizio 2016 sono i seguenti:

*Gestione istanze rilascio carte tachigrafiche* - Nel corso del 2016 sono state gestite complessivamente n. 875 carte tachigrafiche, (anni precedenti: 2015 n. 637 / 2014 n. 734 / 2013 n. 806 / 2012 n. 1040 / 2011 n. 795). Sono stati rispettati in ogni caso i tempi di evasione dei procedimenti, ovvero lo standard di evasione delle istanze nello stesso giorno della loro presentazione.

*Registro Protesti (visure, cancellazioni e pubblicazione elenchi)* -

- n. 271 istanze di cancellazione protocollate (Anni precedenti: 2015 n. 343 / 2014 n. 354 / 2013 n. 362 / 2012 n. 370 / 2011 n. 416);

- n. 529 effetti cancellati (Anni precedenti: 2015 n. 697, 2014 n. 829 / 2013 n. 750 / 2012 n. 814 / 2011 n. 629);

- n. 72 elenchi caricati (Anni precedenti: 2015 n. 76 / 2014 n. 78 / 2013 n. 78 / 2012 n. 74 / 2011 n. 78);

- n. 474 visure rilasciate (Anni precedenti: 2015 n. 497, 2014 n. 538 / 2013 n. 522 / 2012 n. 630 / 2011 n. 550).

<b>E.3. Accrescere la trasparenza del mercato</b>	Azioni di sensibilizzazione del consumatore/utente (seminari formativi/informativi, Sportello Condominio e consumatori)	Sportelli informativi condominio e consumatori Borsa merci Telematica - Quota
---------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

Sportello consumatori attivo sia in sede che a Montecatini dal mese di febbraio 2016 sono stati gestiti 165 quesiti. In quanto allo sportello condominio l'attività è stata sospesa temporaneamente nel 2015 e sono in corso le procedure per l'individuazione dei soggetti con cui stipulare la nuova convenzione per la gestione.

Rientra, inoltre, a pieno titolo nell'azione volta ad accrescere la trasparenza del mercato la partecipazione dell'Ente camerale alla Borsa Merci telematica italiana la quale ha realizzato e

gestisce un mercato telematico e dei prodotti agricoli, ittici e agroalimentari.

**Risorse di competenza**

**Oneri promozionali € 34.669,03**

# PROSPETTIVA TESSUTO ECONOMICO-LOCALE

## Linea strategica F

### Analisi e conoscenza del sistema economico locale

<b>Prospettiva BSC</b>	<b>TESSUTO ECONOMICO LOCALE</b>	
<b>Linee Strategiche di Mandato</b>	<b>F: ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE</b>	
<b>Programmi</b>	<b>Azioni di intervento</b>	<b>Iniziative</b>
<b>F.1 - Valorizzazione del patrimonio informativo raccolto</b>	F.1.1 - Ottimizzazione della standardizzazione e diffusione dei dati	Produzione di reportistica statistica sul sistema delle imprese
		PUNTO IMPRESA : Sportello informativo statistica e prezzi
		Newsreport

Nel corso del 2016 sono state svolte numerose indagini periodiche e non periodiche inserite e non nel Programma Statistico Nazionale eseguite per conto di:

- ISTAT:

(es. rilevazione mensile attività edilizia, rilevazione trimestrale opere pubbliche, rilevazione mensile prezzi agricoltori, rilevazione semestrale sulla consistenza degli allevamenti, rilevazione forze lavoro, rilevazione consumi delle famiglie, multiscopo, ecc.) alcune sono eseguite direttamente dall'ufficio, altre sono curate dai Comuni, ma per queste l'ufficio si occupa del coordinamento a livello provinciale con attività di formazione e vigilanza delle operazioni.

- MININDUSTRIA:

(rilevazione della consistenza dei supermercati, dei grandi magazzini ecc. – rilevazione dei centri commerciali.) La rilevazione sulla grande distribuzione in particolare interessa un numero imponente di soggetti e richiede un impegno notevole da parte dell'ufficio che svolge direttamente le attività di rilevazione.

-UNIONCAMERE, od altri enti facenti parte del Sistan:

(Indagine Excelsior ordinaria) per l'indagine Excelsior 2016, nel mese di maggio, l'ente ha compiuto direttamente la rilevazione presso le imprese con oltre 250 addetti.

Rilevazione sperimentale Excelsior 4° trim. 2016 – 1° trimestre 2017

Nel corso del 2016 la Camera di Commercio è stata chiamata da Unioncamere a partecipare ad una nuova modalità di rilevazione per quanto riguarda l'indagine Excelsior. Le novità riguardano il fatto che il questionario viene somministrato alle imprese in modalità Cawi.

- UNIONCAMERE TOSCANA

Indagine congiunturale sulle imprese manifatturiere. Anche nel 2016 le attività relative all'indagine congiunturale sul manifatturiero si è svolta in gran parte con la realizzazione delle interviste raccogliendo in media 78 questionari durante le due rilevazioni svolte: la prima relativa ai risultati del 4° trimestre 2015, la seconda con i dati per i primi due trimestri 2016.

L'ente si occupa anche della diffusione dei dati statistici prodotti nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale e tratti dalle banche dati Istat, Unioncamere; nonché dei dati desumibili dagli archivi dei



registri Imprese delle Camere di Commercio e gestiti da Infocamere.  
Trimestralmente sono stati esaminati i dati del commercio estero e della natimortalità delle imprese. Di queste analisi è stato fatto un rapporto trimestrale inserito nel sito camerale.  
Gli stessi dati sono stati inseriti nella newsletter elaborata e diffusa in collaborazione con l'ufficio di statistica della Provincia "NEWSREPORT", la quale viene sempre inserita nel portale dell'ufficio regionale dell'ISTAT come prodotto di rilievo degli uffici SISTAN regionali.  
Nel 2016 sono state prodotte 4 newsletters.

<b>Risorse di competenza</b>	<b>Oneri promozionali € 0</b>
------------------------------	-------------------------------

# PROSPETTIVA ECONOMICO-FINANZIARIA

## LINEA STRATEGICA I

### Gestione economico-finanziaria

<b>Prospettiva BSC</b>	<b>ECONOMICO-FINANZIARIA</b>
<b>Linee Strategiche di Mandato</b>	<b>I - GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA</b>
<b>Programmi</b>	<b>Azioni di intervento</b>
<b>I.3 Reperimento di risorse finanziarie esterne</b>	Politiche di reperimento di risorse finanziarie da fonti diverse da quelle normativamente imposte
<b>I.2. Garantire la salute organizzativa dell'Ente</b>	Politiche gestionali che consentano una riduzione dei costi di struttura rispetto ai costi dei processi primari

Negli ultimi anni si sono succeduti interventi legislativi finalizzati ad un rilevante contenimento della spesa pubblica che hanno imposto forti tagli lineari su alcune categorie di spesa nonché, più in generale, sui consumi intermedi (senza che questi si traducano, di norma, in un miglioramento dei saldi di bilancio, stante la necessità di riversare i risparmi conseguiti al bilancio dello stato). Le azioni di contenimento dei costi sono comunque costantemente perseguite dall'ente, come dimostra il livello elevato riservato alla prospettiva economico-finanziaria nell'ambito della mappa strategica dell'ente. I confronti effettuati nell'ambito del progetto di *benchmark* toscano confermano i buoni risultati ottenuti sia in termini di contenimento della spesa (anche oltre i limiti normativamente imposti) che di promozione di maggiori entrate.

Per quanto riguarda i risultati economico-finanziari della gestione 2016 si rinvia a quanto descritto nella prima sezione della relazione, nella quale è reperibile un'analisi delle poste di consuntivo 2016.

Il costo del personale rappresenta il 34.% del totale degli oneri correnti e gli oneri delle funzioni A e B il 51.% degli oneri correnti. I costi di struttura l' 83% dei proventi della gestione corrente.

I proventi propri dell'attività promozionale (contributi e proventi gestione beni e servizi) finanziano per il 10% gli oneri sostenuti nel 2016 per la promozione del sistema imprenditoriale locale, determinando uno scostamento in negativo dal target del 30% principalmente dovuto al rinvio all'esercizio 2017, per cause non dipendenti dalla volontà dell'Ente, di alcuni progetti correlati a proventi (Vetrina Toscana, Crescere imprenditori) nonché ai minori ricavi rispetto al preventivato relativamente alle edizioni 2016 e 2017 (per la parte di competenza dell'esercizio) della manifestazione "Immagine Italia & Co." a cui è corrisposta, peraltro, una riduzione più che proporzionale dei costi con effetti positivi sui saldi di bilancio

# PROSPETTIVA PROCESSI INTERNI

## LINEA STRATEGICA D

### Semplificazione amministrativa ed e-government

<b>Prospettiva BSC</b>	<b>PROCESSI INTERNI</b>
<b>Linee Strategiche di Mandato</b>	<b>D. LA CAMERA DI COMMERCIO PER LA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E L'E-GOVERNMENT: La pubblica amministrazione a servizio delle imprese</b>
<b>Programmi</b>	<b>Azioni di intervento</b>
<b>D.1 Semplificare l'accessibilità ai servizi camerale e incentivare il processo di dematerializzazione delle procedure dell'Ente</b>	Ampliamento dell'accessibilità telematica ai servizi camerale
	Sviluppo sportelli Punto Impresa
	Dematerializzazione delle procedure e contenimento tempi procedimenti
<b>D.2. Ottimizzare l'organizzazione interna per migliorare l'informazione all'utenza e la qualità dei servizi</b>	Garantire lo standard qualitativo e quantitativo dei nella gestione degli adempimenti
	Sportelli PUNTO IMPRESA RI; Artigianato e attività regolamentate; diritto annuale, certificati e visure RI
	Rispetto dei tempi dei procedimenti amministrativi

Il sistema camerale è da tempo impegnato in un processo di telematizzazione volto a semplificare il rapporto con le imprese che hanno portato il legislatore ad affidare alle Camere di Commercio compiti sempre più numerosi e qualificanti.

Il progetto di consolidamento e, ove possibile, sviluppo degli Sportelli Punto Impresa è proseguito anche nell'esercizio 2016. All'interno della rendicontazione delle diverse linee d'azione sono state rendicontate, seppure in maniera sintetica, le attività svolte dagli sportelli dei quali si riepiloga di seguito l'elenco:

## SPORTELLI PUNTO IMPRESA

		PIANO
PUNTO INFORMAZIONI		0
SPORTELLO 1	VISURE E CERTIFICATI	0
	DIRITTO ANNUALE	0
SPORTELLO 2	ARTIGIANATO E ATTIVITA' REGOLAMENTATE	0
SPORTELLO 3-4	FIRMA DIGITALE (CNS)	0
SPORTELLO 5	REGISTRO IMPRESE	0
URP - Ufficio Relazioni con il pubblico		1
SPORTELLO 6	PROTESTI	2
	CARTE TACHIGRAFICHE	2
SPORTELLO 7	SANZIONI	2
	SPORTELLO ETICHETTATURA PRODOTTI	2
	CONCORSI A PREMIO	2
SPORTELLO 8-9	MARCHI E BREVETTI	2
SPORTELLO 10	STATISTICA E PREZZI	2
	ELENCHI MERCEOLOGICI	2
SPORTELLO 11	OPPORTUNITA' E AGEVOLAZIONI FINANZIARIE	2
	NUOVE IMPRESE	2
SPORTELLO 12-13	AMBIENTE	2
SPORTELLO 14	COMMERCIO ESTERO	2
AGRICOLTURA E AMBIENTE - Informazioni		2
COMMERCIO ESTERO - Informazioni		2
INTERNAZIONALIZZAZIONE - Informazioni		2
MEDIAZIONE e ARBITRATO	Mediazione e Arbitrato	2
	Ruolo periti ed esperti	
SPORTELLO CONDOMINIO E CONSUMATORI - Segreteria		
Provveditorato e Informazioni Sistemi telematici di acquisto e Fatturazione elettronica	Informazioni Sistemi telematici di acquisto e Fatturazione elettronica	3

L'ufficio comunicazione ha curato un progetto di coordinamento della divulgazione dei servizi offerti dagli sportelli della rete Punto Impresa sia sul sito camerale (all'interno del quale sono state armonizzate le pagine dedicate attraverso l'utilizzo dei loghi "Punto Impresa") che sui social network, con particolare riferimento alla pagina facebook della camera attraverso la quale sono stati promossi i principali servizi di front office.

La gestione documentale dell'ente è stata completamente informatizzata attraverso l'applicativo GEDOC, conforme al nuovo codice dell'amministrazione digitale, che consente la gestione informatica del documento (dalla sua creazione alla protocollazione, firma digitale, fascicolazione e spedizione). Nel corso del 2016 è stato dato avvio alle procedure in vista dell'attivazione della conservazione sostitutiva dei documenti informatici.

Lo standard quali-quantitativo dei principali servizi camerali è stato mantenuto. Si è proceduto a monitorare il tempo di conclusione dei principali procedimenti camerali, pubblicando sul sito dell'ente i relativi report di dettaglio e al calcolo dei giorni medi di erogazione dei principali servizi, verificando che i tempi di erogazione sono fortemente al di sotto di quelli normativamente previsti.

Per quanto riguarda il Registro Imprese si segnala che nel corso dell'anno 2016 sono stati aperti **n. 24.464 protocolli** (24.301 nel 2015), dei quali **n. 23.084** relativi a protocolli d'ufficio e domande e/o denunce inoltrate al Registro delle Imprese ed al Repertorio Economico Amministrativo e **n. 1.380** relativi a dichiarazioni presentate da imprese artigiane.

Sono stati depositati **n. 5.244** bilanci d'esercizio (ed elenchi soci), in lieve aumento rispetto al 2015 (5.165).

Nel 2016, dai report mensili dell'ufficio risultano essere stati **vidimati n. 675 libri** per un totale di 83.980 pagine (Fonte dati: MICO – Portale Misurazione Consumi) e risultano essere state rilasciate **n. 353 copie atti**.

Sono stati altresì emessi **n. 1.207 verbali di accertamento di sanzioni amministrative** Registro Imprese, Rea ed Albo Artigiani), dato in aumento rispetto al 2015 (n. 976).

L'ufficio ha altresì provveduto ad implementare la nuova procedura sanzionatoria tramite PEC ormai a regime per tutte le imprese dal 2016.

Dall'applicazione "Flussi Pratiche - Tempi medi di lavorazione" risulta che nell'anno 2016, alla data del 18.01.2017 (data rilevazione per BSC 2016) **su un totale di n. 16.473 pratiche telematiche evase** (con esclusione dei depositi bilanci) **il tempo medio di evasione** (numero medio di giorni trascorsi dall'arrivo delle pratiche all'evasione, al netto dei tempi di evasione) è **stato pari a gg. 2,4** (leggermente superiore a quello rilevato nel 2015, pari a gg. 2,3).

Nel 2016 le pratiche telematiche evase (con esclusione delle ComUnica PEC e dei depositi bilanci) entro 5 gg. (al netto dei tempi di sospensione) sono state il **95,6% del totale**.

L'Ufficio Firma Digitale ha rilasciato n. 2.331 CNS e n. 304 Token Usb. Ha provveduto al rinnovo di n. 185 certificati e n. 92 revoche di certificati CNS.

Per quanto concerne l'attività dell'albo artigiano il nuovo sistema di **gestione automatico delle pratiche ComUnica artigiane PARD**) è stato adottato il 12 settembre 2016, rispettando il termine previsto per il raggiungimento dell'obiettivo (30/09/2016). Con tale sistema è stata attivata una nuova gestione del back-office artigiano che consente una maggior integrazione con il Registro Imprese. Secondo quanto previsto dall'art. 7 del D.M. 26.10.2011, nel corso del 2016 la U.O. Artigianato ed Attività Regolamentate ha proceduto alla verifica dinamica della permanenza dei requisiti abilitanti in capo alle imprese esercenti l'attività di agente di affari in mediazione e alle posizioni iscritte nell'apposita sezione del Rea (prevista almeno una volta ogni quattro anni dalla presentazione della SCIA).

### **Sportello Punto Impresa Registro Imprese**

### **Sportello Punto Impresa Artigianato e attività regolamentate**

Il progetto, di natura trasversale, avviato nel 2015, con l'obiettivo di una riorganizzazione degli uffici di front-office della camera e di una implementazione di nuovi sportelli di informazione/servizio contestualmente ad una efficace campagna di comunicazione esterna, ha portato dal 21 dicembre 2015 all'ampliamento dell'orario di apertura - tutti i giorni della settimana (compreso il mattino) - dello sportello "Registro Imprese", con attribuzione allo stesso di tutte le prestazioni di front-office del registro delle imprese ad eccezione del rilascio delle visure e certificati.

Il rilascio delle certificazioni anagrafiche è stato invece assegnato allo sportello del diritto annuale, trasferito al piano terra, al fine di ampliare l'orario del servizio evitando di creare code nei momenti di maggior afflusso di utenza allo sportello registro imprese.

Gli sportelli fisici del Servizio Registro Imprese sono rimasti comunque due, restando aperto

anche quello "Artigianato e Attività Regolate" nei pomeriggi di apertura al pubblico (martedì e giovedì pomeriggio). Relativamente a questo sportello, per mancanza di risorse disponibili, non è stato possibile ampliare l'orario per uniformarlo a quello degli altri sportelli. Si è altresì consolidata la campagna di comunicazione esterna mediante il costante e tempestivo aggiornamento del sito camerale, in modo da garantire la coerenza dei contenuti delle pagine web con la nuova organizzazione della rete degli sportelli. In particolare, per il registro delle Imprese si è proceduto all'attivazione del servizio di rilascio/informazione SPID.

# PROSPETTIVA PROCESSI INTERNI

## LINEA STRATEGICA G

### COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

Prospettiva BSC	PROCESSI INTERNI
Linee Strategiche di Mandato	<b>G. – COMUNICAZIONE E TRASPARENZA</b>
<b>Programmi</b>	<b>Azioni d'intervento</b>
G1 -Aumentare le potenzialità dei canali informatici di comunicazione esterna	Miglioramento del sito camerale e utilizzo dei social network Potenziamento attività di comunicazione
G2 - Divulgare l'attività istituzionale dell'Ente	Potenziamento strumenti comunicativi esterni maggiormente celeri ed economici (CRM e posta certificata) Sviluppo di azioni che assicurino la compliance rispetto agli obblighi di trasparenza e integrità
G3 - Potenziamento della comunicazione interna	Consolidamento della intranet camerale e implementazione di google drive Attivazione di momenti istituzionali di confronto con il personale per la condivisione della mission e dei cambiamenti in atto
<p>Nonostante le forti limitazioni di carattere finanziario anche durante l'esercizio 2016 si è operato al fine di migliorare la comunicazione sia con l'esterno - con imprese e consumatori - sia all'interno dell'ente sfruttando, in particolare, le opportunità offerte dal web e dai <i>social network</i>.</p> <p>Il piano della comunicazione è stato regolarmente approvato, nei termini previsti, con apposita delibera di Giunta. Coerentemente al contenuto di detto piano la Camera ha portato a termine un percorso volto a sfruttare la potenzialità dei social, con l'obiettivo di allineare la struttura comunicativa dell'Ente alle più moderne forme di comunicazione, alimentando la comunicazione tramite face book, utilizzato in maniera massiccia per veicolare i servizi di Punto Impresa. Durante l'anno si sono tenuti corsi di sensibilizzazione e formazione rivolti a tutto il personale circa l'uso dei <i>social network</i> e l'utilizzo della piattaforma google drive, con particolare riferimento alla gestione organizzativa dei corsi formativi esterni. Il sito web istituzionale dell'Ente ha continuato a rappresentare un punto di riferimento insostituibile per coloro che necessitano di informazioni puntuali sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi, nonché per l'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza dell'azione amministrativa.</p> <p>Per quanto concerne la comunicazione interna, oltre l'utilizzo dalla intranet camerale, sono stati riorganizzati diversi momenti informativi tenuti dal segretario generale ed aventi ad oggetto le importanti dinamiche normative che hanno riguardato il sistema camerale in questa ultima annualità.</p>	

# PROSPETTIVA INNOVAZIONE CRESCITA E APPRENDIMENTO

## LINEA STRATEGICA H

### Innovazione e qualità

Prospettiva BSC	INNOVAZIONE CRESCITA E APPRENDIMENTO	
Linee Strategiche di Mandato	I - INNOVAZIONE E QUALITA'	
Programmi	Azioni d'intervento	
H.1. - Implementare azioni di miglioramento organizzativo	Prosecuzione progetti benchmark in collaborazione con Unioncamere toscana	
	Riorganizzazione struttura a seguito implementazione sportelli Punto Impresa	
H.2. - Sviluppare un processo integrato di pianificazione e controllo	Consolidamento di un sistema di pianificazione e controllo multidimensionale	
H.3. - Promozione del benessere organizzativo e valorizzazione del personale	Monitoraggio del benessere organizzativo	
<p>L'Ente ha, negli anni, implementato un sistema di pianificazione e controllo orientato al risultato, approvato i principali documenti del ciclo della performance e adottato la metodologia BSC (Balanced ScoreCard) con un impostazione multidimensionale che informa tutti i documenti programmatori. Nel 2016 è proseguito il consolidamento di tale impostazione in un ottica di stretto coordinamento tra le camere toscane e nel rispetto sia delle metodologie definite a livello di sistema da parte di Unioncamere Italiana che della normativa sempre più articolata in materia di trasparenza e anticorruzione. Il progetto di benchmark, con riferimento all'annualità 2015, è stato avviato a febbraio e si è positivamente concluso con la presentazione dei dati a fine luglio 2016. Contemporaneamente sono stati forniti i dati per le indagini sia a Pareto nazionale che all'Osservatorio camerale, coordinati da Unioncamere.</p> <p>La riorganizzazione della struttura a seguito dell'implementazione del progetto Punto Impresa è in corso di perfezionamento dovendosi, ovviamente, valutare la necessità di adozione di eventuali correttivi che potranno rendersi necessari anche a seguito dell'accorpamento con la consorella di Prato.</p> <p>L'indagine sul benessere organizzativo è stata condotta nel mese di dicembre 2016, in maniera autonoma non essendo disponibile la procedura Anac, pur utilizzando lo schema predisposto dalla stessa Autorità. Gli esiti sono risultati in linea con quelli del 2015 e soddisfacenti rispetto ai tre profili analizzati (punteggio espresso su una scala da 1 a 6), soprattutto tenendo conto del particolare momento che il l'Ente camerale e tutto il sistema pubblico sta attraversando.</p>		