



# RELAZIONE DELLA PERFORMANCE 2020

*REV\_0 del 28 maggio 2021*

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| PREMESSA.....   | 3  |
| 1. PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI .....                                   | 4  |
| 2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE.....                              | 8  |
| 2.1 Il Contesto socio economico provinciale.....                          | 8  |
| 2.2 Il quadro normativo.....  | 13 |
| 2.3 La struttura organizzativa e le risorse umane .....                   | 14 |
| 2.4 Le risorse economico-finanziarie .....                                | 16 |
| 3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA .....                  | 20 |
| 3.1 Albero della performance .....  | 21 |
| 3.2 Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali .....            | 24 |
| 3.3 La valutazione degli stakeholder .....                                | 36 |
| 3.4 Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali .....               | 38 |
| 3.5 Gli indicatori di qualità dei processi .....                          | 60 |
| 3.6 Valutazione complessiva della performance organizzativa .....         | 61 |
| 3.7 Bilancio di genere .....  | 65 |
| 4 - RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI .....                     | 66 |
| 5 - IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE.....                         | 76 |
| Allegato 1 - Performance sotto processi qualità (dati al 31/12/2020)..... | 77 |

## PREMESSA

La Relazione sulla performance rappresenta il documento che conclude il Ciclo di gestione della performance 2020, e risulta essere per l'amministratore, in primis, ma soprattutto per gli stakeholder esterni uno strumento significativo che descrive, con indicatori e target, le criticità e le opportunità che la Camera di Commercio di Venezia e Rovigo è riuscita ad affrontare e cogliere nell'anno.

In particolare essa costituisce il rendiconto dell'annualità 2020 del Piano della Performance 2020-2022 così come approvato e aggiornato dalla Giunta nel corso dell'anno, rappresentando il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi ed individuali in esso previsti, nonché gli eventuali scostamenti rilevati.

Essa assume una valenza ancora maggiore nella capacità della Camera di "rendere conto" alla propria platea di riferimento (stakeholder, utenti esterni e interni e più in generale tutti i soggetti del sistema economico-sociale) dei risultati raggiunti in termini di:

- capacità di generare "valore pubblico" per il territorio di riferimento inteso come miglioramento del livello di benessere economico-sociale degli utenti e degli stakeholder di riferimento
- capacità di misurare e riconoscere tale valore
- capacità di rendicontare le azioni attuate e i risultati ottenuti con responsabilità e soprattutto trasparenza nel proprio operato.

La Relazione presenta i risultati della programmazione che è stata avviata in sede di approvazione delle linee strategiche e direttive per il quinquennio 2015-2020, che il Consiglio ha aggiornato con Delibera n. 18 del 25 ottobre 2017 e contestualizzata, per l'anno 2020, nei contenuti della Relazione Previsionale Programmatica annuale approvata dal Consiglio con delibera n. 13 del 21/10/2019.

La struttura del documento tiene conto delle Linee Guida rilasciate da Unioncamere a maggio 2020, frutto di una stretta collaborazione e supervisione del Dipartimento della Funzione Pubblica, in relazione alle quali continua nel progressivo allineamento che tiene conto anche degli ambiti di miglioramento indicati dall'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) nella relazione 2020 sul funzionamento complessivo del sistema. In particolare la presente relazione viene implementata con specifici punti di commento sugli scostamenti più significativi registrati nel raggiungimento degli obiettivi sia strategici che operativi.

# 1. PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

La Camera di Commercio Venezia adotta la Metodologia Balanced Scorecard (BSC) come principale strumento di programmazione, misurazione e valutazione dei risultati e delle performance dell'ente. Essa di caratterizza per:

**Ottica multidimensionale:** descrizione e misurazione della performance in relazione alle differenti dimensioni della stessa al fine di evitare la miopia nel processo di valutazione.

**Centralità della Strategia:** descrizione della Strategia attraverso la mappa strategica (pluriennale ed annuale) esplicitando il "legame" che sussiste tra i diversi ambiti (bisogni della collettività, missione istituzionale, priorità politiche, ecc.).

**Integrazione tra gestione strategica, gestione operativa e responsabilizzazione risultati:** chiara definizione dei contributi dei singoli titolari di Centri di responsabilità nella realizzazione degli obiettivi strategici di ente.

**Analisi degli scostamenti:** attraverso lo sviluppo di un cruscotto strategico è possibile ottenere una valutazione e una rappresentazione integrata ed esaustiva del livello di performance atteso e realizzato, con evidenziazione di eventuali scostamenti.

In relazione a tale strumento l'attività dell'ente e i correlati obiettivi sono declinati in quattro prospettive:

|   |  |
|---|--|
| <b>Imprese, cittadini ed istituzioni</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>prospettiva orientata a misurare il grado di soddisfazione delle imprese, delle associazioni di categoria, dei cittadini, e più in generale di tutti i potenziali stakeholder, 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</li> </ul> |
| <b>Processi interni e qualità</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>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 ed alla definizione di processi attraverso i quali perseguire gli obiettivi strategici</li> </ul>  |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>prospettiva strettamente connessa all'innovazione di processo e all'apprendimento i quali consentono uno sviluppo globale dell'organizzazione in termini di: capacità e competenze del personale, motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento, sistema informativo, potenziamento delle infrastrutture tecniche e tecnologiche di supporto</li> </ul>              |
| <b>Dimensione economico-finanziaria</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>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, perseguendo politiche di ottimizzazione delle risorse e contenimento dei costi</li> </ul>                                      |

Al fine di rendere comprensibile la rappresentazione dei risultati raggiunti, nelle figure che seguono viene data indicazione delle soglie di misurazione e valutazione del livello di performance raggiunto adottate dalla Camera di Commercio di Venezia e Rovigo



|                         | % performance | Obiettivo              |
|-------------------------|---------------|------------------------|
| Grado di raggiungimento | Fuori target  | Non raggiunto          |
|                         | Critico       | Parzialmente raggiunto |
|                         | In linea      | Raggiunto              |

In relazione alla metodologia adottata, di seguito si evidenziano i principali risultati raggiunti a livello di performance complessiva di Ente (Obiettivi Strategici) e di performance delle unità organizzative che compongono la struttura della Camera di Commercio Venezia Rovigo (Obiettivi operativi di Area – Aziende) rinviando per il dettaglio alle successive specifiche sezioni.

## PERFORMANCE DI ENTE

**97,07%**

### PERFORMANCE DEGLI AMBITI STRATEGICI

|     |   |        |
|-----|---|--------|
| AS1 | Promozione e sostegno allo sviluppo e alla competitività del territorio e del sistema delle imprese | 96,11% |
| AS2 | Semplificazione ed efficientamento amministrativo   | 96,88% |
| AS3 | Ottimizzazione della struttura, dell'organizzazione e delle risorse                                 | 98,21% |

### PERFORMANCE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

|   |         |
|---|---------|
| OS1 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammmodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)   | 99,47%  |
| OS2 - Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali (internazionalizzazione) e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento                    | 80,45%  |
| OS3 - Promozione dell'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione con gli altri soggetti istituzionali e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro – nuova impresa) | 100,00% |
| OS4 - Incremento e rafforzamento dell'attrattività del territorio e della competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing)   | 97,23%  |
| OS5 - Supporto al sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di comprensione e di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari)  | 99,89%  |
| OS6 - Promozione del grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato  | 99,63%  |
| OS7 - Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | 93,76%  |
| OS8 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale   | 100,00% |
| OS9 - Accrescimento e valorizzazione delle competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e i futuri scenari di operatività del sistema camerale   | 100,00% |
| OS10 - Promozione del grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare  | 100,00% |
| OS11 - Economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | 92,85%  |
| OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta-lagunare (Portafoglio partecipazioni-razionalizzazione immobili)  | 100,00% |

# La Mappa Strategica – I risultati in ottica BSC

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| VISION                                   | <p>Vogliamo diventare un'organizzazione di riferimento e all'avanguardia, a sostegno e tutela del sistema economico e sociale a cui apparteniamo, promuovendo il coordinamento, le azioni di sussidiarietà e sostenibilità con le altre istituzioni. Vogliamo essere "non vincolo ma opportunità" per la crescita delle nostre imprese, consapevoli delle specificità e potenzialità di Venezia e del territorio circostante. Desideriamo sviluppare una cultura di impresa aperta al mondo, fondata sulle migliori tradizioni e orientata all'innovazione. Investiamo sul valore delle persone per puntare alla qualità dei servizi al cliente attraverso la semplificazione, la trasparenza amministrativa e il buon utilizzo delle risorse.</p>   |   |   |
| AMBITI STRATEGICI                        | <p><b>Ambito Strategico 1</b><br/>"Promozione e sostegno allo sviluppo e alla competitività del territorio e del sistema delle imprese"</p>  | <p><b>Ambito Strategico 2</b><br/>"Semplificazione ed efficientamento amministrativo"</p> | <p><b>Ambito Strategico 3</b><br/>"Ottimizzazione della struttura, dell'organizzazione e delle risorse"</p> |
| IMPRESSE, CITTADINI ED ISTITUZIONI       | <p>1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione - innovazione) <b>99,47%</b></p> <p>2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) <b>80,45%</b></p> <p>3. Promuovere l'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione con le istituzioni e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro - nuova impresa) <b>100%</b></p> <p>4. Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana - sostenibilità ambientale - cultura e turismo - marketing) <b>97,23%</b></p> <p>5. Supportare il sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari) <b>99,89%</b></p> <p>6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato <b>99,63%</b></p> <p>7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese <b>93,76%</b></p> |   |   |
| PROCESSI INTERNI E QUALITA'              | <p>8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) <b>100,00%</b></p>   |   |   |
| APPRENDIMENTO CRESCITA ED ORGANIZZAZIONE | <p>9. Accrescere e valorizzare le competenze del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari futuri del sistema camerale <b>100%</b></p> <p>10. Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare <b>100%</b></p>  |   |   |
| ECONOMICO-FINANZIARIA                    | <p>11. Economicità, efficienza ed efficacia della gestione <b>92,85%</b></p> <p>12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili) <b>100,00%</b></p>   |   |   |

## PERFORMANCE DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE

|   |                |
|---|----------------|
| Area 1 - Segretario Generale                                      | <b>98,64%</b>  |
| Area 2 - Amministrazione interna e progetti internazionali        | <b>98,56%</b>  |
| Area 4 - Regolazione del Mercato                                  | <b>96,02%</b>  |
| Area 5 - Registro imprese e semplificazione amministrativa        | <b>99,62%</b>  |
| Cruscotto Piani miglioramento personale                           | <b>99,96%</b>  |
| Azienda Speciale per i Mercati Ortofrutticoli di Lusia e Rosolina | <b>98,12%</b>  |
| ASPO - Azienda Speciale per il Porto di Chioggia                  | <b>100,00%</b> |
| Camera Servizi  | <b>93,13%</b>  |



### PERFORMANCE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI

|      |   |         |         |
|------|---|---------|---------|
| OS1  | Miglioramento e sviluppo di servizi a supporto della Proprietà Intellettuale  | 100,00% | 94,17%  |
|      | Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività | 100,00% |         |
|      | Promuovere l'innovazione nelle sue diverse forme  | 82,50%  |         |
| OS2  | Agevolare l'accesso al credito alle imprese   | 95,50%  | 87,75%  |
|      | Fornire supporto alle imprese per iniziative promozionali sui mercati internazionali  | 80,00%  |         |
| OS3  | Sviluppo del ruolo della CCIAA nella promozione e attuazione dell'ASL nel territorio delle due provincie e supporto alla nascita di nuove imprese                               | 100,00% | 100,00% |
| OS4  | Promuovere e incrementare l'attrattività del territorio Venezia - Rovigo valorizzandone le eccellenze turistiche, culturali e economiche  | 100,00% | 99,44%  |
|      | Promozione e sviluppo di azioni di rivitalizzazione e rigenerazione urbana ed economica del territorio Venezia - Rovigo   | 100,00% |         |
|      | Promozione e sostegno dei prodotti tipici locali  | 97,75%  |         |
| OS5  | Attività doganale in un ottica di sostegno al distretto portuale di Chioggia  | 100,00% | 100,00% |
|      | Creazione di un network di cluster competitivi nell'area Med  | 100,00% |         |
|      | Sviluppo di strumenti conoscitivi del contesto economico sociale nell'era digitale finalizzati allo sviluppo delle competenze e della competitività delle imprese               | 100,00% |         |
| OS6  | Sensibilizzazione delle imprese, associazioni e cittadinanza sui temi della legalità, tutela dell'ambiente e responsabilità sociale   | 100,00% | 100,00% |
|      | Implementazione ed efficientamento dei servizi di controllo e vigilanza su strumenti di misura e vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti                          | 100,00% |         |
|      | Adeguamento attività di mediazione civile al nuovo dettato del d.lgs. 219/2016  | 100,00% |         |
| OS7  | Abbandono utilizzo massivo procura deposito bilanci registro imprese  | 100,00% | 100,00% |
|      | Miglioramento procedura di incasso del diritto annuo  | 100,00% |         |
|      | Sviluppare ed efficientare i servizi della Camera di Commercio  | 100,00% |         |
|      | Sviluppo forme di collaborazione fra istituzioni  | 100,00% |         |
| OS8  | Mantenimento e implementazione del sistema di gestione della qualità e controllo di gestione  | 100,00% | 94,94%  |
|      | Mantenimento livello della performance del sistema qualità  | 100,00% |         |
|      | Livello performance Area di diretta responsabilità  | 100,00% |         |
|      | Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni  | 99,72%  |         |
|      | Implementazione ed efficientamento dei servizi assicurati da Camera Servizi   | 75,00%  |         |
| OS9  | Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti  | 98,43%  | 99,21%  |
|      | Sviluppo di strumenti smart working e benessere organizzativo   | 100,00% |         |
| OS10 | Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione   | 94,32%  | 97,12%  |
|      | Migliorare gli strumenti di comunicazione interna ed esterna  | 97,03%  |         |
|      | Sviluppo e integrazione dei sistemi di comunicazione e trasparenza  | 100,00% |         |
| OS11 | Efficacia nella gestione delle risorse economiche   | 100,00% | 75,00%  |
|      | Mantenimento dell'efficienza dell'utilizzo delle risorse stanziato per la promozione  | 50,00%  |         |
| OS12 | Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali e delle partecipate  | 96,49%  | 98,83%  |
|      | Riqualficazione ambientale ex discarica   | 100,00% |         |
|      | Valorizzazione e del patrimonio immobiliare dell'Ente finalizzato all'efficientamento e contenimento dei costi  | 100,00% |         |

## 2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

### 2.1 Il Contesto socio economico provinciale

A fine 2020 la Camera di Commercio Venezia Rovigo conta 132.178 localizzazioni registrate di cui 118.881 attive, in diminuzione rispetto ai valori del 2019 dello 0,4%, un dato condizionato da una contrazione delle sedi di impresa dello 0,7% e da un contemporaneo aumento delle unità locali dipendenti dello 0,5%. All'interno di un quadro in peggioramento rispetto al consuntivo dell'anno 2019 si confermano alcune tendenze in atto nel tessuto imprenditoriale delle due province con minori effetti percentuali sul tessuto produttivo della città metropolitana di Venezia, che segna una contrazione del 0,2% nel totale delle localizzazioni attive, in linea con i risultati registrati a livello Veneto e un ulteriore rallentamento in provincia di Rovigo, dove le localizzazioni attive sono in flessione dello 0,9% rispetto allo scorso anno.

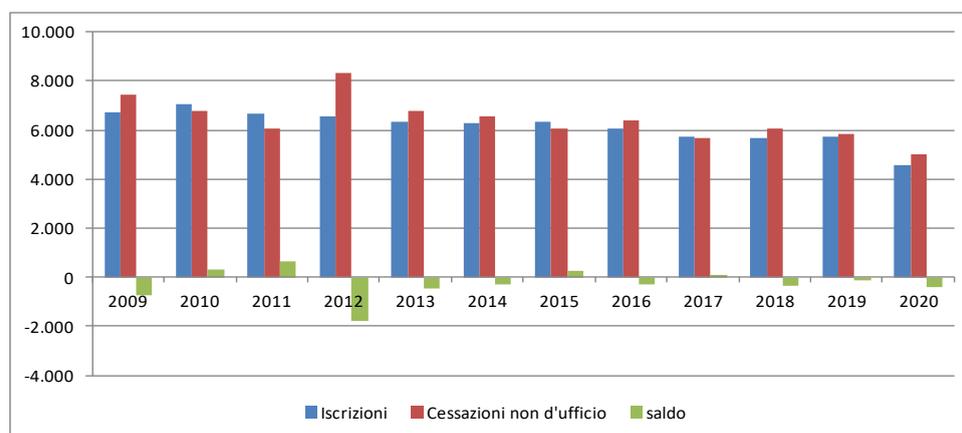
Si aggrava, infatti, la contrazione del numero delle sedi di impresa: -305 unità attive a Venezia (-0,5% in termini percentuali) e -336 a Rovigo (-1,4%). Per contro, continua ma rallenta l'aumento delle unità locali: +85 unità locali attive a Venezia (+0,4%), +61 a Rovigo (+1,2%). L'analisi settoriale evidenzia flessioni in quasi tutti i settori a con effetti percentualmente più importanti su industria (-1,6% localizzazioni totali), agricoltura (-1,5%) e commercio (-1,2%). Variazioni positive di rilievo solo per i servizi alle imprese e finanziari. Contrariamente a quanto ci si potesse aspettare, vista la crisi del settore turistico, si registra infine una variazione positiva di 80 unità anche nel settore "attività dei servizi di alloggio e ristorazione" per la provincia di Venezia (+0,7%).

LE LOCALIZZAZIONI (sedi di impresa e unità locali) produttive ATTIVE in provincia di Venezia e Rovigo, Veneto e Italia. Dati al 31/12/2020. Val. ass. e var. % sul IV trim 2019 e su III trim 2020

| Provincia di Venezia                            | Valori assoluti |               |                       | Var.% IV trim '20/IV trim '19 |              |                       | Var.% IV trim '20/III trim '20 |              |                       |
|---|-----------------|---------------|-----------------------|-------------------------------|--------------|-----------------------|--------------------------------|--------------|-----------------------|
|   | Sedi d'impresa  | Unità locali  | Totale localizzazioni | Sedi d'impresa                | Unità locali | Totale localizzazioni | Sedi d'impresa                 | Unità locali | Totale localizzazioni |
| <b>Settori di attività economica</b>            |                 |               |                       |                               |              |                       |                                |              |                       |
| Agricoltura, silvicoltura pesca                 | 7.256           | 434           | 7.690                 | -1,7                          | +4,8         | -1,4                  | -0,4                           | +2,3         | -0,2                  |
| Industria in senso stretto                      | 6.120           | 2.647         | 8.767                 | -1,7                          | -0,5         | -1,4                  | -0,5                           | -0,2         | -0,4                  |
| Costruzioni                                     | 10.163          | 1.422         | 11.585                | +0,1                          | -0,7         | -0,0                  | -0,2                           | +0,7         | -0,1                  |
| Commercio                                       | 16.328          | 7.706         | 24.034                | -1,5                          | -0,4         | -1,2                  | -0,4                           | -0,0         | -0,3                  |
| Trasporti                                       | 3.096           | 1.046         | 4.142                 | -0,7                          | +0,9         | -0,3                  | -0,1                           | +0,3         | --                    |
| Attività dei servizi di alloggio e ristorazione | 7.289           | 4.144         | 11.433                | +0,3                          | +2,5         | +0,7                  | -0,5                           | +0,4         | -0,2                  |
| Finanza e assicurazioni                         | 1.432           | 877           | 2.309                 | +4,2                          | -0,8         | +2,3                  | +0,5                           | -0,2         | +0,2                  |
| Servizi alle imprese                            | 11.054          | 2.796         | 13.850                | +1,6                          | +0,6         | +1,4                  | -0,1                           | +0,6         | +0,1                  |
| Servizi alle persone                            | 4.495           | 1.388         | 5.883                 | -0,1                          | +0,9         | +0,1                  | -0,1                           | -0,1         | -0,1                  |
| Imprese N.C.                                    | 19              | 142           | 161                   | -26,9                         | -9,0         | -11,5                 | -15,8                          | -7,0         | -8,1                  |
| <b>TOTALE Provincia di Venezia</b>              | <b>67.252</b>   | <b>22.602</b> | <b>89.854</b>         | <b>-0,5</b>                   | <b>+0,4</b>  | <b>-0,2</b>           | <b>-0,3</b>                    | <b>+0,2</b>  | <b>-0,2</b>           |
| <b>Provincia di Rovigo</b>                      |                 |               |                       |                               |              |                       |                                |              |                       |
| <b>Settori di attività economica</b>            |                 |               |                       |                               |              |                       |                                |              |                       |
| Agricoltura, silvicoltura pesca                 | 6.856           | 318           | 7.174                 | -1,8                          | +4,3         | -1,6                  | -0,5                           | +1,3         | -0,4                  |
| Industria in senso stretto                      | 2.457           | 889           | 3.346                 | -3,0                          | +0,7         | -2,1                  | +0,4                           | -0,2         | +0,2                  |
| Costruzioni                                     | 3.109           | 319           | 3.428                 | -0,4                          | +3,2         | -0,1                  | +0,5                           | +0,6         | +0,5                  |
| Commercio                                       | 4.686           | 1.609         | 6.295                 | -2,0                          | +0,8         | -1,3                  | -0,7                           | +0,6         | -0,3                  |
| Trasporti                                       | 623             | 279           | 902                   | -3,3                          | +1,1         | -2,0                  | -1,0                           | -0,4         | -0,8                  |
| Attività dei servizi di alloggio e ristorazione | 1.451           | 498           | 1.949                 | -0,7                          | +1,2         | -0,2                  | +0,6                           | -0,2         | +0,4                  |
| Finanza e assicurazioni                         | 409             | 239           | 648                   | +2,0                          | -5,9         | -1,1                  | -1,0                           | -1,7         | -1,2                  |
| Servizi alle imprese                            | 2.726           | 589           | 3.315                 | +0,6                          | +1,7         | +0,8                  | -0,3                           | +0,3         | -0,2                  |
| Servizi alle persone                            | 1.460           | 440           | 1.900                 | -0,9                          | +3,5         | +0,1                  | -0,3                           | -0,7         | -0,4                  |
| Imprese N.C.                                    | 5               | 65            | 70                    | +25,0                         | --           | +1,4                  | -20,0                          | --           | -1,4                  |
| <b>TOTALE Provincia di Rovigo</b>               | <b>23.782</b>   | <b>5.245</b>  | <b>29.027</b>         | <b>-1,4</b>                   | <b>+1,2</b>  | <b>-0,9</b>           | <b>-0,2</b>                    | <b>+0,1</b>  | <b>-0,2</b>           |
| <b>Area di Venezia e Rovigo</b>                 |                 |               |                       |                               |              |                       |                                |              |                       |
| <b>Settori di attività economica</b>            |                 |               |                       |                               |              |                       |                                |              |                       |
| Agricoltura, silvicoltura pesca                 | 14.112          | 752           | 14.864                | -1,8                          | +4,6         | -1,5                  | -0,4                           | +1,9         | -0,3                  |
| Industria in senso stretto                      | 8.577           | 3.536         | 12.113                | -2,1                          | -0,2         | -1,6                  | -0,2                           | -0,2         | -0,2                  |
| Costruzioni                                     | 13.272          | 1.741         | 15.013                | -0,1                          | --           | -0,1                  | -0,1                           | +0,7         | +0,0                  |
| Commercio                                       | 21.014          | 9.315         | 30.329                | -1,6                          | -0,2         | -1,2                  | -0,5                           | +0,1         | -0,3                  |
| Trasporti                                       | 3.719           | 1.325         | 5.044                 | -1,1                          | +0,9         | -0,6                  | -0,2                           | +0,2         | -0,1                  |
| Attività dei servizi di alloggio e ristorazione | 8.740           | 4.642         | 13.382                | -0,4                          | +2,4         | +0,6                  | -0,4                           | +0,3         | -0,1                  |
| Finanza e assicurazioni                         | 1.841           | 1.116         | 2.957                 | +3,7                          | -1,9         | +1,5                  | +0,2                           | -0,5         | -0,1                  |
| Servizi alle imprese                            | 13.780          | 3.385         | 17.165                | +1,4                          | +0,8         | +1,3                  | -0,1                           | +0,5         | +0,0                  |
| Servizi alle persone                            | 5.955           | 1.828         | 7.783                 | -0,3                          | +1,6         | +0,1                  | -0,1                           | -0,2         | -0,1                  |
| Imprese N.C.                                    | 24              | 207           | 231                   | -20,0                         | -6,3         | -8,0                  | -16,7                          | -4,8         | -6,1                  |
| <b>TOTALE Area di Venezia e Rovigo</b>          | <b>91.034</b>   | <b>27.847</b> | <b>118.881</b>        | <b>-0,7</b>                   | <b>+0,5</b>  | <b>-0,4</b>           | <b>-0,3</b>                    | <b>+0,2</b>  | <b>-0,2</b>           |
| TOTALE Veneto                                   | 427.517         | 107.516       | 535.033               | -0,6                          | +1,3         | -0,3                  | -0,4                           | +0,3         | -0,3                  |
| TOTALE ITALIA                                   | 5.147.514       | 1.225.400     | 6.372.914             | +0,2                          | +1,7         | +0,5                  | -0,0                           | +0,4         | +0,0                  |

Note: Dati secondo la Classificazione delle Attività Economiche Ateco 2007.  
Fonte: elaborazioni CCIAA di Venezia Rovigo su dati Infocamere - Stock View

Ma è sul flusso di iscrizioni e cessazioni al Registro delle imprese che nel 2020 si registra un record negativo. Rispetto all'anno precedente le iscrizioni alla Camera di Commercio di Venezia Rovigo sono diminuite del 20,2% (4.562 contro le 5718 del 2019). Parallelamente, le cessazioni hanno fatto segnare un calo più contenuto del 14,4% per le cessazioni non d'ufficio (4.992 contro 5.833 nel 2019). Da segnalare, ai fini di una maggiore correttezza dei dati pubblicati dal Registro delle Imprese della Camera di Commercio, che a queste vanno sommate 441 cancellazioni d'ufficio di imprese non più operative da tempo, registrate nel 2020 al termine delle procedure che interessano anche altri enti.

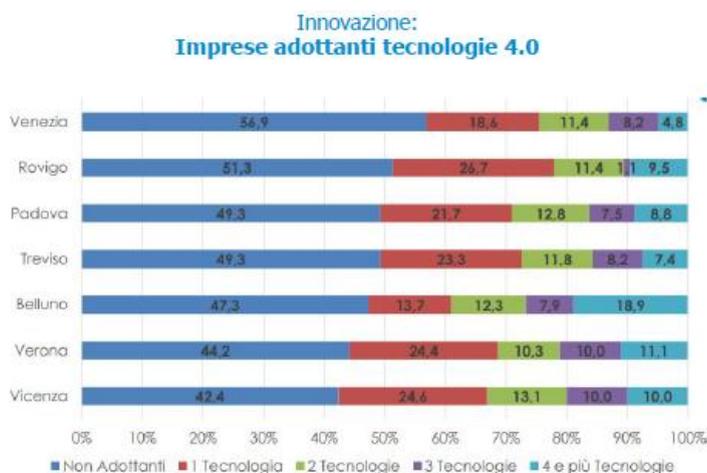


L'incertezza sull'evoluzione della pandemia e la diffusa attesa riguardo gli effetti previsti dai provvedimenti di ristoro messi in campo dalle istituzioni hanno creato un effetto congelamento sulla demografia di impresa. La forte contrazione dei flussi di iscrizioni e cancellazioni delle imprese suggerisce dunque cautela nella quantificazione delle conseguenze del forzato rallentamento delle attività in molti settori economici. Per quantificare gli effetti prodotti nel 2020 dalla crisi pandemica sul tessuto imprenditoriale, sarà necessario attendere le risultanze del primo trimestre dell'anno in corso: normalmente, infatti, le comunicazioni di chiusura dell'attività relativa agli ultimi giorni dell'anno vengono registrate e conteggiate nel nuovo anno.

Prosegue inoltre la contrazione delle sedi d'impresa artigiane che a Venezia scendono dello 0,5% e a Rovigo del 2,2%. Ma il dato che preoccupa più di tutti è quello sulle imprese giovanili che crollano del 2,8% a Venezia e del 7,9 a Rovigo. A dicembre 2020 il 61% degli imprenditori ha più di 50 anni, dato che nel 2015 era al 53%.

Una tendenza positiva confermata è l'aumento delle imprese che aderiscono a contratti di rete. Per le start up innovative il dato in provincia di Venezia è in aumento, mentre diminuisce in provincia di Rovigo a causa della perdita di requisiti da parte di alcune imprese.

E' da notare che, in base all'indagine VentoCongiuntura risulta che oltre la metà delle imprese di Venezia (56,9%) e Rovigo (51,3%) non ha adottato tecnologie 4.0, dati più bassi della media regionale.



## Congiuntura Imprese Industriali

Dopo un'estate di leggera ripresa economica dovuta all'allentamento delle misure anti Covid-19 che aveva fatto registrare un rimbalzo della produzione nel III trimestre 2020, nella seconda ondata dei contagi continua il recupero per i territori di Venezia e Rovigo, ma la produzione non ritorna ai livelli del 2019.

Nella media 2020 la produzione manifatturiera veneziana è diminuita del -9,8% rispetto al 2019, registrando un andamento inferiore alla media regionale del -8,7%. Viceversa quella rodigina si attesta al -7,6%

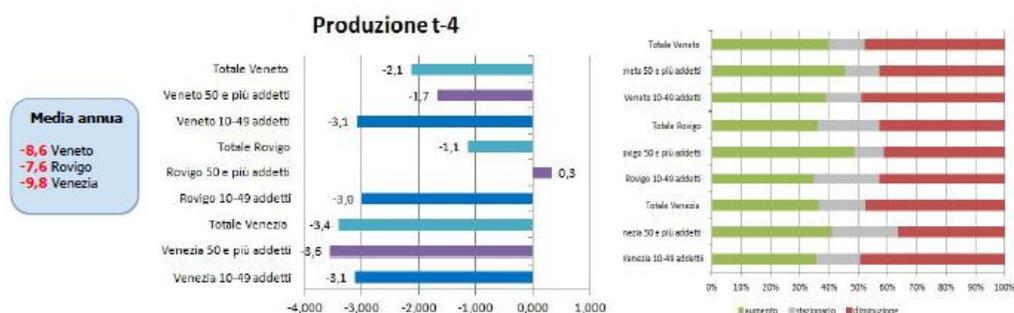
A livello congiunturale si nota una discreta tenuta del sistema economico dei territori di Venezia e Rovigo, nonostante il calo della domanda sia estera che interna, ma se si paragonano i numeri con il IV trimestre del 2019 si nota come il valore della produzione del territorio veneziano sia calato del 3,4%, il fatturato del 4,3%, gli ordini interni del 3,8 mentre quelli esteri del 10%.

Andamento negativo confermato dall'analisi dei dati sui flussi commerciali verso l'estero dove a subire il calo più brusco è il settore del tessile, calzaturiero e accessori (-232 milioni di euro) e dai dati del mercato del lavoro e del turismo.

Una situazione meno toccata dalla pandemia quella delle imprese manifatturiere del Polesine dove rispetto al 2019 la produzione è diminuita dell'1,1%, ma il fatturato è cresciuto del 5,4%, gli ordini interni dell'1,1 % e quelli esteri dello 0,9%, dati condizionati dalle variazioni positive per le imprese di maggiori dimensioni.

A conferma dell'aumento degli ordini esteri si segnala il forte incremento di 545 milioni di euro dell'export del settore farmaceutico nel corso del 2020, dato che traina il valore complessivo delle esportazioni polesane, aumentate del 29,5% rispetto al medesimo periodo del 2019.

**t-4** Venezia e Rovigo – Andamento della **Produzione** rispetto allo stesso trimestre dell'anno precedente.  
**Variazione % e giudizi di aumento, stabilità e diminuzione per provincia e dimensione aziendale**



Per quanto riguarda le previsioni del I trimestre 2021 permane il pessimismo degli imprenditori veneziani, mentre si dichiarano più positivi gli imprenditori del rodigino.

## Mercato del Lavoro

Per quanto riguarda l'occupazione, Veneto Lavoro segnala nel 2020 un saldo occupazionale positivo di 620 unità nella provincia di Rovigo, contro un saldo negativo per l'area veneziana di 6.433 unità. Riguardo al dato della domanda di lavoro, il confronto con il 2019 manifesta un dato fortemente negativo per la provincia di Venezia, che passa da 150.177 a 97.492, con una perdita di 52.685 unità, pari ad una percentuale negativa del 35%, causata dall'impatto drammatico che l'emergenza sanitaria globale, con conseguenti lockdown generalizzati, ha avuto nel comparto del turismo. L'area polesana, pur con dati negativi rispetto all'annualità precedente, registra invece la variazione percentuale

minima a livello di confronto tra le provincie venete: si segnala un calo di 3.243 assunzioni, pari ad una diminuzione del 10,9% rispetto al 2019.

Tab. 4 – Veneto. Posizioni di lavoro dipendente nel settore privato. Confronto 2019-2020.  
Rapporti di lavoro a tempo indeterminato, determinato e di apprendistato per provincia

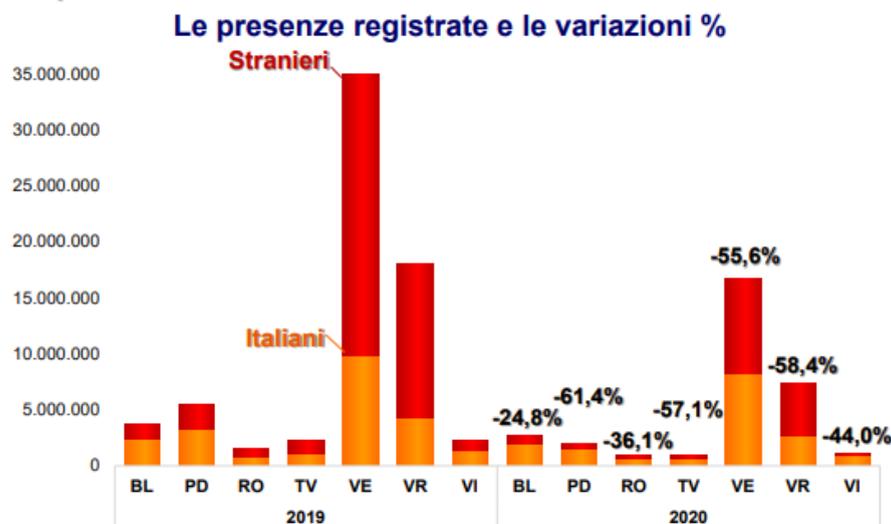
|                  | 2019       |            |        | 2020       |            |         | Var. %<br>Assunzioni | Var. %<br>Cessazioni |
|------------------|------------|------------|--------|------------|------------|---------|----------------------|----------------------|
|                  | Assunzioni | Cessazioni | Saldo  | Assunzioni | Cessazioni | Saldo   |                      |                      |
| Gennaio-dicembre |            |            |        |            |            |         |                      |                      |
| TOTALE           | 598.915    | 572.367    | 26.548 | 453.459    | 464.847    | -11.388 | -24,29               | -18,79               |
| Belluno          | 26.302     | 24.627     | 1.675  | 18.127     | 22.538     | -4.411  | -31,08               | -8,48                |
| Padova           | 83.648     | 78.250     | 5.398  | 65.760     | 66.704     | -944    | -21,38               | -14,76               |
| Rovigo           | 29.796     | 29.121     | 675    | 26.553     | 25.933     | 620     | -10,88               | -10,95               |
| Treviso          | 83.051     | 77.842     | 5.209  | 67.985     | 66.630     | 1.355   | -18,14               | -14,40               |
| Venezia          | 150.177    | 146.445    | 3.732  | 97.492     | 103.925    | -6.433  | -35,08               | -29,03               |
| Verona           | 157.895    | 151.865    | 6.030  | 124.816    | 126.273    | -1.457  | -20,95               | -16,85               |
| Vicenza          | 68.046     | 64.217     | 3.829  | 52.726     | 52.844     | -118    | -22,51               | -17,71               |

## Turismo

La crisi del turismo si misura con un -55,6% di presenze per la provincia di Venezia e un -36,1% per la provincia di Rovigo, dati condizionati principalmente dalla diminuzione dei turisti stranieri.

La crisi del turismo ha avuto ripercussioni su tutti i settori che in un modo o nell'altro sono collegati alla vocazione turistica in particolare della provincia di Venezia con forti ripercussioni sul fronte dell'occupazione.

### Le province



Fonte: Elaborazioni dell'Ufficio di Statistica della Regione del Veneto su dati provvisori Istat - Regione Veneto

## Interscambio commerciale con l'estero

Nel 2020, anno in cui i dati economici hanno registrato delle forti diminuzioni a causa dell'emergenza pandemica e delle restrizioni imposte a livello internazionale, le imprese del territorio di Venezia Rovigo, in base ai dati Istat, hanno esportato beni per un ammontare complessivo superiore a 6,6 miliardi di euro, contribuendo, in tal modo, alla formazione dell'11,1% dell'export regionale.

Rispetto al 2019, le esportazioni complessive delle due province sono aumentate dello 0,6%, in controtendenza rispetto al dato a livello veneto (-8,2%) e a livello nazionale (-9,7%).

L'andamento è comunque profondamente differente nelle due province. I valori delle esportazioni della provincia di Venezia, che si attestano complessivamente nel 2020 ad oltre 4,5 miliardi di euro, sono diminuiti del 9,1% rispetto al 2019, con una perdita totale di oltre 452 milioni di euro. Si

registrano forti diminuzioni nei comparti manifatturieri tradizionali per l'economia veneziana e nei beni di consumo. Al riguardo, il settore del fashion, in confronto con l'anno precedente, registra una perdita complessiva nei flussi in esportazione di 232 milioni di euro (-24,1%). Medesima situazione anche per il comparto del vetro: vetro e prodotti in vetro diminuiscono del 41,4% (-72,7 milioni di euro rispetto al 2019), principalmente a causa della diminuzione degli acquisti da Stati Uniti (-70,5%) e Francia (-24,2%); le apparecchiature per illuminazione registrano un calo più contenuto (-11,2%).

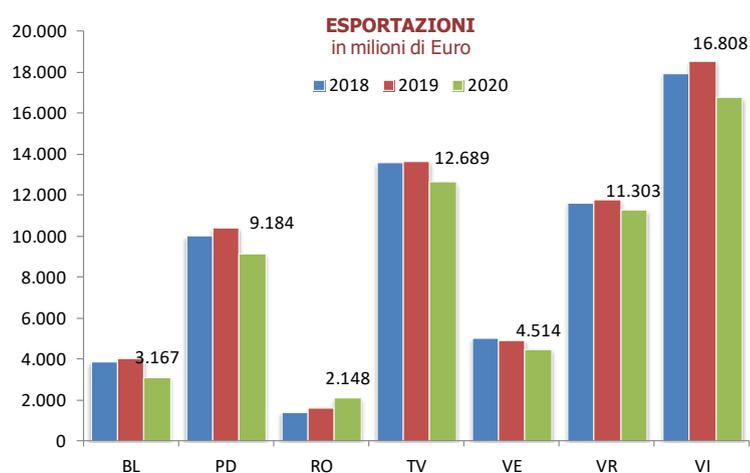
Tra le principali aree geo-economiche di sbocco dei prodotti veneziani, si conferma l'Europa che, nel 2020, assorbe il 72,1% dell'export. In particolare il 59,5% dei flussi commerciali si dirige verso l'Unione Europea a 27 paesi (post Brexit), di cui il 48,5% verso i Paesi UEM.

Rispetto al 2019, l'Europa presenta un decremento delle esportazioni di rilievo, attestandosi a -9,6%, con i flussi verso l'UE a 27 in diminuzione del 9,1%. Analizzando gli altri continenti, l'America costituisce l'11,8% dell'export totale della provincia, mentre l'Asia il 13,1%, l'Africa l'1,6% e l'Oceania l'1,2%.

I valori delle esportazioni della provincia di Rovigo registrati nel corso del 2020, che si attestano complessivamente a 2,15 miliardi di euro, sono invece in totale controtendenza rispetto al dato regionale e nazionale. Si assiste infatti ad un boom dell'export, con un aumento del 29,5% rispetto ai dati dell'anno precedente, ed un conseguente incremento nei valori assoluti di 490 milioni di euro. I flussi in export del comparto articoli farmaceutici e chimico – medicinali provinciale sono infatti aumentati del 178,8%, con una variazione assoluta positiva di 545 milioni di euro rispetto al 2019, che costituisce il traino fondamentale del risultato complessivo a livello provinciale. Da segnalare inoltre l'aumento del 29,7% rispetto all'anno precedente nei valori delle esportazioni di una voce tipica dell'economia provinciale, quale i prodotti di colture agricole non permanenti.

Analizzando le macro aree geografiche di destinazione dei prodotti rodigini nel corso del 2020, si nota come l'Europa sia il principale canale di sbocco, costituendo il 53% del valore delle esportazioni provinciali, per un controvalore di oltre 1,1 miliardi di euro, in calo del 3,4% rispetto al 2019. Nel dettaglio, il 46% dei flussi in uscita si rivolge ai 27 Paesi UE post Brexit e il 37,7% ai Paesi dell'area Euro, con un aumento dell'1,9% nei valori registrati.

Spostando l'attenzione sugli altri continenti, emerge come le esportazioni verso l'America, trainate quasi esclusivamente dai prodotti del comparto "salute", siano aumentate esponenzialmente, con un +172,8%, passando dal valore di 305,9 milioni di euro registrato nel 2019 agli 834,3 milioni di euro del 2020; l'export polesano verso il continente americano assorbe ora il 38,8% del valore provinciale complessivo. Riguardo agli altri continenti, i flussi verso l'Asia costituiscono il 6,2% del totale locale, quelli verso l'Africa l'1,3% e quelli verso l'Oceania lo 0,7%.



## 2.2 Il quadro normativo

L'art. 1, comma 1 della legge 580/1993 e s.m.i. pone il sistema delle Camere di Commercio quale interlocutore imprescindibile del mondo imprenditoriale affidando alle Camere di Commercio lo svolgimento di "funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali".

A partire dal 2014 il sistema è interessato da un profondo processo di riforma e di razionalizzazione, ispirato da logiche di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei pubblici servizi e di riduzione di relativi costi. Nell'ambito di tale processo i punti più significativi dettati dal legislatore sono:

- ✓ che l'importo del diritto annuale a carico delle imprese, come determinato per l'anno 2014, è ridotto, per l'anno 2015 del 35%, per l'anno 2016 del 40% e, a decorrere dall'anno 2017 del 50%;
- ✓ la ridefinizione delle tariffe e dei diritti sulla base dei costi standard, con attuazione senza nuovi e maggiori oneri a carico della finanza pubblica;
- ✓ riduzione del numero delle Camere di Commercio da 105 a 60 con vincolo di almeno una CCIAA per Regione e accorpamento delle CCIAA con meno di 75.000 imprese iscritte;
- ✓ riduzione del 30% circa dei componenti dei Consigli camerali;
- ✓ ridefinizione delle funzioni.

Il 30 aprile 2019 il Ministero dello sviluppo economico ha emanato il decreto 7 marzo 2019, recante la ridefinizione dei servizi che il sistema delle Camere di Commercio è tenuto a fornire sull'intero territorio nazionale, in relazione alle funzioni amministrative ed economiche di cui all'articolo 2 della legge 29 dicembre 1993, n. 580 e all'articolo 7, comma 2, del decreto ministeriale 16 febbraio 2018. In particolare, tra i servizi relativi alle funzioni amministrative ed economiche troviamo: la gestione del Registro delle imprese; la gestione del SUAP e del fascicolo elettronico d'impresa; la gestione dei servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio; informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità dei prodotti; la gestione delle sanzioni amministrative; la gestione di servizi inerenti la metrologia legale; la tenuta del registro nazionale dei protesti; i servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi; la rilevazione dei prezzi/tariffe e Borse merci; la tutela della proprietà industriale; i servizi di informazione, formazione e assistenza all'export; la gestione dei servizi di assistenza alla digitalizzazione delle imprese; servizi connessi all'agenda digitale; la tenuta dell'Albo gestori ambientali. Con riferimento alle funzioni promozionali, le Camere di commercio dovranno svolgere in modo prioritario, le attività relative a:

- iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura;
- iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa;
- qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni.

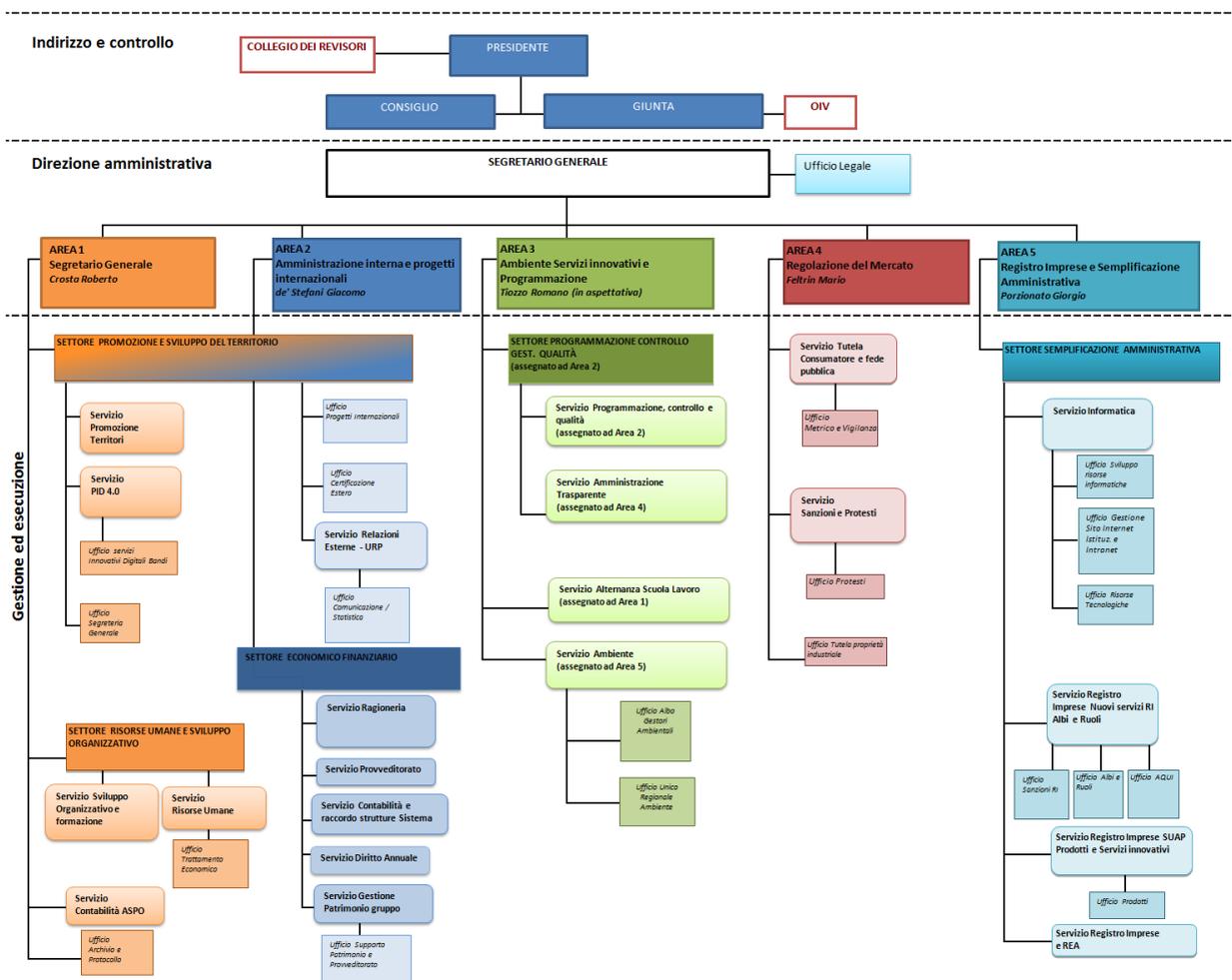
Nel corso del 2020 al quadro normativo specifico per il sistema camerale, si sono affiancati i diversi interventi legislativi finalizzati alla gestione dell'emergenza epidemiologica COVID-19 che, a partire dalla Delibera del Consiglio dei Ministri 31 gennaio 2020 di "Dichiarazione dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili", hanno impattato fortemente su tutto il sistema economico nonché sui servizi e le funzioni che le Camere di Commercio sono tenute a garantire.

In relazione al quadro economico-normativo radicalmente mutato in funzione dell'emergenza come sopra richiamata, la Camera di Commercio nel corso del 2020 ha dovuto quindi riprogrammare i propri obiettivi con iniziative ed interventi volti a sostenere il sistema economico e il sistema delle imprese delle provincie di Venezia e di Rovigo.

## 2.3 La struttura organizzativa e le risorse umane

La Camera di Commercio di Venezia Rovigo è strutturata in cinque aree funzionali, ciascuna delle quali affidata ad un dirigente, ad eccezione dell'Area 3 le cui competenze, a seguito della collocazione in aspettativa del relativo Dirigente, sono state suddivise nelle altre quattro aree.

Al vertice della struttura vi è il Segretario Generale al quale fa capo anche direttamente l'Area 1. Per tutto il 2020 l'incarico di Segretario Generale, in attesa della perfezione delle procedure di reclutamento, è stato affidato al Dirigente Area 2 in qualità di Facente funzioni e al medesimo è attribuita, ad interim, anche la direzione dell'Area 1. La struttura, nella sua diversa articolazione è di seguito rappresentata.



Come evidenziato nelle tabelle che seguono, il numero delle risorse umane sulle quali la Camera di commercio ha potuto contare nel 2020 per lo svolgimento delle sue funzioni è un dato che si è notevolmente ridotto nel tempo (-32 unità dalla data di accorpamento).

| Risorse Umane | 20/7/2015 data accorpamento | 31/12/2015 | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2018 | 31/12/2019 | 31/12/2020 |
|---------------|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Personale     | 147                         | 145        | 140        | 134        | 125        | 120        | 116        |
| Dirigenti     | 5                           | 5          | 5(*)       | 5(*)       | 5(*)       | 5(*)       | 4(**)      |
| <b>Totale</b> | <b>152</b>                  | <b>150</b> | <b>145</b> | <b>139</b> | <b>130</b> | <b>125</b> | <b>120</b> |

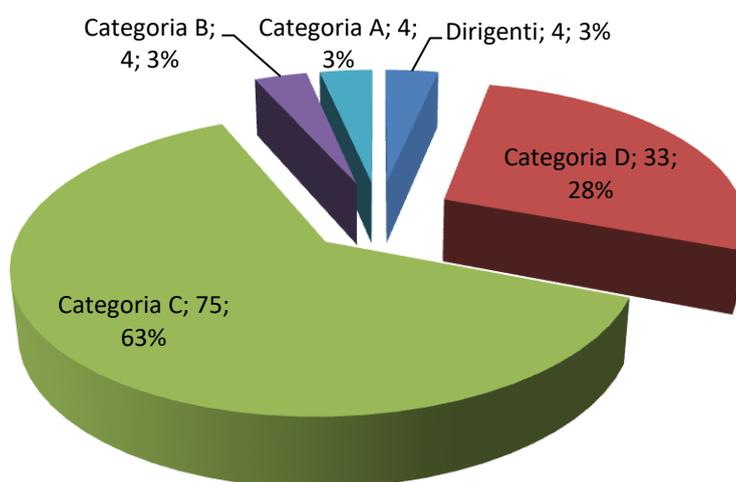
(\*) di cui una unità in aspettativa da novembre 2016

(\*\*) di cui una unità in aspettativa da aprile 2019

Nella tabella che segue si riporta la dinamica del personale dipendente tenuto conto della tipologia contrattuale:

| Personale a tempo indeterminato per tipologia contrattuale al 31/12/2018 |               |               |               |               |               |               |                  |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| Tipologia  | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          | Var.ne 2015/2020 |
| Full time  | 114           | 110           | 105           | 98            | 98            | 94            | -20              |
| Part time  | 36            | 35            | 34            | 32            | 27            | 26            | -10              |
| <b>Totale</b>  | <b>150</b>    | <b>145</b>    | <b>139</b>    | <b>130</b>    | <b>125</b>    | <b>120</b>    | <b>-30</b>       |
| <b>FTE</b>   | <b>140,30</b> | <b>136,09</b> | <b>130,31</b> | <b>122,01</b> | <b>117,89</b> | <b>112,29</b> | <b>-28,01</b>    |

Nel corso del 2020 complessivamente si sono registrate n. 12 uscite di unità di personale per pensionamento e dimissioni a fronte di n. 7 nuove assunzioni (n.2 con passaggio in mobilità da altri enti e n. 5 attingendo da graduatoria di concorso di altre CCIAA). Al 31/12/2020 la suddivisione del personale per categorie è la seguente:



Nella tabella che segue, si evidenzia la suddivisione del personale (espresso in FTE che tengono conto delle ore effettivamente lavorate nell'anno) secondo le macro-funzioni camerali mappate nella Mappatura PARETO – Unioncamere.

| Funzioni istituzionali                | Numero        | %           |
|---------------------------------------|---------------|-------------|
| Governo Camerale                      | 27,70         | 24,60%      |
| Processi di supporto                  | 22,50         | 19,98%      |
| Trasparenza, semplificazione e tutela | 39,90         | 35,45%      |
| Sviluppo della competitività          | 19,74         | 17,54%      |
| Altri servizi camerali                | 0,31          | 0,28%       |
| Fuori perimetro                       | 2,41          | 2,15%%      |
| <b>Totale</b>                         | <b>112,58</b> | <b>100%</b> |

## 2.4 Le risorse economico-finanziarie

Al fine di dare evidenza della gestione delle risorse economiche nella tabella che segue vengono riportati i proventi e gli oneri registrati a consuntivo 2020 con un raffronto rispetto all'anno precedente e ai dati riferiti al Preventivo aggiornato così come risultanti in sede di approvazione dell'aggiornamento al Preventivo economico 2020 (delibera di Consiglio n. 8 del 22/07/2020) e del relativo Bilancio consuntivo (delibera di Consiglio n. 3 del 23/04/2021).

| VOCI DI BILANCIO                                  | LE RISULTANZE DI BILANCIO - CCAA VENEZIA ROVIGO |                        |                    |                                 |                          |
|---|---|------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------------|
|   | Consuntivo 2019                                 | Preventivo agg.to 2020 | Consuntivo 2020    | diff. da preventivo agg.to 2020 | diff. da consuntivo 2019 |
| 1 Diritto Annuale                                 | 13.347.128                                      | 12.919.000             | 12.692.810         | -226.190                        | -654.318                 |
| 2 Diritti di Segreteria                           | 4.859.560                                       | 4.534.800              | 4.756.891          | 222.091                         | -102.669                 |
| 3 Contributi trasferimenti e altre entrate        | 1.120.096                                       | 769.200                | 863.486            | 94.286                          | -256.610                 |
| 4 Proventi da gestione di beni e servizi          | 124.557   | 92.000                 | 107.180            | 15.180                          | -17.377                  |
| 5 Variazione delle rimanenze                      | -72.252   | 0                      | -17.824            | -17.824                         | 54.428                   |
| <b>Totale proventi correnti A</b>                 | <b>19.379.089</b>                               | <b>18.315.000</b>      | <b>18.402.543</b>  | <b>87.543</b>                   | <b>-976.546</b>          |
| 6 Personale                                       | -5.739.943                                      | -6.286.650             | -5.499.146         | 787.504                         | 240.797                  |
| 7 Funzionamento                                   | -6.285.814                                      | -7.033.781             | -6.132.898         | 900.883                         | 152.916                  |
| 8 Interventi economici                            | -7.288.401                                      | -5.245.232             | -4.474.296         | 770.936                         | 2.814.105                |
| 9 Ammortamenti e accantonamenti                   | -4.669.623                                      | -10.099.755            | -11.083.939        | -984.184                        | -6.414.316               |
| <b>Totale Oneri Correnti B</b>                    | <b>-23.983.781</b>                              | <b>-28.665.418</b>     | <b>-27.190.279</b> | <b>1.475.139</b>                | <b>-3.206.498</b>        |
| <b>Risultato della gestione corrente A-B</b>      | <b>-4.604.692</b>                               | <b>-10.350.418</b>     | <b>-8.787.737</b>  | <b>1.562.681</b>                | <b>-4.183.045</b>        |
| 10 Proventi finanziari                            | 136.926   | 126.000                | 19.491             | -106.509                        | -117.435                 |
| 11 Oneri finanziari                               | -110  | -500                   | -74                | 426                             | 36                       |
| <b>Risultato della gestione finanziaria</b>       | <b>136.816</b>                                  | <b>125.500</b>         | <b>19.417</b>      | <b>-106.083</b>                 | <b>-117.399</b>          |
| 12 Proventi straordinari                          | 921.697   | 350.000                | 3.285.749          | 2.935.749                       | 2.364.052                |
| 13 Oneri straordinari                             | -159.280  | -350.000               | -656.806           | -306.806                        | -497.526                 |
| <b>Risultato della gestione straordinaria</b>     | <b>762.417</b>                                  | <b>0</b>               | <b>2.628.943</b>   | <b>2.628.943</b>                | <b>1.866.526</b>         |
| 14 Rivalutazioni attivo patrimoniale              | 0   | 0                      | 0                  | 0                               | 0                        |
| 15 Svalutazioni attivo patrimoniale               | -593.864  | 0                      | -67.315            | -67.315                         | 526.549                  |
| <b>Differenza rettifiche attività finanziaria</b> | <b>-593.864</b>                                 | <b>0</b>               | <b>-67.315</b>     | <b>-67.315</b>                  | <b>526.549</b>           |
| <b>Disavanzo/avanzo economico di esercizio</b>    | <b>-4.299.323</b>                               | <b>-10.224.918</b>     | <b>-6.206.692</b>  | <b>4.018.226</b>                | <b>-1.907.369</b>        |

| VOCI DI BILANCIO             | IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI - CCAA VENEZIA ROVIGO |                        |                     |                                 |                          |
|------------------------------|---|------------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------------|
|                              | Consuntivo 2019                                   | Preventivo agg.to 2020 | Consuntivo 2020     | diff. da preventivo agg.to 2020 | diff. da consuntivo 2019 |
| Immobilizzazioni Immateriali | 25.437  | 105.000                | 75.362              | -29.638                         | 49.925                   |
| Immobilizzazioni Materiali   | 8.088.051   | 10.636.000             | 2.122.427           | -8.513.573                      | -5.965.624               |
| Immobilizzazioni Finanziarie | 18.898  | 250.000                | 242.200             | -7.800                          | 223.302                  |
| <b>TOTALE</b>                | <b>8.132.386,00</b>                               | <b>10.991.000,00</b>   | <b>2.439.989,00</b> | <b>-8.551.011,00</b>            | <b>-5.692.397,00</b>     |

Il risultato evidenzia come l'Ente camerale, rispetto alla previsione di un disavanzo pari a complessivi € -10.224.918,00 (preventivo aggiornato), conclude l'esercizio con un minore disavanzo di € 4.018.226,04 pari a - 39,30% con un conseguente pari minor utilizzo degli avanzi patrimonializzati.

Relativamente all'investimento di risorse nell'azione promozionale per gli interventi di sostegno e sviluppo del sistema economico del territorio di riferimento la Camera ha mantenuto il livello di spesa preventivato. In particolare, la previsione iniziale, volta a garantire anche per il 2020 un investimento adeguato per la realizzazione di iniziative promozionali dedicate allo sviluppo del sistema delle imprese locali, ha mantenuto nei risultati di consuntivo gli impegni assunti dall'Ente, registrando la quasi totalità dell'impiego delle risorse dedicate agli interventi economici. Rispetto al dato preventivato in aggiornamento pari a € 5.245.232,00, risulta un consuntivo di complessivi € 4.474.296,09 con una percentuale di utilizzo del 85,30%.

Nella tabella che segue si riporta un rendiconto dettagliato delle risorse economiche monitorate con indicatori e target nella Balanced scorecard, relative alle iniziative economiche approvate dal Consiglio camerale e dalla Giunta, in corso d'anno, e con suddivisione per obiettivo strategico della mappa annuale 2020. Come noto, le Camere di Commercio sono soggette alla contabilità economica, ai sensi del d.p.r. 254 del 2 novembre 2005 "Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio", pertanto all'effettivo costo sostenuto dall'Ente corrisponde necessariamente l'effettiva realizzazione dell'attività.

Per ogni iniziativa sono riportati i valori relativi all'ultimo aggiornamento del budget e l'effettivo costo sostenuto dall'Ente camerale. Per quanto riguarda le risorse assegnate alle Aziende Speciali e a Camera Servizi Srl, il monitoraggio è stato effettuato attraverso i rispettivi cruscotti di riferimento, presenti nell'Allegato 1 nella Relazione.

| Obiettivo Strategico Mappa Annuale  | Titolo iniziativa  | Budget aggiornato | Importo app.to (costo effettivo 2020) | % Risorse Impiegate |
|---|--|-------------------|---------------------------------------|---------------------|
| 1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione - innovazione)   | Bando Sportelli decentrati PID                                   | € 200.000,00      | € 200.000,00                          | 93,35%              |
|   | Portale nazionale PID - canone 2020                              | € 4.575,00        | € 4.575,00                            |                     |
|   | Servizio supporto PID - IC Outsourcing                           | € 6.000,00        | € 4.750,00                            |                     |
|   | Progetto di sistema "Eccellenze in digitale"                     | € 17.000,00       | € 16.950,00                           |                     |
|   | Bando Voucher PID  | € 642.705,45      | € 640.081,91                          |                     |
|   | Progetto SHIPMENT  | € 75.400,00       | € 72.729,43                           |                     |
|   | Progetto DIVA  | € 30.000,00       | € 3.354,73                            |                     |
|   | Progetto SACHE   | € 30.000,00       | € 905,26                              |                     |
| 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito)               | Progetto SMART SPACE   | € 18.500,00       | € 12.711,21                           | 59,87%              |
|   | Quota Centro Estero per iniziative su internazionalizzazione     | € 600.000,00      | € 200.000,00                          |                     |
|   | Bando finanziamento acquisti DPI - REGIONE VENETO                | € 300.000,00      | € 300.000,00                          |                     |
|   | Canone Portale Venice export                                     | € 5.000,00        | € 3.910,10                            |                     |
|   | Contributo consortile T2i  | € 187.500,00      | € 187.500,00                          |                     |
|   | Bando voucher alle imprese - Progetto Crisi d'Impresa            | € 85.740,00       | € 85.740,00                           |                     |
|   | Iniziative di formazione alle imprese - Progetto Crisi d'Impresa | € 10.000,00       | € 6.087,80                            |                     |
| Progetto Internazionalizzazione   | € 120.000,00   | € 0,00            | 95,81%                                |                     |
| 3. Promuovere l'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione con le istituzioni e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro - nuova impresa) | Sostegno FONDAZIONE ITS  | € 2.000,00        |                                       | € 2.000,00          |
|   | Contributo a Camera Servizi per supporto Start-up                | € 280.800,00      |                                       | € 275.000,00        |
|   | Bando voucher - Progetto orientamento al lavoro                  | € 162.372,24      |                                       | € 162.122,24        |
|   | Sportelli decentrati - Progetto orientamento al lavoro           | € 137.627,76      | € 119.248,04                          |                     |

| Obiettivo Strategico Mappa Annuale   | Titolo iniziativa  | Budget aggiornato     | Importo app.to (costo effettivo 2020) | % Risorse Impiegate |
|--|--|-----------------------|---------------------------------------|---------------------|
| 4. Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing) | Bando Rigenerazione urbana e riqualificazione dei distretti urbani         | € 239.200,00          | € 239.200,00                          | 93,97%              |
|  | Bando Iniziative turismo e Cultura   | € 390.000,00          | € 390.000,00                          |                     |
|  | Bando voucher Turismo  | € 280.566,22          | € 280.566,20                          |                     |
|  | Sale multimediali  | € 80.113,33           | € 80.113,32                           |                     |
|  | Sostegno ricerca Fondazione Banca degli occhi                              | € 10.000,00           | € 10.000,00                           |                     |
|  | Sostegno ricerca Fondazione C.A.S.O.P                                      | € 15.000,00           | € 15.000,00                           |                     |
|  | Sostegno promozione attività FONDAZIONE TEATRO LA FENICE                   | € 40.000,00           | € 0,00                                |                     |
|  | Sostegno progetti marketing Comune di VE e RO                              | € 165.000,00          | € 165.000,00                          |                     |
|  | Progetto ATENEO VENETO 2018/2020   | € 10.500,00           | € 10.500,00                           |                     |
|  | Sostegno Salone Nautico di Venezia   | € 50.000,00           | € 50.000,00                           |                     |
|  | Sostegno VENICE MARATHON   | € 5.000,00            | € 5.000,00                            |                     |
|  | Sostegno iniziativa "MERCATO MASCHERE E COSTUMI VENEZIANI"                 | € 10.345,60           | € 10.288,62                           |                     |
|  | Sostegno iniziativa PANE IN PIAZZA   | € 15.000,00           | € 14.252,13                           |                     |
|  | Protocollo d'intesa con ACCADEMIA DEI CONCORDI - ROVIGO                    | € 15.000,00           | € 15.000,00                           |                     |
|  | Sostegno EXPOROVIGO 2020   | € 10.000,00           | € 10.000,00                           |                     |
|  | PIANO SVILUPPO STRATEGICO ZLS VE-RO  | € 122.000,00          | € 122.000,00                          |                     |
|  | Interventi intersettoriali di sistema                                      | € 11.838,40           | € 0,00                                |                     |
|  | Progetto FIRECE  | € 74.400,00           | € 74.282,27                           |                     |
|  | Progetto NEORION   | € 45.300,00           | € 17.697,89                           |                     |
|  | PREMIO FEDELTA' LAVORO   | € 10.000,00           | € 4.069,36                            |                     |
|  | Contributo funzionamento ASSONAUTICA                                       | € 76.000,00           | € 76.000,00                           |                     |
|  | Contributo attività ASSONAUTICA VENETO - EMILIA                            | € 20.000,00           | € 18.497,63                           |                     |
|  | Iniziative di marketing tramite Camera Servizi                             | € 175.000,00          | € 174.999,99                          |                     |
| Iniziative supporto prodotti IGP tramite Azienda Mercati   | € 50.000,00  | € 50.000,00           |                                       |                     |
| Supporto Teatro Stabile  | € 30.000,00  | € 0,00                |                                       |                     |
| Quota Unione della Navigazione Interna   | € 3.616,00   | € 3.616,00            |                                       |                     |
| 5. Supportare il sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari)  | Progetto SI SPRINT collaborazione con Unioncamere Veneto                   | € 6.000,00            | € 6.000,00                            | 74,67%              |
|  | Progetto CO-CREATE   | € 13.800,00           | € 13.553,30                           |                     |
|  | Progetto PROTEUS CLUSTER Mediterraneo                                      | € 12.800,00           | € 4.788,77                            |                     |
| 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato   | Evento "ECONOMIA CIRCOLARE"  | € 10.000,00           | € 763,72                              | 95,01%              |
|  | Quota adesione a Curia Mercatorum  | € 80.000,00           | € 80.000,00                           |                     |
|  | Fondazione Osservatorio Criminalità nell'Agricoltura e nell'agroalimentare | € 15.000,00           | € 15.000,00                           |                     |
|  | Premio Impresa Ambiente  | € 80.000,00           | € 80.000,00                           |                     |
| 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Evento "START-UP e Reti d'impresa"   | € 5.000,00            | € 2.114,00                            | 42,28%              |
| 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (portafoglio partecipazioni – razionalizzazione immobili)                                  | Ripiano perdita 2019 ASPO  | € 51.036,00           | € 51.036,00                           | 90,10%              |
|  | Ripiano perdita 2019 Azienda Mercati                                       | € 16.196,00           | € 16.205,04                           |                     |
|  | Quota adesione Consorzio Sviluppo Polesine                                 | € 25.000,00           | € 9.786,13                            |                     |
|  | Quota adesione GAL Adige   | € 5.000,00            | € 5.000,00                            |                     |
|  | Quota adesione GAL Delta Po  | € 2.000,00            | € 2.000,00                            |                     |
|  | Quota adesione Assonautica   | € 2.600,00            | € 2.600,00                            |                     |
|  | Quota adesione CUR - Consorzio Università Rovigo                           | € 51.700,00           | € 51.700,00                           |                     |
| <b>Totale</b>  |  | <b>€ 5.245.232,00</b> | <b>€ 4.474.296,09</b>                 | <b>85,30%</b>       |

Nella tabella che segue, si riportano alcuni indici in grado di misurare la capacità della Camera di svolgere il proprio operato in condizioni di sostenibilità economica e di misurare il buon andamento dell'Ente sotto il profilo economico gestionale. L'analisi di tali indici rappresenta il punto di partenza per individuare attività che generano valore aggiunto, eliminare sprechi e liberare risorse da destinare allo sviluppo e alla crescita del territorio.

| INDICATORE   | Descrizione  | COMPOSIZIONE  | 2018    | 2019    | 2020    |
|--|--|---|---------|---------|---------|
| <b>1. Indice di rigidità</b>   | Misura l'incidenza dei Costi di struttura rispetto ai Proventi correnti. Rappresenta la quantità di risorse correnti destinate a finanziare le spese del personale e le spese di funzionamento. Esprime una indicazione della capacità dell'Ente di destinare risorse correnti per interventi economici. | (Oneri correnti – Interventi economici) / Proventi Correnti   | 108%    | 86%     | 123%    |
| <b>2. Margine di struttura primario</b>  | Misura la capacità dell'ente di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio. In generale è auspicabile un valore superiore all'80%: valori inferiori potrebbero essere giustificati da forti investimenti che abbiano comportato il ricorso al capitale di credito          | Patrimonio netto(Voci di Stato Patrimoniale: A = Patrimonio netto" (passivo)) / Immobilizzazioni (Voci di Stato Patrimoniale: A= "Immobilizzazioni"(Attivo))  | 235,39% | 186,85% | 174,47% |
| <b>3. Indice "risorse umane"</b>   | Misura l'incidenza degli Oneri del personale sul totale degli Oneri Correnti.<br>In generale, minore è l'incidenza degli oneri per il Personale sul totale degli Oneri correnti più la Camera di commercio ha utilizzato risorse per finanziare Interventi economici e Oneri di funzionamento.           | Costi del personale / Oneri Correnti  | 22%     | 24%     | 20%     |
| <b>4. Incidenza oneri di funzionamento, ammortamenti e accantonamenti sugli Oneri correnti</b> | Misura l'incidenza degli Oneri di funzionamento sul totale degli Oneri Correnti.   | Oneri di funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A / Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A   | 48,90%  | 36,74%  | 57,78%  |
| <b>5. Capacità di generare proventi</b>  | Misura quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria.   | Proventi correnti - Proventi da diritto annuale (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A) - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo / Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A) | 31%     | 28%     | 30%     |

### 3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La CCIAA di Venezia e Rovigo ha delineato nel proprio Sistema di misurazione e valutazione della performance, uno schema logico in grado di rappresentare, anche graficamente, i legami:

**Mandato Istituzionale:** perimetro nel quale l'amministrazione può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze istituzionali

**Mission:** ragione d'essere e l'ambito in cui la CCIAA opera in termini di politiche e di azioni perseguite

**Vision:** definizione dello scenario a medio e lungo termine da realizzare, attraverso obiettivi strategici, obiettivi operativi ed azioni facendo leva sui tratti distintivi dell'Ente e del Sistema Camerale nel suo complesso

**Ambiti Strategici:** linee di azione in cui vengono idealmente scomposti e specificati il mandato istituzionale, la mission e la vision. L'area strategica può riguardare un insieme di attività, di servizi o di politiche. La definizione delle aree strategiche scaturisce da un'analisi congiunta dei fattori interni e dei fattori di contesto esterno. Rispetto alle aree strategiche sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire attraverso adeguate risorse e piani d'azione.

**Obiettivi Strategici:** descrizione di un traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo le proprie aree strategiche.

**Obiettivi Operativi - Piani Operativi:** dettaglio delle azioni necessarie all'implementazione dei programmi strategici e delle relative modalità (risorse umane, risorse economiche, interventi, ecc.).

**La Performance Individuale:** informazioni sintetiche sul grado di raggiungimento degli obiettivi individuali, garantendo un legame con gli obiettivi strategici della performance organizzativa.

Nella presente sezione si propone una tabella di rappresentazione di sintesi dei risultati raggiunti ai diversi livelli in ottica di "Albero della performance" che si presenta come una mappa logica in grado di rappresentare, anche graficamente i legami tra:



### 3.1 Albero della performance

| AMBITO STRATEGICO   | OBIETTIVO STRATEGICO   | OBIETTIVO OPERATIVO   |
|---|--|---|
| AS1 - Promozione e sostegno allo sviluppo e alla competitività del territorio e del sistema delle imprese   | OS1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)  | Miglioramento e sviluppo di servizi a supporto della Proprietà Intellettuale  |
|   |  | Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività |
|   |  | Promuovere l'innovazione nelle sue diverse forme  |
|   | OS2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali (internazionalizzazione) e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito)          | Agevolare l'accesso al credito alle imprese   |
|   |  | Fornire supporto alle imprese per iniziative promozionali sui mercati internazionali  |
|   | OS3. Promozione dell'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione con gli altri soggetti istituzionali e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro – nuova impresa) | Sviluppo del ruolo della CCIAA nella promozione e attuazione dell'ASL nel territorio delle due provincie e supporto alla nascita di nuove imprese                               |
|   | OS4. Incremento e rafforzamento dell'attrattività del territorio e della competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing)   | Promuovere e incrementare l'attrattività del territorio Venezia - Rovigo valorizzandone le eccellenze turistiche, culturali e economiche  |
|   |  | Promozione e sviluppo di azioni di rivitalizzazione e rigenerazione urbana ed economica del territorio Venezia - Rovigo   |
|   |  | Promozione e sostegno dei prodotti tipici locali  |
|   |  | Attività doganale in un'ottica di sostegno al distretto portuale di Chioggia (ASPO)   |
| OS5. Supporto al sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di comprensione e di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari) | Creazione di un network di cluster competitivi nell'area Med   |   |
|   | Sviluppo di strumenti conoscitivi del contesto economico sociale nell'era digitale finalizzati allo sviluppo delle competenze e della competitività delle imprese  |   |
| OS6. Promozione del grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato   | Sensibilizzazione delle imprese, associazioni e cittadinanza sui temi della legalità, tutela dell'ambiente e responsabilità sociale  |   |
|   | Implementazione ed efficientamento dei servizi di controllo e vigilanza su strumenti di misura e vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti"  |   |
|   | Adeguamento attività di mediazione civile al nuovo dettato del d.lgs. 219/2016   |   |
| AS2 - Semplificazione ed efficientamento amministrativo   | OS7. Semplificazione e sburocrazia degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese   | Abbandono utilizzo massivo procura deposito bilanci registro imprese  |
|   |  | Miglioramento procedura di incasso del diritto annuo  |
|   |  | Sviluppare ed efficientare i servizi della Camera di Commercio  |

| AMBITO STRATEGICO   | OBIETTIVO STRATEGICO   | OBIETTIVO OPERATIVO   |
|---|--|---|
| AS2 - Semplificazione ed efficientamento amministrativo                   |  | Sviluppo forme di collaborazione fra istituzioni  |
|   | OS8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale                         | Mantenimento e implementazione del sistema di gestione della qualità e controllo di gestione  |
|   |  | Mantenimento livello della performance del sistema qualità  |
|   |  | Livello performance Area di diretta responsabilità  |
|   |  | Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni                        |
|   |  | Implementazione ed efficientamento dei servizi assicurati da Camera Servizi   |
| AS3 - Ottimizzazione della struttura, dell'organizzazione e delle risorse | OS9. Accrescimento e valorizzazione delle competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e i futuri scenari di operatività del sistema camerale | Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti  |
|   | OS10. Promozione del grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare  | Sviluppo di strumenti smart working e benessere organizzativo   |
|   |  | Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione   |
|   |  | Migliorare gli strumenti di comunicazione interna ed esterna  |
|   | OS11. Economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | Sviluppo e integrazione dei sistemi di comunicazione e trasparenza  |
|   |  | Efficacia nella gestione delle risorse economiche   |
|   | OS12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta-lagunare (Portafoglio partecipazioni-razionalizzazione immobili)                                    | Mantenimento dell'efficienza dell'utilizzo delle risorse stanziare per la promozione  |
|   |  | Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali e delle partecipate  |
|   |  | Riqualificazione ambientale ex discarica  |
|   |  | Valorizzazione e del patrimonio immobiliare dell'Ente finalizzato all'efficientamento e contenimento dei costi  |
|   |  | Implementazione ed efficientamento dei servizi di controllo e vigilanza su strumenti di misura e vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti" |
|   |  | Adeguamento attività di mediazione civile al nuovo dettato del d.lgs. 219/2016  |

Obiettivo non raggiunto < 80%

Obiettivo raggiunto parzialmente =>80%>90%

Obiettivo raggiunto >=90%

| Ambiti Strategici (AS)  |               | Obiettivi Strategici (OS)   |               |                                 | Obiettivi Operativi (OO) |                                    |            |                                    |           |                                |           |
|---|---------------|---|---------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------------------|------------|------------------------------------|-----------|--------------------------------|-----------|
| Ambito  | % Performance | Obiettivo   | % Performance | % utilizzo risorse promozionali | n. OO collegati          | OO con performance positiva (>90%) |            | OO performance critica (=>80%<90%) |           | OO performance negativa (<80%) |           |
|   |               |   |               |                                 |                          | n.                                 | %          | n.                                 | %         | n                              | %         |
| AS1 - Promozione e sostegno allo sviluppo e alla competitività del territorio e del sistema delle imprese | 96,11%        | OS1 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema                   | 99,47 %       | 93,35%                          | 3                        | 2                                  | 67%        | 1                                  | 33%       | 0                              | 0%        |
|   |               | OS2 - Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali | 80,45 %       | 59,87%                          | 2                        | 1                                  | 50%        | 1                                  | 50%       | 0                              | 0%        |
|   |               | OS3 - Promozione dell'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro                    | 100,00%       | 95,81%                          | 1                        | 1                                  | 100%       | 0                                  | 0%        | 0                              | 0%        |
|   |               | OS4 - Incremento e rafforzamento dell'attrattività del territorio e della competitività del sistema delle imprese                   | 97,23%        | 93,97%                          | 4                        | 4                                  | 100%       | 0                                  | 0%        | 0                              | 0%        |
|   |               | OS5 - Supporto al sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di comprensione e di analisi del contesto attuale e futuro      | 99,89%        | 74,67%                          | 2                        | 2                                  | 100%       | 0                                  | 0%        | 0                              | 0%        |
|   |               | OS6 - Promozione del grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato  | 99,63%        | 95,01%                          | 3                        | 3                                  | 100%       | 0                                  | 0%        | 0                              | 0%        |
| AS2 - Semplificazione ed efficientamento amministrativo   | 96,88%        | OS7 - Semplificazione e sburocrazia degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese                                   | 93,76%        | 42,28%                          | 4                        | 4                                  | 100%       | 0                                  | 0%        | 0                              | 0%        |
|   |               | OS8 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità  | 95,08%        |                                 | 5                        | 4                                  | 80%        | 0                                  | 0%        | 1                              | 20%       |
| AS3 - Ottimizzazione della struttura, dell'organizzazione e delle risorse                                 | 98,21%        | OS9 - Accrescimento e valorizzazione delle competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare                                       | 100,00%       |                                 | 2                        | 2                                  | 100%       | 0                                  | 0%        | 0                              | 0%        |
|   |               | OS10 - Promozione del grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare  | 100,00%       |                                 | 3                        | 3                                  | 100%       | 0                                  | 0%        | 0                              | 0%        |
|   |               | OS11 - Economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | 92,85%        |                                 | 2                        | 1                                  | 50%        | 0                                  | 0%        | 1                              | 50%       |
|   |               | OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta-lagunare  | 100,00%       | 90,10%                          | 3                        | 3                                  | 100%       | 0                                  | 0%        | 0                              | 0%        |
| <b>TOTALI</b>   | <b>97,07%</b> |   |               | <b>85,30%</b>                   | <b>34</b>                | <b>30</b>                          | <b>88%</b> | <b>2</b>                           | <b>6%</b> | <b>2</b>                       | <b>6%</b> |

## 3.2 Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

In questa sezione si riportano, nel dettaglio, i dati di performance degli Obiettivi strategici dell'ente correlati ai relativi indicatori triennali considerati come "obiettivi specifici" della Camera così come previsti nella nuova dizione introdotta dal nuovo testo del d.lgs 150/2019.

In particolare a ciascun obiettivo sono stati associati indicatori e relativi target specifici per ciascuno dei tre anni di pianificazione. In particolare sono presenti:

- indicatori che misurano la % di impiego delle risorse economiche distribuite per la promozione del territorio in relazione all'allocazione così come risultante nell'ultimo aggiornamento dei budget 2020, secondo le modalità previste dal regolamento di contabilità delle Camere di Commercio, vale a dire il d.p.r. 254 del 2 novembre 2005;
- indicatori di output e volume volti a verificare la capacità dell'ente di realizzare la strategia programmata;
- indicatori di customer volti a misurare il gradimento da parte dei soggetti coinvolti nei singoli interventi/iniziative;
- indicatori che, pur non essendo governabili direttamente dalla Camera (sono quindi posti con peso basso massimo 5%), sono indicativi dell'andamento del sistema in generale;
- indicatori comuni sperimentati a livello di Amministrazione Centrali (Circolare 30/12/2019 del Ministro della Pubblica Amministrazione);
- alcuni indicatori scelti tra 12 suggeriti da Unioncamere nazionale e monitorati a livello di sistema nel cruscotto direzionale del sistema PARETO che in prospettiva dovrebbero rappresentare il nucleo comune di ogni pianificazione camerale (nota Unioncamere del 13/1/2020);
- indicatori approvati nel P.I.R.A (Piano degli indicatori dei risultati attesi)

Si sottolinea inoltre come il collegamento con il Piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza del Gruppo camera sia esplicitato nei dati e risultati dell'Obiettivo Strategico n. 10 "Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare" dal quale discendono Obiettivi operativi, monitorati con indicatori e target, per ciascuna Area Dirigenziale nelle quali si articola la struttura. La performance complessiva degli Obiettivi Strategici a livello di ente è il parametro di riferimento per la misurazione e valutazione della performance organizzativa della dirigenza. L'indice raggruppa tutte le azioni del Gruppo Camera, comprese Aziende speciali A.s.Po., Azienda per i Mercati di Lusia e di Rosolina e la società totalmente partecipata Camera Servizi SRL.

Per ciascun obiettivo vengono, infine, date evidenza e valutazione degli scostamenti più rilevanti che si sono registrati rispetto al target programmato.

| Obiettivi Strategici                              | Valore Assoluto | Valore %       |
|---|-----------------|----------------|
| performance raggiunta<br>(%>=95%)                 | 9               | 75,00%         |
| performance raggiunta<br>(%>=90%<95%)             | 2               | 16,67%         |
| performance parzialmente raggiunta<br>(>=80%<90%) | 1               | 8,33%          |
| performance non raggiunta<br>(<80%)               | 0               | 0,00%          |
| <b>Totale</b>                                     | <b>12</b>       | <b>100,00%</b> |

| ENTE   |      |   |            |                      |                                | 97,07%         | ● ● ●       |
|--|------|---|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| AS1 - Promozione e sostegno allo sviluppo e alla competitività del territorio e del sistema delle imprese  |      |   |            |                      |                                | 96,11%         | ● ● ●       |
| OS01 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammmodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione) |      |   |            |                      |                                | 99,47%         | ● ● ●       |
| Imprese cittadini istituzioni  | 100% | Indicatori  | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|  | 25%  | <b>Grado di assorbimento delle risorse (risorse consuntivate/risorse a preventivo)</b><br>Misura la capacità dell'Ente di utilizzare le risorse programmate per le iniziative promozionali in materia di "digitalizzazione" e "innovazione" | >= 85,00 % | 93,35 %              | 8,35%                          | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 10%  | <b>media customer gradimento utenti delle iniziative attivate</b> Misura il livello di gradimento delle iniziative realizzate dall'Ente   | >= 8 N.    | 8,43 N.              | +0,43 N.                       | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 40%  | <b>n. iniziative realizzate</b> Misura la capacità dell'ente di realizzare le iniziative programmate nell'ambito dell'obiettivo strategico  | >= 20 N.   | 40 N.                | +20,00 N.                      | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 20%  | <b>n. soggetti coinvolti (associazioni, istituti, imprese, università)</b> Misura il grado di coinvolgimento degli stakeholder di riferimento nelle iniziative e progetti realizzati in materia di "digitalizzazione" e "innovazione"       | >= 700 N.  | 959 N.               | +259,00 N.                     | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 5%   | <b>n. brevetti e marchi depositati anno "n"/ n. brevetti e marchi depositati anno "n-1"</b> Misura la propensione alla "brevettazione" del territorio di riferimento  | >= 1 N.    | 0,89 N.              | -0,11 N.                       | 89,44%         | ● ● ●       |

### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Complessivamente l'Obiettivo Strategico riporta un'ottima percentuale di raggiungimento della performance complessiva con quattro indicatori su cinque che presentano scostamenti positivi rispetto al target programmato. In particolare si sottolinea la capacità dell'Ente di utilizzare la quasi totalità delle risorse preventivate (€ 956.057,54 / € 1.024.180,45) registrando il 93,35% di utilizzo. Alto anche, rispetto al target, il numero di iniziative/progetti che la Camera è riuscita a realizzare coinvolgendo un numero elevato di soggetti/utenti registrando, ove è stato possibile l'utilizzo della customer, un buon grado di apprezzamento. L'unico indicatore che presenta un valore citrico rispetto al target è quello relativo al numero di di brevetti, disegni e marchi e invenzioni depositati che ha registrato, rispetto all'anno precedente, un calo del 10,5% (n. 341 nel 2019 e n. 305 nel 2020). Di seguito le iniziative realizzate:

| Descrizione  | n. iniziative | n. soggetti coinvolti |
|--|---------------|-----------------------|
| Bando Voucher  | 1             | 85                    |
| Sportelli decentrati   | 11            | 309                   |
| Iniziativa e-Bay   | 1             | 2                     |
| Progetto SHIPMENT. Innovazione nel settore della mobilità sostenibile (green mobility) | 1             | 15                    |
| Progetto Smart_Space: Smart Manufacturing for Alpine Space SMEs                        | 1             | 37                    |
| Pillole informative PID  | 14            | n.r.                  |
| Evento "Smart innovation e design thinking settore turistico"                          | 1             | 14                    |
| Premio Scuola Digitale 2019-2020"  | 1             | 2                     |
| Eventi Autunno in digitale   | 5             | 112                   |
| Eventi satellite IGF - Italia 2020   | 1             | 6                     |
| Incontri per le PMI  | 3             | 377                   |

| OS02 - Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali (internazionalizzazione) e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) |            |   |                      |                                |                | 80,45%      |  |
|---|------------|---|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|--|
| 100%  | Indicatori | Target  | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |  |
| Imprese cittadini e istituzioni   | 5%         | <b>Andamento delle esportazioni delle imprese dell'area Delta-lagunare in mln di €</b> Misura il volume complessivo delle importazioni sui territori di competenza dell'Ente nell'anno "n"  | >= 5.821,00 €        | 6.661,94 €                     | +840,94        | 100,00%     |  |
|   | 25%        | <b>Grado di assorbimento delle risorse (risorse consuntivate/risorse a preventivo)</b> Misura la capacità dell'Ente di utilizzare le risorse programmate per le iniziative promozionali in materia di "internazionalizzazione" e "credito"    | >= 85,00 %           | 59,87 %                        | -25,13%        | 70,43%      |  |
|   | 30%        | <b>n. iniziative realizzate</b> Misura la capacità dell'ente di realizzare le iniziative programmate nell'ambito dell'Obiettivo Strategico  | >= 2 N.              | 6 N.                           | +4,00 N.       | 100,00%     |  |
|   | 20%        | <b>n. soggetti coinvolti (associazioni, imprese, istituzioni)</b> Misura il grado di coinvolgimento degli stakeholder di riferimento nelle iniziative e progetti realizzati in materia di "internazionalizzazione" e "credito"                | >= 60 N.             | 732 N.                         | +672,00 N.     | 100,00%     |  |
|   | 20%        | <b>Utilizzo budget contributo camerale al nuovo Centro Estero (indicatore PIRA)</b> Misura la capacità dell'Ente di utilizzare le risorse programmate in materia di internazionalizzazione in ottica di sistema con le altre CCIAA del Veneto | >= 85,00 %           | 33,33 %                        | -51,67%        | 39,22%      |  |

#### Analisi dei principali risultati e scostamenti

La performance registra un livello di criticità dovuto ai ritardi che si sono determinati con il prolungarsi della procedura di chiusura del Centro Estero e costituzione della nuova società per l'internazionalizzazione con relativo passaggio delle attività e progettualità da parte delle Camere aderenti. La nuova società, costituita solo a fine 2020, avrebbe infatti dovuto avviare la propria attività già a partire dalla seconda metà dell'anno gestendo, previo affidamento, anche le iniziative previste per il progetto "Preparazione alle PMI ad affrontare i mercati internazionali" finanziato con l'incremento del 20% del diritto annuo. Contestualmente è invece proseguita la procedura di chiusura del Centro Estero con conseguenti diminuzione dell'attività e del contributo al medesimo inizialmente assegnati. Risultano quindi non raggiunti sia l'indicatore che concerne l'utilizzo delle risorse programmate (€783.237,90 / € 1.308.240,00) sia quello specifico di utilizzo del budget per contributo per iniziative al Centro Estero (€200.000,00 / € 600.000,00). La Camera è comunque riuscita nell'attivazione delle altre iniziative programmate a raggiungere i target previsti anche in termini di soggetti/utenti coinvolti. Di seguito le iniziative realizzate:

| Descrizione   | n. iniziative | n. soggetti coinvolti | tipologia soggetti                                 |
|---|---------------|-----------------------|--|
| Nuova società Internazionalizzazione  | 1             | 3                     | CCIAA e Azienda Speciale Promex                    |
| Supporto CONFIDI  | 1             | 5                     | Confidi  |
| Progetto informazione OCRI CS   | 1             | 680                   | imprese/liberi professionisti/ordini professionali |
| Bando voucher credito 20%   | 1             | 43                    | imprese assegnatarie dei voucher                   |
| Iniziative tramite contributo a Centro Estero (progetto distretto ittico e seminari alle imprese su tematiche internazionalizzazione) | 2             | n.r.                  | imprese  |

| OS03 - Promuovere l'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione le istituzioni e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro – nuova impresa) |            |  |                      |                                |                | 100,00%     |  |
|---|------------|--|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|--|
| 100%  | Indicatori | Target   | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |  |
| Imprese cittadini i istituzioni   | 25%        | <b>Grado di assorbimento delle risorse (risorse consuntivate/risorse a preventivo)</b><br>Misura la capacità dell'Ente di utilizzare le risorse programmate per le iniziative promozionali in materia di "Orientamento al lavoro" e "Nuova Impresa"                | >= 85,00 %           | 95,81 %                        | 10,81%         | 100,00%     |  |
|   | 10%        | <b>media customer gradimento utenti delle iniziative attivate</b> Misura il livello di gradimento delle iniziative realizzate dall'Ente  | >= 7 N.              | 8,69 N.                        | +1,69 N.       | 100,00%     |  |
|   | 30%        | <b>n. iniziative realizzate</b> Misura la capacità dell'ente di realizzare le iniziative programmate nell'ambito dell'Obiettivo Strategico   | >= 10 N.             | 22 N.                          | +12,00 N.      | 100,00%     |  |
|   | 25%        | <b>n. soggetti coinvolti (associazioni, istituti, imprese, università, scuole, studenti)</b><br>Misura il grado di coinvolgimento degli stakeholder di riferimento nelle iniziative e progetti realizzati in materia di "orientamento al lavoro" e "nuova impresa" | >= 100 N.            | 1.997 N.                       | +1.897,00 N.   | 100,00%     |  |
|   | 10%        | <b>n. start-up innovative presenti nell'Incubatore certificato</b> Misura l'efficacia in termini di n. di start-up presenti nell'anno "n" all'interno dell'incubatore certificato di T2i   | >= 32 N.             | 34 N.                          | +2,00 N.       | 100,00%     |  |

#### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Complessivamente l'Obiettivo Strategico riporta un'ottima percentuale di raggiungimento della performance complessiva con tutti gli che presentano scostamenti positivi rispetto al target programmato. In particolare si sottolinea la capacità dell'Ente di utilizzare la quasi totalità delle risorse preventivate (€ 558.370,28 / € 582.800,00) registrando il 95,81% di utilizzo. Alto anche, rispetto al target, il numero di iniziative/progetti che la Camera è riuscita a realizzare coinvolgendo un numero elevato di soggetti/utenti registrando, ove è stato possibile l'utilizzo della customer, un buon grado di apprezzamento. Di seguito le iniziative realizzate:

| Descrizione  | n. iniziative | n. soggetti coinvolti | tipologia soggetti   |
|--|---------------|-----------------------|----------------------|
| Bando voucher per le imprese   | 1             | 86                    | imprese              |
| Bando Sportelli  | 13            | 652                   | Imprese/associazioni |
| ATTIVITA' PCTO realizzate da Camera Servizi in condivisione con servizio CCIAA |               |                       |                      |
| 1) PERCORSO VALUTAZIONE APPRENDIMENTI  |               |                       |                      |
| 2) PROGETTO CULTURA DI IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO PER ISTITUTI SUPERIORI     |               |                       |                      |
| 3) PROGETTI DI QUALITA' PER ATTESTAZIONE DELLE COMPETENZE                      |               |                       |                      |
| 4) CAMERA ORIENTA - FORMASHOW  | 8             | 1259                  | Istituti scolastici  |
| 5) JOB DAY - SCUOLA IN AZIENDA   |               |                       | Studenti             |
| 6) PREMIO STORIE DI ALTERNANZA   |               |                       | imprese              |
| 7) INCONTRI DI ORIENTAMENTO PER SCUOLE MEDIE                                   |               |                       |                      |
| 8) evento di diffusione dei dati Excelsior                                     |               |                       |                      |

| OS04 - Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing) |      |  |            |                      |                                | 97,23%         | ● ● ●       |
|--|------|--|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| Imprese cittadini istituzioni  | 100% | Indicatori   | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|  | 5%   | <b>andamento arrivi e presenze area Delta Lagunare</b> Andamento "presenze" e "arrivi" area delta lagunare anno "n" rispetto alla media del triennio (n-1; n-2; n-3)   | >= 1 N.    | 0,45 N.              | -0,55 N.                       | <b>44,57%</b>  | ● ● ●       |
|  | 25%  | <b>Grado di assorbimento delle risorse (risorse consuntivate/risorse a preventivo)</b> Misura la capacità dell'Ente di utilizzare le risorse programmate per le iniziative promozionali in materia di "marketing, turismo e cultura" | >= 85,00 % | 93,97 %              | +8,97%                         | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|  | 40%  | <b>n. iniziative realizzate</b> Capacità dell'ente di realizzare interventi sul territorio in materia di turismo, marketing, cultura   | >= 20 N.   | 49 N.                | +29,00 N.                      | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|  | 30%  | <b>n. soggetti coinvolti (associazioni, imprese, istituzioni)</b> Misura il grado di coinvolgimento degli stakeholder di riferimento nelle iniziative e progetti realizzati  | >= 40 N.   | 193 N.               | +153,00 N.                     | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |

### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Complessivamente l'Obiettivo Strategico riporta un'ottima percentuale di raggiungimento della performance complessiva con tre indicatori su quattro che presentano scostamenti positivi rispetto al target programmato. In particolare si sottolinea la capacità dell'Ente di utilizzare la quasi totalità delle risorse preventivate (€ 1.836.083,41 / € 1.953.879,55) registrando il 93,97% di utilizzo. Alto anche, rispetto al target, il numero di iniziative/progetti che la Camera è riuscita a realizzare coinvolgendo un buon numero di soggetti/utenti. L'unico indicatore che presenta un valore critico rispetto al target è quello relativo alle presenze e arrivi nell'area di Venezia Rovigo che ha risentito del blocco dei flussi turistici imposto dalla pandemia in corso con un calo complessivo rispetto alla media del triennio precedente del 55%. Di seguito le iniziative realizzate:

| Descrizione  | n. iniziative | n. soggetti coinvolti | tipologia soggetti   |
|--|---------------|-----------------------|--|
| Bando Voucher Turismo  | 1             | 62                    | imprese  |
| Bando Turismo Associazioni   | 17            | 17                    | imprese/associazioni   |
| Bando rigenerazione urbana   | 12            | 12                    | Imprese  |
| Sostegno Assonautica Veneta  | 1             | 1                     | assonautica  |
| Sostegno progetto Banca degli Occhi  | 1             | 1                     | Fondazione   |
| Sostegno fondazione CASOP  | 1             | 1                     | Fondazione   |
| Premiazione Fedeltà al lavoro  | 1             | 53                    | Imprenditori   |
| Iniziativa attuate tramite Camera Servizi<br><u>Turismo e cultura:</u> Promozione Teatro la Fenice; Mercatino delle maschere e dei costumi veneziani; Pane in piazza; Venice Marathon;<br><u>Iniziativa di Marketing:</u> Salone Nautico; Natale 2020 Venezia; Natale 2020 Rovigo;<br><u>Altre tematiche:</u> Piano di sviluppo strategico della zona logistico portuale VE/RO; Progetto Latte nelle scuole (attività di comunicazione); Progetto Acquacoltura | 10            | 14                    | Imprese<br>Turisti<br>Comuni<br>Teatri<br>Associazioni<br>Scuole |
| Iniziativa Azienda Mercati di promozione dei prodotti tipici del territorio  | 2             | 14                    | Imprese  |
| Protocollo d'intesa con Accademia dei concordi   | 1             | 2                     | Accademia  |
| Proetto Firece   | 1             | 8                     | Imprese/partner  |
| Progetto Neorion   | 1             | 8                     | Imprese/partner  |

| OS05 - Supportare il sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari) |      |  |            |                      |                                | 99,89%         |             |
|---|------|--|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| Imprese cittadini istituzioni   | 100% | Indicatori   | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|   | 25,% | <b>Grado di assorbimento delle risorse (risorse consumivate/risorse a preventivo)</b> Misura la capacità dell'Ente di utilizzare le risorse programmate per le iniziative promozionali per studi e analisi degli scenari futuri a supporto del sistema delle imprese | >= 75,00 % | 74,67 %              | -0,33%                         | <b>99,56%</b>  |             |
|   | 45,% | <b>n. iniziative realizzate</b> Misura la capacità dell'ente di realizzare le iniziative programmate finalizzate alla promozione e sviluppo delle imprese del territorio di riferimento in tema di "studi e analisi"   | >= 1 N.    | 4 N.                 | +3,00 N.                       | <b>100,00%</b> |             |
|   | 30,% | <b>n. soggetti coinvolti (associazioni, imprese, istituzioni, università, scuole)</b> Misura il grado di coinvolgimento degli soggetti di riferimento nelle iniziative e progetti realizzati in materia di "studi e analisi"   | >= 10 N.   | 53 N.                | +43,00 N.                      | <b>100,00%</b> |             |

#### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Complessivamente l'Obiettivo Strategico riporta un'ottima percentuale di raggiungimento della performance. Tutti gli indicatori presentano infatti scostamenti positivi rispetto al target programmato. L'Ente è in grado di utilizzare buona parte delle risorse preventivate (€ 24.342,07 / € 32.600,00) registrando il 75,67% di utilizzo. Alto anche, rispetto al target, il numero di iniziative/progetti che la Camera è riuscita a realizzare coinvolgendo un buon numero di soggetti/utenti. Di seguito le iniziative realizzate con indicazione del numero dei soggetti coinvolti:

| Descrizione   | n. iniziative | n. soggetti coinvolti | tipologia soggetti  |
|---|---------------|-----------------------|---|
| Accordo di programma con Università Cà Foscari per collaborazione scientifica finalizzata a ricerche congiunte sull'economia locale     | 1             | 1                     | Università  |
| Sisprint - Sistema Integrato di Supporto alla Progettazione degli Interventi Territoriali -   | 1             | 28                    | Unioncamere/Imprese Regione Veneto/Enti pubblici Agenzia per la Coesione Territoriale |
| Protocollo intesa con CGIA per la diffusione periodica di dati sul sistema delle imprese e l'economia dei territori di Venezia e Rovigo | 1             | 2                     | CGIA/Centro studi   |
| Progetto Co-Create Network di cluster competitivi   | 1             | 20                    | Imprese /partner del progetto   |

| OS06 - Promozione del grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato |      |   |            |                      |                                | 99,63%         | ● ● ●       |
|---|------|---|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| Imprese cittadini istituzioni   | 100% | Indicatori  | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|   | 25%  | <b>Grado di assorbimento delle risorse (risorse consuntivate/risorse a preventivo)</b><br>Misura la capacità dell'Ente di utilizzare le risorse programmate per le iniziative promozionali in materia di "ambiente - legalità e tutela del mercato" | >= 90,00 % | 95,01 %              | +5,01%                         | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 20%  | <b>media customer gradimento utenti delle iniziative attivate</b> Misura il livello di gradimento delle iniziative realizzate dall'Ente   | >= 8 N.    | 7,85 N.              | -0,15 N.                       | <b>98,13%</b>  | ● ● ●       |
|   | 55%  | <b>n. iniziative realizzate</b> Misura la capacità dell'ente di realizzare le iniziative programmate finalizzate alla promozione e sviluppo delle imprese del territorio di riferimento in tema di "ambiente - legalità e tutela del mercato"       | >= 10 N.   | 16 N.                | +6,00 N.                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |

### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Complessivamente l'Obiettivo Strategico riporta un'ottima percentuale di raggiungimento della performance complessiva con tutti gli che presentano scostamenti positivi rispetto al target programmato. In particolare si sottolinea la capacità dell'Ente di utilizzare la quasi totalità delle risorse preventivate (€ 175.763,72 / € 185.000,00) registrando il 95,01% di utilizzo. Alto anche, rispetto al target, il numero di iniziative/progetti che la Camera è riuscita a realizzare coinvolgendo un numero elevato di soggetti/utenti registrando, ove è stato possibile l'utilizzo della customer, un buon grado di apprezzamento anche se leggermente al di sotto del target (-0.15). Di seguito le iniziative realizzate:

| Descrizione                    | n. iniziative | n. soggetti coinvolti | tipologia soggetti |
|--------------------------------|---------------|-----------------------|--------------------|
| Bando Premio Impresa Ambiente  | 1             | 5                     | imprese            |
| Legalità nelle scuole          | 9             | 9                     | Scuole/student     |
| Formazione ambientale          | 4             | 1022                  | imprese            |
| Iniziative Regolazione mercato | 2             | 50                    | imprese            |

Di particolare rilevanza l'organizzazione dell'**VIII edizione del Premio Impresa Ambiente** il più alto riconoscimento italiano per le imprese private e pubbliche che si siano distinte in un'ottica di Sviluppo Sostenibile, Rispetto Ambientale e Responsabilità Sociale. Le aziende vincitrici di questa edizione del premio, svoltasi nell'anno del Covid-19 concorreranno per il prestigioso **European Business Awards for the Environment (EBAE) 2022-2023** della Commissione Europea (DG Ambiente). Importante anche l'attività portata avanti dall'Ufficio di progetto sulla legalità per la diffusione della cultura della legalità realizzato nell'ambito del "Protocollo d'intesa per la promozione dell'etica della responsabilità nell'economia" firmato tra **Libera – Associazione, nomi e numeri contro le mafie, Sezione Regionale del Veneto dell'Albo Gestori Ambientali e Unioncamere del Veneto** per un impegno congiunto nell'educazione e diffusione di una cultura sociale e l'attuazione del progetto legalità.

L'obiettivo comprende, inoltre, l'attività di regolazione del mercato in relazione alla quale nel 2020 sono state realizzate due iniziative, una di supporto alle imprese sui dispositivi di protezione covid (mascherine) e una focalizzata su visite ispettive in materia di cronotachigrafi analogici.

|  |      |  |               |                             |                                       |                       |                    |
|--|------|--|---------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>AS2 Semplificazione ed efficientamento amministrativo</b>   |      |  |               |                             |                                       | <b>96,88%</b>         |                    |
| <b>OS07 - Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese</b> |      |  |               |                             |                                       | <b>93,76%</b>         |                    |
| Imprese cittadini istituzioni  | 100% | <i>Indicatori</i>  | <i>Target</i> | <i>Valore al 31/12/2020</i> | <i>Scostamento rispetto al target</i> | <i>Raggiungimento</i> | <i>Valutazione</i> |
|  | 5%   | <b>Costi medi di iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA</b> Misura il volume di attività e l'efficienza della tenuta del Registro Imprese   | <= 49,36 €    | N/D                         |                                       | <b>N/D</b>            |                    |
|  | 5%   | <b>Diffusione servizi telematici (Contratti telemaco pay / Imprese attive)</b> Misura il livello di diffusione dei servizi telematici presso il tessuto economico locale   | >= 9,00 %     | 17,98 %                     | +8,98%                                | <b>100,00%</b>        |                    |
|  | 45%  | <b>media customer gradimento utenti incontri</b> Misura il livello di gradimento delle iniziative realizzate dall'Ente   | >= 8 N.       | 7,78 N.                     | -0,22 N.                              | <b>97,25%</b>         |                    |
|  | 45%  | <b>n. iniziative realizzate</b> Misura la capacità dell'ente di realizzare le iniziative programmate finalizzate alla promozione e sviluppo delle imprese del territorio di riferimento in tema di "semplificazione" | >= 5 N.       | 13 N.                       | +8,00 N.                              | <b>100,00%</b>        |                    |

#### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Complessivamente l'Obiettivo Strategico riporta una buona percentuale di raggiungimento della performance complessiva con due indicatori che presentano scostamenti positivi rispetto al target programmato. In lieve flessione il risultato di customer (-0,22 rispetto al target) registrato sulle iniziative realizzate che concernono prevalentemente gli incontri realizzati sulle tematiche di semplificazione e aggiornamento sulle procedure gestite dal Registro delle Imprese.

Relativamente alle risorse impiegate nell'obiettivo si registra una % di utilizzo del 42,28% (€ 2.114,00 / € 5.000,00) relativa ai minori costi di organizzazione di uno degli eventi realizzati. L'indicatore non consuntivabile si riferisce ad un indicatore di benchmark che rapporta il costo complessivo del processo di gestione del processo (iscrizione/modifica/cancellazione su istanza di parte) e il numero complessivo delle pratiche lavorate dato, quest'ultimo che non è ancora reso disponibile da Unioncamere. Da registrare comunque una diminuzione del costo del processo (dato disponibile) da € 1.514.500,20 (dato 2019) a € 1.562.894,37 (dato 2020).

| Descrizione                  | n. iniziative | n. soggetti coinvolti | tipologia soggetti |
|------------------------------|---------------|-----------------------|--------------------|
| Webinar RI                   | 10            | 507                   | imprese            |
| Progetto Certificati origine | 1             |                       |                    |
| Progetto Provv. Giudice      | 1             |                       |                    |
| Progetto Albi                | 1             |                       |                    |

| OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi) |      |  |            |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
|---|------|--|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| Processi interni e qualità  | 100% | Indicatori   | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|   | 10%  | <b>Efficacia degli Organi in sede di Giunta e Consiglio (indicatore PIRA)</b><br>Efficacia degli Organi in relazione alla capacità di assumere decisioni in sede di Giunta e Consiglio: n. tot delibere di Giunta e Consiglio anno "n" / n. tot sedute di Giunta e Consiglio nell'anno "n" | >= 12 N.   | 13,75 N.             | +1,75 N.                       | 100,00%        | ● ● ●       |
|   | 5%   | <b>Grado di restituzione delle risorse al territorio</b> Misura il valore del diritto annuale (al netto dell'accantonamento) restituito al tessuto economico mediante gli Interventi economici - indicatore di sistema   | >= 64,10 % | 64,57 %              | +0,47%                         | 100,00%        | ● ● ●       |
|   | 45%  | <b>Mantenimento del sistema qualità (n. audit esterni superati positivamente/n. audit esterni)</b> Capacità della struttura di confermare la certificazione qualità ISO 9001   | 100,00 %   | 100,00 %             | =                              | 100,00%        | ● ● ●       |
|   | 40%  | <b>n. azioni positive realizzate</b> Misura la capacità dell'ente di realizzare le iniziative programmate finalizzate all'efficientamento e razionalizzazione dei processi   | >= 8 N.    | 8 N.                 | =                              | 100,00%        | ● ● ●       |

#### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Complessivamente l'Obiettivo Strategico riporta una percentuale piena di raggiungimento della performance. Tutti gli indicatori presentano infatti scostamenti positivi, o in linea, rispetto al target programmato.

Di rilevanza l'indicatore che misura il grado di restituzione delle risorse al territorio misurato nell'ambito del sistema Pareto – Unioncamere. Esso rapporta il valore delle risorse investite negli Interventi Economici e il valore della funzione istituzionale D (Promozione) al valore del Diritto Annuale pagato al netto del fondo svalutazione credito da Diritto Annuale: rispetto al dato della media nazionale del 2019 pari al 64,10% la Camera nel 2020 si attesta al 64,57% con un +0,47.

Anche per il 2020 la Camera ha saputo mantenere la certificazione qualità ISO 9001:2015 i cui risultati sono riportati nelle seguenti sezioni della presente relazione.

Complessivamente sono stati realizzati n. 8 Piani di miglioramento con % obiettivi raggiunti 99,96%

1. Realizzazione della prima indagine di benessere organizzativo della Camera accorpata
2. Nuovo sistema di contabilità con digitalizzazione processo ordinativi e liquidazioni
3. Certificazione qualità e implementazione sistema con nuovo indicatore Diritto Annuale, aggiornamento moduli, aggiornamento IO presenze;
4. Implementazione sistema di gestione della performance con sperimentazione schede di valutazione su piattaforma Integra;
5. Indagine di customer integrata con programmazione condivisa (inviata a tutte le imprese iscritte);
6. Adozione del protocollo sicuro HTTPS per la intranet camerale;
7. Aggiornamento sistema informatico PC fisici e VDI;
8. Mantenimento efficienza processo Sanzioni e protesti

|   |      |  |               |                             |                                       |                       |                    |  |
|---|------|--|---------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------|--------------------|--|
| <b>AS3 Ottimizzazione della struttura, dell'organizzazione e delle risorse</b>  |      |  |               |                             |                                       |                       | <b>96,96%</b>      |  |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b> |      |  |               |                             |                                       |                       | <b>100,00%</b>     |  |
| Apprendimento, crescita e organizzazione  | 100% | <i>Indicatori</i>  | <i>Target</i> | <i>Valore al 31/12/2020</i> | <i>Scostamento rispetto al target</i> | <i>Raggiungimento</i> | <i>Valutazione</i> |  |
|   | 10%  | <b>Grado di attuazione del Piano di Azioni Positive</b><br>Misura il livello di attuazione per l'anno di riferimento del "Piano di azioni positive" approvato dall'Ente  | >= 15,00 %    | 43,75 %                     | +28,75%                               | <b>100,00%</b>        |                    |  |
|   | 40%  | <b>valutazione della formazione (n. valutazioni con gradimento &gt;=7/totale valutazioni)</b><br>Misura il grado di efficacia/gradimento della formazione fruita dalla struttura   | >= 90,00 %    | 91,73 %                     | +1,73 %                               | <b>100,00%</b>        |                    |  |
|   | 40%  | <b>propensione dei dipendenti alla formazione (n. di dipendenti che svolgono in un anno almeno 4 h di formazione tot. Dipendenti)</b><br>Misura il grado di propensione della struttura alla formazione proposta dall'Ente | >= 80,00 %    | 99,19 %                     | +19,19 %                              | <b>100,00%</b>        |                    |  |
|   | 10%  | <b>Percentuale di dipendenti serviti da almeno da una agevolazione di welfare aziendale - Indicatore DFP</b><br>Livello di diffusione di pratiche e strumenti di welfare aziendale   | >= 57,69 %    | 100,00 %                    | +42,31 %                              | <b>100,00%</b>        |                    |  |

#### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Tutti gli indicatori raggiungono i target previsti con scostamenti positivi. Di seguito i dati di maggior rilievo: realizzazione delle iniziative previste nel Piano di azioni positive: realizzate rispetto al triennio di riferimento n. 7 azioni delle 16 previste dettagliate nella successiva sezione 3.7 in materia di "Bilancio di genere"; iniziative di formazione rivolte al personale camerale per incrementare capacità e conoscenze (n. 123 dipendenti che hanno svolto almeno 4 h. di formazione; n. n. 621 valutazioni >7 pari al 91,73%);per tutti i dipendenti è stata attivata almeno una agevolazione di welfare (attivazione polizza assicurativa per Covid).

|  |      |  |                  |                             |                                       |                       |                    |  |
|--|------|--|------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------|--------------------|--|
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b> |      |  |                  |                             |                                       |                       | <b>100,00%</b>     |  |
| Apprendimento, crescita e organizzazione   | 100% | <i>Indicatori</i>  | <i>Target</i>    | <i>Valore al 31/12/2020</i> | <i>Scostamento rispetto al target</i> | <i>Raggiungimento</i> | <i>Valutazione</i> |  |
|  | 50%  | <b>Attuazione del piano di prevenzione della corruzione e del piano della trasparenza</b> Misura il grado di azioni positive realizzate nell'anno rispetto a quelle programmate per una corretta gestione e monitoraggio dell'attuazione del PTPTC | >= 90,00 %       | 94,12 %                     | +4,12%                                | <b>100,00%</b>        |                    |  |
|  | 50%  | <b>Pubblicazione report costi servizi</b> Misura la tempestività dell'ente nella pubblicazione del report costi sostenuti nell'anno precedente dei processi gestiti / servizi erogati, distinti in costi interni, esterni e promozionali           | Entro 31-10-2020 | 26-10-2020                  | -5,00 gg                              | <b>100,00%</b>        |                    |  |

#### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Entrambi gli indicatori raggiungono i target previsti. In materia di trasparenza e anticorruzione le azioni realizzate nel 2020 sono: approvazione PTPTC entro il 31/01/2020;n. 2 monitoraggi adempimenti trasparenza; n. 2 monitoraggi su adempimenti anticorruzione; n. 1 monitoraggio su adeguamento società controllate alla Delibera Anac n. 1134/2017; pubblicazione sul sito della relazione annuale RPCT; pubblicazione sul sito della tabella riassuntiva contratti anno precedente; formazione a tutto il personale in materia di anticorruzione e trasparenza; formazione specifica a uffici a maggior rischio corruzione e realizzazione al 50% delle azioni previste in convenzione con TV BL dei servizi in materia di anticorruzione e trasparenza.

| OS11 - Economicità, efficienza ed efficacia della gestione |            |  |                      |                                | 92,85%         | ● ● ●       |       |
|--|------------|--|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|-------|
| 100%   | Indicatori | Target   | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |       |
| Economico - Finanziaria                                    | 10%        | <b>Capacità di generare proventi - Indicatore di sistema</b> Misura quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria(Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo)/(Proventi correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A) | >= 6,71 %            | 30,29 %                        | +23,58 %       | 100,00%     | ● ● ● |
|  | 20%        | <b>Efficienza economica progetti controllo e vigilanza prodotti (indicatore PIRA)</b> Misura la redditività del Servizio Metrico Ricavi per ispezioni/verifiche metrologiche   | >= 70,00 %           | 79,54 %                        | +9,54 %        | 100,00%     | ● ● ● |
|  | 15%        | <b>Incidenza degli Interventi Economici sugli Oneri Correnti (indicatore PIRA)</b> Misura la capacità dell'Ente di destinare una quota significativa delle risorse camerali ad interventi economici sul totale degli Oneri correnti. (Interventi economici/Oneri correnti)   | >= 20,00 %           | 16,46 %                        | -3,54 %        | 82,28%      | ● ● ● |
|  | 15%        | <b>Incidenza dei costi di struttura rispetto ai proventi correnti (indicatore PIRA)</b> Misura la capacità dell'ente di copertura degli oneri correnti escluse le risorse destinate alla promozione del territorio (Oneri correnti - Interventi economici / Proventi correnti)   | <= 95,00 %           | 123,44 %                       | +28,44 %       | 70,06%      | ● ● ● |
|  | 15%        | <b>Incidenza Diritto annuale su Proventi correnti (indicatore PIRA)</b> Misura l'incidenza delle entrate da Diritto annuale sul totale dei Proventi correnti(Diritto Annuale al netto della svalutazione crediti da DA/ Proventi Correnti al netto della svalutazione crediti da DA)   | >= 58,00 %           | 61,51 %                        | +3,51 %        | 100,00%     | ● ● ● |
|  | 5%         | <b>Incidenza oneri di personale sugli oneri correnti (indicatore benchmarking PARETO)</b> Misura l'incidenza degli Oneri del personale sul totale degli Oneri Correnti al netto del Fondo svalutazione crediti da DA(Oneri del personale/Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)  | <= 38,95 %           | 23,28 %                        | -15,67 %       | 100,00%     | ● ● ● |
|  | 20%        | <b>Incidenza Progetti gestiti direttamente sul totale del valore degli interventi economici (indicatore PIRA)</b> Misura la % delle risorse relative agli interventi economici destinati a progetti gestiti direttamente(Progetti gestiti direttamente/Interventi economici)   | >= 25,00 %           | 42,41 %                        | +17,41         | 100,00%     | ● ● ● |

### Analisi dei principali risultati e scostamenti

La performance dell'obiettivo strategico viene misurata in larga parte dal raggiungimento degli indicatori PIRA (Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio) che in due casi presentano un valore critico e uno al di sotto del 80% (non raggiunto). Si tratta dell'indice di incidenza dei costi di struttura sui proventi correnti che esprime una indicazione della capacità della Camera di destinare risorse correnti per gli interventi economici. Rispetto al target presenta uno scostamento negativo di 28,44 dovuto a maggiori costi per accantonamenti registrati in aggiornamento per contenziosi in essere per Azienda Speciale ASPO. I maggiori oneri impattano anche nell'altro indicatore con valore critico che si riferisce all'incidenza degli interventi economici sugli oneri correnti il quale presenta uno scostamento negativo di -3,54%.

Tra gli indicatori che raggiungono pienamente la performance (100%) si evidenziano i due di benchmarking in relazione ai quali la Camera si posiziona al di sopra della media nazionale 2019.

| OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (Portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili) |       |   |             |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
|--|-------|---|-------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| Economico - Finanziaria  | 100,% | Indicatori  | Target      | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|  | 35%   | <b>Indice di struttura primario - Indicatore di sistema</b><br>Misura la capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio | >= 126,43 % | 174,47 %             | +48,04 %                       | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 60%   | <b>n. iniziative realizzate</b> Misura la capacità dell'ente di realizzare iniziative di razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio dell'Ente                                  | >= 5 N.     | 5 N.                 | =                              | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 5%    | <b>Razionalizzazione costo processo "B2.2: Patrimonio e servizi di sede"</b><br>Misura la capacità di contenimento dei costi di funzionamento e gestione del patrimonio e delle sedi    | <= 1 N.     | 0,98 N.              | -0,02 N.                       | 100,00%        | ● ● ●       |

### Analisi dei principali risultati e scostamenti

Tutti gli indicatori raggiungono i target previsti con risultati in linea o scostamenti positivi.

Di rilievo l'indicatori di sistema "Indice di struttura primario" che è dato dal rapporto tra il Patrimonio Netto e il valore delle Immobilizzazioni al 31/12/2020 e pone la Camera al di sopra della media nazionale rilevata nel 2019. Anche l'indicatore che punta ad un contenimento dell'incremento dei costi per il Patrimonio e i servizi di sede registra una diminuzione del costo (da € 3.133.017,99 a € 3.063.149,93).

Le principali iniziative realizzate nell'ambito dell'obiettivo sono:

- Affidamenti lavori ristrutturazione Cà Nova
- Asta cessione ramo d'azienda Rosolina
- Asta cessione ramo d'azienda Lusina
- Bando via Torino per collaudo statico
- Gestione Scioglimento Consvipo

### 3.3 La valutazione degli stakeholder

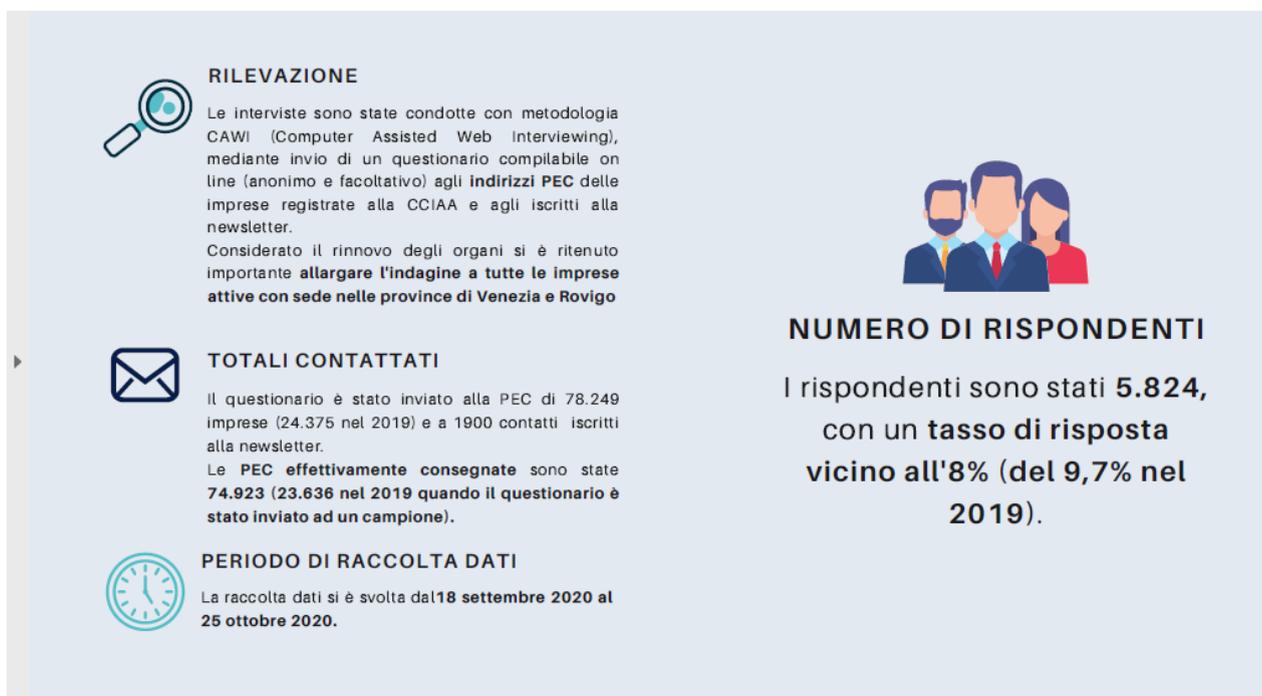
La Camera di Commercio di Venezia e Rovigo realizza da sempre attività di indagine di customer rivolta alle imprese e ai propri stakeholder quale strumento indispensabile per monitorare e sondare la percezione che gli utenti hanno dei servizi camerali e, più in generale, del grado di “soddisfazione” di tutti i soggetti che entrano in contatto e collaborano con l’Ente.

Tali indagini hanno assunto una valenza sempre maggiore in sede di valutazione della performance organizzativa alla quale sono chiamati a partecipare i cittadini e/o gli altri utenti finali, anche comunicando direttamente all’Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo.

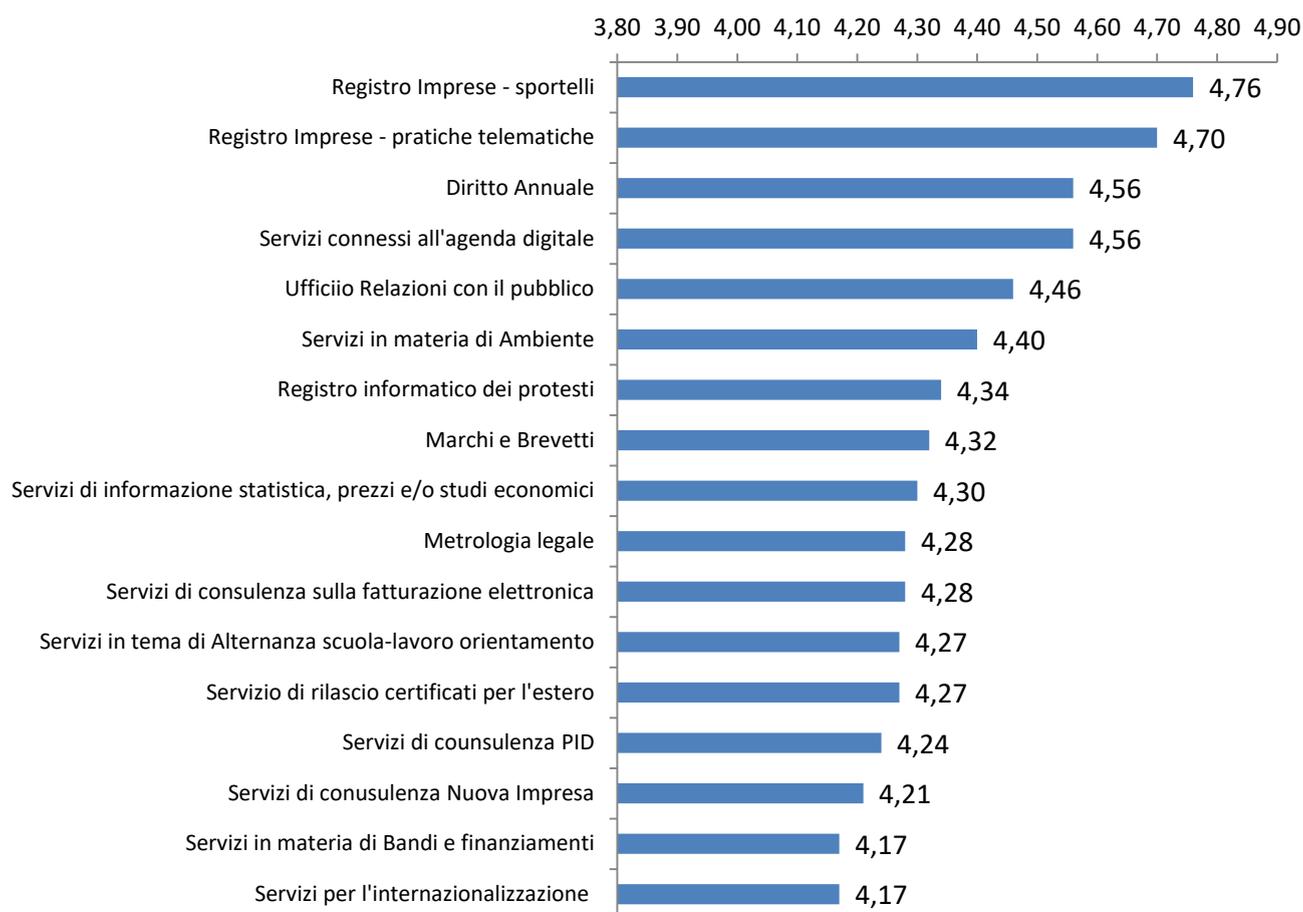
In tale ottica, anche nella programmazione 2020, anche su indicazione dell’OIV, a livello di obiettivi strategici, è stato inserito un indicatore di customer volto a misurare la soddisfazione del cliente finale delle iniziative realizzate i cui risultati, rispetto al target programmato, sono indicati nei rispettivi cruscotti di riferimento. Tale indicatore sintetizza nella media tutte le customer che sono state rilevate per le singole iniziative realizzate

Annualmente la Camera di Commercio di Venezia Rovigo somministrata ad un campione di imprese un questionario di gradimento dei principali servizi camerali. Nel corso del 2020 in occasione del rinnovo degli organi camerali si è pensato di rivolgere l’indagine a tutte le imprese delle province di Venezia e di Rovigo con invio alla PEC risultante dall’iscrizione al Registro delle Imprese. Di seguito i principali risultati in sintesi, mentre per le risultanze analitiche si rinvia all’indagine completa pubblica sul sito istituzionale al seguente link:

<https://www.dl.camcom.it/camera/trasparenza/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/Dati-ulteriori>

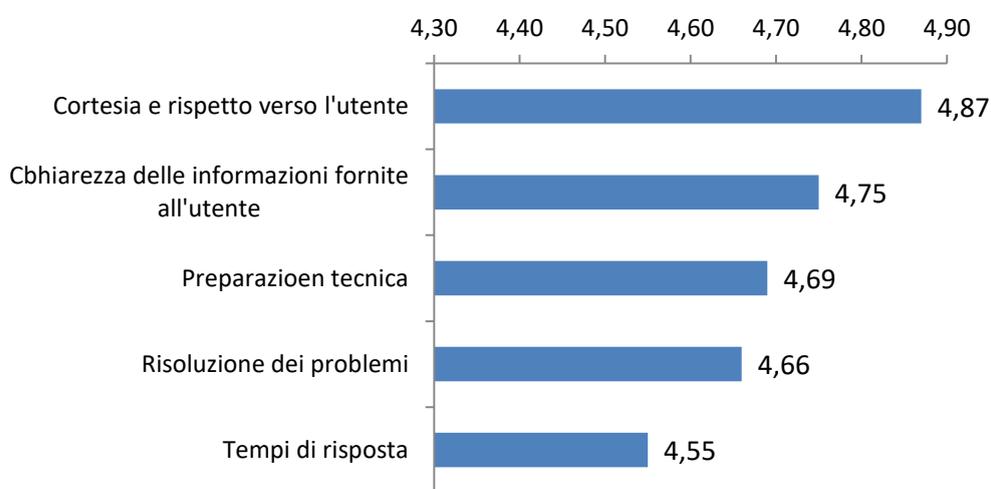


## Customer servizi (Valori da 1 a 6)



In generale la valutazione per tutti i servizi camerali nell'anno 2020 è buona con una media di 4,43 con una percentuale di risposte positive del 79,93%. Passando poi alla qualità dei rapporti con il personale camerale la media complessiva è buona (4,70).

## Il rapporto con l'utenza (Valori da 1 a 6)



### 3.4 Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Nelle sezione che segue si provvede alla rendicontazione dei diversi obiettivi e piani operativi realizzati nel 2020 dalle diverse Aree dirigenziali, dalle Aziende speciali A.s.Po., Azienda per i Mercati Ortofrutticoli di Lusina e di Rosolina e dalla società totalmente partecipata Camera Servizi SRL monitorati, attraverso la Balanced scorecard, con indicatori e target.

In particolare, al 31 dicembre 2020, la struttura organizzativa si compone, delle seguenti Aree dirigenziali:

**Area 1 – Segretario Generale** (Promozione e sviluppo del Territorio, Servizi innovativi digitale e bandi, segreteria generale, gestione delle risorse umane, Contabilità ASPO e protocollo);

**Area 2 – Amministrazione interna e progetti internazionali** (Promozione e sviluppo del Territorio, economico finanziario, provveditorato, Diritto Annuale, Progetti Internazionali, Certificazioni Estero, Servizio Relazioni esterne-URP, Ufficio comunicazione/statistica);

**Area 3 – Ambiente, servizi innovativi e programmazione** (Albo gestori ambientali, alternanza scuola lavoro, agenda digitale, controllo di gestione, servizio integrato gestione camerale);

**Area 4 – Regolazione del Mercato** (Tutela del consumatore e fede pubblica, Ufficio Metrico e vigilanza, Sanzioni e Protesti , Ufficio tutela della proprietà industriale);

**Area 5 – Registro Imprese e Semplificazione** (Settore Semplificazione Amministrativa, Servizio Informatica sito internet ed intranet, Servizi Registro Imprese, Albi Imprese artigiane REA e SUAP, Sanzioni RI).

Rispetto alla suddetta definizione, con delibera n. 250 del 5/12/2016 la Giunta, a seguito della collocazione in aspettativa del Dirigente Area 3, ha suddiviso le relative competenze così come segue:

Area 1: il servizio Alternanza Scuola-Lavoro

Area 2: settore Programmazione Integrazione Controllo della gestione e qualità, presidio della sede di Rovigo, con il servizio Qualità

Area 4. settore Programmazione Integrazione Controllo della gestione e qualità, presidio della sede di Rovigo, con il servizio Amministrazione Trasparente

Area 5: servizio Ambiente, con gli Uffici Albo Gestori Ambientali e Unico Regionale Ambiente.

| Obiettivi Operativi                            | Valore Assoluto | Valore %       | Area1     | Area2     | Area4     | Area5    | Camera Servizi | ASPO     | Azienda Mercati |
|--|-----------------|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------------|----------|-----------------|
| performance raggiunta (%>=95%)                 | 29              | 85,29%         | 9         | 14        | 8         | 7        | 7              | 4        | 3               |
| performance raggiunta (%>=90%<95%)             | 1               | 2,94%          | 1         | 0         | 1         | 0        | 0              | 0        | 0               |
| performance parzialmente raggiunta (>=80%<90%) | 2               | 5,88%          | 1         | 0         | 1         | 1        | 0              | 0        | 0               |
| performance non raggiunta (<=79%)              | 2               | 5,88%          | 0         | 1         | 1         | 0        | 1              | 0        | 0               |
| <b>Totale</b>                                  | <b>34</b>       | <b>100,00%</b> | <b>11</b> | <b>15</b> | <b>11</b> | <b>8</b> | <b>8</b>       | <b>4</b> | <b>3</b>        |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algoritmo | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|---|----------------------|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Area 1 Segretario Generale</b>  |   |                      |                  |                      |                                | <b>98,64%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>   |   |                      |                  |                      |                                |                |             |
| <b>OS01 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)</b>   |   |                      |                  |                      |                                |                |             |
| 11,12%   | <b>01_OO2 Promozione e diffusione della digitalizzazione e dell'innovazione delle imprese del territorio</b>  |                      |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | Coinvolgimento imprese nell'iniziativa "Autunno digitale per l'imprenditore" (n. imprese coinvolte)   |                      | >= 40 N.         | 112 N.               | +72 N.                         | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | Eventi realizzati "Autunno digitale per l'imprenditore" (n. eventi realizzati)  |                      | >= 2 N.          | 5 N.                 | +3 N.                          | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | Individuazione modalità di realizzazione (bando, convenzione, intervento diretto) e avvio OS1 (data provvedimento di approvazione modalità)                     |                      | Entro 31-07-2020 | 21-05-2020           | -71 GG.                        | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | n. iniziative avviate nell'Obiettivo Strategico 1   |                      | >= 4 N.          | 7 N.                 | +3 N.                          | <b>100,00%</b> |             |
| 10,00%   | Realizzazione customer su Bandi Voucher digitali (data realizzazione)   |                      | Entro 31-12-2020 | 01-10-2020           | -91,00 gg                      | <b>100,00%</b> |             |
| 10,00%   | Grado di utilizzo delle imprese delle risorse programmate per Bandi voucher digitali (risorse assegnate/risorse bandite)  |                      | >= 75,00 %       | 100,00 %             | +25,00 %                       | <b>100,00%</b> |             |
| <b>OS02 - Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali (internazionalizzazione) e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito)</b> |   |                      |                  |                      |                                |                |             |
| 11,12%   | <b>02_OO2 Fornire supporto alle imprese per iniziative promozionali sui mercati internazionali</b>  |                      |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%   | individuazione modalità di realizzazione (bando, convenzione, intervento diretto) e avvio OS2   |                      | Entro 31-07-2020 | 07-05-2020           | -85,00 gg                      | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%   | n. iniziative avviate OS2<br>Misura il numero di iniziative avviate nell'anno in materia di internazionalizzazione e credito                                    |                      | >= 2 N.          | 4 N.                 | +2,00 N.                       | <b>100,00%</b> |             |
| <b>OS03 - Promuovere l'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione le istituzioni e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro – nuova impresa)</b>                 |   |                      |                  |                      |                                |                |             |
| 11,11%   | <b>03_OO1 Sviluppo del ruolo della CCIAA nella promozione e attuazione dell'ASL nel territorio delle due provincie e supporto alla nascita di nuove imprese</b> |                      |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | individuazione modalità di realizzazione (bando, convenzione, intervento diretto) e avvio OS3   |                      | Entro 31-07-2020 | 24-06-2020           | -37,00 gg                      | <b>100,00%</b> |             |
| <b>OS04 - Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing)</b>  |   |                      |                  |                      |                                |                |             |
| 11,11%   | <b>04_OO1 Promuovere e incrementare l'attrattività del territorio Venezia - Rovigo valorizzandone le eccellenze turistiche, culturali e economiche</b>          |                      |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%   | individuazione modalità di realizzazione (bando, convenzione, intervento diretto) e avvio OS4   |                      | Entro 31-07-2020 | 24-06-2020           | -37,00 gg                      | <b>100,00%</b> |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo  | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|---|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
|   | 50,00%   | n. iniziative avviate OS4<br>Misura il numero di iniziative avviate nell'anno in materia di turismo, cultura, marketing, rigenerazione urbana | >= 10 N.   | 20 N.                | +10,00 N.                      | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |  |   |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |  |   |            |                      |                                |                |             |
| 6,67%   | <b>08_OO1 Mantenimento del Sistema di Gestione Qualità</b>   |   |            |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 16,66%  | % realizzazione audit interni (n° audit interni realizzati entro il 30.09.19 / n° audit interni da realizzare)   | >= 85,00 %  | 100,00 %   | +15,00 %             | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 16,67%  | Aggiornamento IO "Rilevazione presenze" e allineamento al nuovo C.C.N.L.<br>"Sistema di gestione della qualità ISO 9001:2015" (data inserimento aggiornamento)   | Entro 31-12-2020  | 31-12-2020 | ====                 | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 16,67%  | Modifica Moduli del Sistema Gestione Qualità nella parte relativa al logo dell'organismo certificatore (data ultimazione modifica dei moduli)  | Entro 30-05-2020  | 19-05-2020 | -11,00 gg            | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 50,00%  | Superamento audit mantenimento certificazione (n. audit esterni per mantenimento della certificazione superati positivamente / n. audit esterni)   | 100,00 %  | 100,00 %   | ====                 | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 4,44%   | <b>08_OO4 - Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni</b>   |   |            |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 50,00%  | % elenchi arricchiti e rilasciati per procedura rinnovo Consiglio (n. elenchi arricchiti / totale elenchi pervenuti)   | >= 50,00 %  | 80,00 %    | +30,00 %             | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 25,00%  | % realizzazione dei piani di miglioramento 2020 - Scheda 6   | >= 90,00 %  | 99,27 %    | +9,27 %              | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 25,00%  | Avvio della conservazione a norma protocollo informatico (Stesura Manuale di conservazione e conferimento documenti dal sistema di gestione documentale Siged Joint al sistema di conservazione Forever Infocamere) (da avvio conservazione) | Entro 31-12-2020  | 04-12-2020 | -27,00 gg            | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| <b>Appendimento, crescita e organizzazione</b>  |  |   |            |                      |                                |                |             |
| 11,11%  | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>   |   |            |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 50,00%  | Grado di copertura delle attività formative per il personale a livello di Area (n. dipendenti dell'Area che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / n. totale dipendenti dell'area)   | >= 80,00 %  | 100,00%    | 20,00%               | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo  | Target      | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|---|-------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
|   | 50,00%   | Ore medie formazione sui percorsi formativi contenuti nel PIANO DI AZIONI POSITIVE  | >= 2 h      | 9 h                  | +7 h                           | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |  |   |             |                      |                                |                |             |
| 7,77%   | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>  |   |             |                      |                                | 85,71%         | ● ● ●       |
|   | 14,29%   | n. istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 evasi entro i termini di legge / n. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 | 100,00 %    | 0,00%                | -100,00%                       | 0,00%          | ● ● ●       |
|   | 85,71%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa Grado compliance in materia di trasparenza   | 100,00 %    | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●       |
| 3,33%   | <b>10_OO2 - Migliorare gli strumenti di comunicazione interna ed esterna</b>                   |   |             |                      |                                | 97,03%         | ● ● ●       |
|   | 33,33%   | Grado di partecipazione al Comitato di Redazione (sommatoria presenze uffici/servizi / n. riunioni*n. uffici/servizi del comitato*100)  | >= 90,00 %  | 69,44 %              | -20,56%                        | 77,16%         | ● ● ●       |
|   | 33,34%   | Realizzazione rubrica interattiva per implementazione comunicazione della Camera  | 100,00 %    | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●       |
|   | 33,33%   | n. uffici/servizi coinvolti nella realizzazione del Bilancio di Mandato<br>Grado di partecipazione della struttura all'elaborazione e diffusione del Bilancio di Mandato  | >= 5 N.     | 7 N.                 | +2 N.                          | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>Economico - Finanziaria</b>  |  |   |             |                      |                                |                |             |
| <b>OS11 - Economicità, efficienza ed efficacia della gestione</b>   |  |   |             |                      |                                |                |             |
| 11,11%  | <b>11_OO1 - Efficacia nella gestione delle risorse economiche</b>                              |   |             |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
|   | 100,00%  | n. resoconti alla Giunta relativi al monitoraggio delle determinazioni dirigenziali con utilizzo di spesa   | >= 4 N.     | 4 N.                 | ====                           | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (Portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)</b> |  |   |             |                      |                                |                |             |
| 11,11%  | <b>12_OO1 Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali</b> |   |             |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
|   | 100,00%  | Elaborazioni contabili per procedura di trasferimento ASPO (n. elaborazioni contabili fornite per la procedura di trasferimento dell'azienda / n. elaborazioni richieste * 100)   | >= 100,00 % | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algorithmo | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|---|-----------------------|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Area 2 Amministrazione interna e progetti internazionali</b>  |   |                       |            |                      |                                | <b>98,56%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>   |   |                       |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS01 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)</b>   |   |                       |            |                      |                                |                |             |
| 7,77%  | <b>01_002 Promozione e diffusione della digitalizzazione e dell'innovazione delle imprese del territorio</b>  |                       |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 21,43%   | Coinvolgimento imprese nell'iniziativa "Autunno digitale per l'imprenditore" (n. imprese coinvolte)   | >= 40 N.              | 112 N.     | +72 N.               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 21,42%   | Eventi realizzati "Autunno digitale per l'imprenditore" (n. eventi realizzati)  | >= 2 N.               | 5 N.       | +3 N.                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 21,43%   | Incontri tra uffici per programmazione e realizzazione eventi in tema di marchi e brevetti (n. incontri)  | >= 2 N.               | 2 N.       | =====                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 21,43%   | n. eventi/incontri realizzati in coprogettazione in materia di marchi e brevetti  | >= 1 N.               | 1 N.       | =====                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 14,29%   | Realizzazione customer su Bandi Voucher digitali (data realizzazione)   | Entro 31-12-2020      | 01-10-2020 | -91,00 gg            | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 3,33%  | <b>01_003 - Promuovere l'innovazione nelle sue diverse forme</b>  |                       |            |                      |                                | <b>65,00%</b>  |             |
| 50,00%   | % realizzazione progetto pilota per interoperabilità dei sistemi informatici degli Agenti Marittimi - Progetto SHIPPMENT                                  | 100,00 %              | 30,00 %    | -70,00 %             | <b>30,00%</b>                  |                |             |
| 50,00%   | n. workshop per imprese - Progetto Smart_Space: Smart Manufacturing for Alpine Space SMEs   | >= 1 N.               | 1 N.       | =====                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS02 - Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali (internazionalizzazione) e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito)</b> |   |                       |            |                      |                                |                |             |
| 11,12%   | <b>02_002 Fornire supporto alle imprese per iniziative promozionali sui mercati internazionali</b>  |                       |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%   | % iniziative ICE diffuse al territorio (n. iniziative diffuse/n. iniziative pervenute)  | >= 100,00 %           | 100,00 %   | =====                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 50,00%   | % quesiti risolti direttamente dallo Sportello Internazionalizzazione (n. quesiti entro i 5gg./tot quesiti)   | 100,00 %              | 100,00 %   | =====                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS04 - Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing)</b>  |   |                       |            |                      |                                |                |             |
| 11,12%   | <b>04_001 Promuovere e incrementare l'attrattività del territorio Venezia - Rovigo valorizzandone le eccellenze turistiche, culturali e economiche</b>    |                       |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%   | Realizzazione policy raccomandation nell'ambito del Progetto NEORION (n. policy realizzate)   | >= 1 N.               | 1 N.       | =====                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 50,00%   | Sperimentazione tool per analisi dell'investimento per gli interventi di efficienza energetica nelle imprese: n. imprese coinvolte (n. imprese coinvolte) | >= 4 N.               | 8 N.       | +4,00 N.             | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS05 - Supportare il sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari)</b>   |   |                       |            |                      |                                |                |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algorithmo   | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|---|---|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| 5,56%   | <b>05_OO1 - Creazione di un network di cluster competitivi nell'area Med</b>  |   |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 100,00%   | Partecipazione tavolo di lavoro a livello internazionale sul tema dei Strumenti Finanziari Innovativi per le imprese Culturali e Creative (data tavolo di lavoro)                             | Entro 30-04-2020 | 29-01-2020           | -92,00 gg                      | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 5,55%   | <b>05_OO2 - Sviluppo di strumenti conoscitivi del contesto economico sociale nell'era digitale finalizzati allo sviluppo delle competenze e della competitività delle imprese</b> |   |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 50,00%  | % richieste dati evase entro 15 giorni lavorativi dalla data di arrivo (n. richieste evase nei 15 gg./tot richieste pervenute)  | >= 90,00 %       | 93,75 %              | +3,75 %                        | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 50,00%  | Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine (n. rilevazioni effettuate nei termini/tot rilevazioni)  | >= 90,00 %       | 96,30 %              | +6,30 %                        | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>OS7 - Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese</b>   |   |   |                  |                      |                                |                |             |
| 5,56%   | <b>07_OO2 - Miglioramento procedura di incasso del diritto annuo</b>  |   |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 50,00%  | Recupero pagamento diritto annuale prima dell'invio a ruolo - ANNO 2016 (n. imprese sistemate d'ufficio o contattate anno 2016 / n. complessivo imprese da prendere in esame per l'anno 2016) | >= 90,00 %       | 90,80 %              | +0,80 %                        | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 50,00%  | Recupero pagamento diritto annuale prima dell'invio a ruolo - ANNO 2017 (n. imprese sistemate d'ufficio o contattate anno 2017 / n. complessivo imprese prese in esame per l'anno 2017)       | >= 20,00 %       | 23,91 %              | +3,91 %                        | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 5,55%   | <b>07_OO3 - Sviluppare ed efficientare i servizi della Camera di Commercio</b>  |   |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 50,00%  | tempi di prima risposta all'utente per rilascio Certificati d'origine richiesti on-line   | <= 1 gg          | 1 gg                 | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 50,00%  | % certificati d'origine rilasciati con stampa in azienda  | >= 20,00 %       | 46,21 %              | +26,21 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |   |   |                  |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |   |   |                  |                      |                                |                |             |
| 9,99%   | <b>08_OO1 - Mantenimento e implementazione del sistema di gestione della qualità e controllo di gestione</b>  |   |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 11,11%  | % errori rilevati imputabili all'ufficio su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute  | <= 50,00 %       | 3,03 %               | -46,97 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 11,11%  | % realizzazione audit interni (n° audit interni realizzati entro il 30.09.19 / n° audit interni da realizzare)  | >= 85,00 %       | 100,00 %             | +15,00 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algorithmo  | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|---|--|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| 1,12%  | 11,11%  | Implementazione piattaforma Integra per gestione Ciclo della performance (data inserimento schede valutazione personale)                         | Entro 30-11-2020 | 30-11-2020           | =====                          | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 11,11%  | Modifica Moduli del Sistema Gestione Qualità nella parte relativa al logo dell'organismo certificatore (data ultimazione modifica dei moduli)    | Entro 30-05-2020 | 19-05-2020           | -11,00 gg                      | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 11,11%  | realizzazione di una indagine per programmazione condivisa (data realizzazione customer)   | Entro 30-11-2020 | 25-10-2020           | -36,00 gg                      | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 11,11%  | realizzazione indagine di benessere organizzativo (data realizzazione indagine)  | Entro 30-09-2020 | 16-07-2020           | -76,00 gg                      | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 33,34%  | Superamento audit mantenimento certificazione (n. audit esterni per mantenimento della certificazione superati positivamente / n. audit esterni) | 100,00 %         | 100,00 %             | =====                          | 100,00%        | ● ● ●       |
| 1,12%  | <b>08_OO4 - Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni</b>  |  |                  |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 100,00%  | % realizzazione dei piani di miglioramento 2020 - Scheda 6  |  | >= 90,00 %       | 99,27 %              | +9,27 %                        | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>Appendimento, crescita e organizzazione</b>   |   |  |                  |                      |                                |                |             |
| 11,12%   | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>  |  |                  |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 50,00%   | Grado di copertura delle attività formative per il personale a livello di Area (n. dipendenti dell'Area che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / n. totale dipendenti dell'area)  |  | >= 80,00 %       | 97,73 %              | +17,73 %                       | 100,00%        | ● ● ●       |
| 50,00%   | Ore medie formazione sui percorsi formativi contenuti nel PIANO DI AZIONI POSITIVE  |  | >= 2 h           | 2,58 h               | +0,58 h                        | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b> |   |  |                  |                      |                                |                |             |
| 5,56%  | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>   |  |                  |                      |                                | 95,00%         | ● ● ●       |
| 20,00%   | n. istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 evasi entro i termini di legge / n. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 |  | 100,00 %         | 100,00 %             | =====                          | 100,00%        | ● ● ●       |
| 60,00%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa  |  | 100,00 %         | 100,00 %             | =====                          | 100,00%        | ● ● ●       |
| 20,00%   | Formazione specialistica per aree maggiormente esposte a rischio corruzione (n. ore medie di formazione erogata al personale)   |  | >= 2 h           | 1,50 h               | -0,50 h                        | 75,00%         | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algorithmo  | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|--|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| 5,55%   | <b>10_OO2 - Migliorare gli strumenti di comunicazione interna ed esterna</b>   |  |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 20,00%   | n. nuove aziende inserite in CRM   | >= 150 N.        | 558 N.               | +408 N.                        | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 20,00%   | n. riunioni comitato redazione   | >= 8 N.          | 8 N.                 | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 20,00%   | Grado di partecipazione al Comitato di Redazione (sommatoria presenze uffici/servizi / n. riunioni*n. uffici/servizi del comitato*100) | >= 90,00 %       | 90,00%               | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 10,00%   | Realizzazione nuovo strumento integrato di gestione delle relazioni istituzionali (n. categorie popolate)                              | >= 10 N.         | 16 N.                | +6 n.                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 20,00%   | n. uffici/servizi coinvolti nella realizzazione del Bilancio di Mandato  | >= 4 N.          | 8 N.                 | +4 N.                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 10,00%   | Pubblicazione report digitale (Bilancio di Mandato)  | 100,00 %         | 100,00 %             | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>Economico - Finanziaria</b>  |  |  |                  |                      |                                |                |             |
| <b>OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (Portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)</b> |  |  |                  |                      |                                |                |             |
| 2,22%   | <b>12_OO1 Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali</b>                                 |  |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 100,00%  | Bilancio consolidato CCIAA e Aziende del Gruppo Camera (data delibera di approvazione)   | Entro 31-12-2020 | 22-07-2020           | -162 gg.                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 8,88%   | <b>12_OO3 - Valorizzazione e del patrimonio immobiliare dell'Ente finalizzato all'efficientamento e contenimento dei costi</b> |  |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 25,00%   | n. verifiche in cantiere effettuate nell'anno per costruzione nuova sede via Torino  | >= 14 N.         | 15 N.                | +1 N.                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 25,00%   | Efficienza processo "gestione contratti" (Numero di contratti "ponte" in carico al provveditorato)                                     | <= 4 N.          | 1 N.                 | -3 N.                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 25,00%   | Tempi medi per invio ordine al fornitore per acquisizione di beni e servizi  | <= 30 gg         | 8,48 gg              | -21,52 gg.                     | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 25,00%   | Validazione progetto esecutivo lavori di ristrutturazione sede Cà Nova (data validazione)  | Entro 30-06-2020 | 17-02-2020           | -134 gg.                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algoritmo | Target   | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|---|----------------------|----------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Area 4 Regolazione del Mercato</b>  |   |                      |          |                      |                                | <b>96,02%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS01 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 7,14%  | <b>01_OO1 - Miglioramento e sviluppo di servizi a supporto della Proprietà Intellettuale</b>  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%   | n. interventi/incontri di assistenza-orientamento in tema di Marchio Europeo e Internazionale - Sportello marchi e brevetti   | >= 30 N.             | 37 N.    | +7,00 N.             | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 50,00%   | n. utenti che utilizzano assistenza diretta allo sportello Sportello marchi e brevetti (assistenza telefonica/webconference/e-mail)   | >= 220 N.            | 1.673 N. | +1.453,00 N.         | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 7,15%  | <b>01_OO2 - Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività</b> |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%   | Incontri tra uffici per programmazione e realizzazione eventi in tema di marchi e brevetti (n. incontri)  | >= 2 N.              | 2 N.     | ====                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 50,00%   | n. eventi/incontri realizzati in coprogettazione in materia di marchi e brevetti  | >= 1 N.              | 1 N.     | ====                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS02 - Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali (internazionalizzazione) e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito)</b> |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 14,29%   | <b>02_OO1 - Agevolare l'accesso al credito alle imprese</b>   |                      |          |                      |                                | <b>82,00%</b>  |             |
| 100,00%  | n. utenti sportello Microcredito RO (T2i)   | >= 50 N.             | 41 N.    | -9,00 N.             | <b>82,00%</b>                  |                |             |
| 14,29%   | <b>06_OO2 - Implementazione ed efficientamento dei servizi di controllo e vigilanza su strumenti di misura e vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti"</b>                         |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 25,00%   | N. di prodotti sottoposti a controlli (Vigilanza sui prodotti immessi sul mercato)  | >= 250 N.            | 276 N.   | +26 N.               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 25,00%   | n. di strumenti metrologici sottoposti a controlli (sorveglianze)   | >= 750 N.            | 788 N.   | +38 N.               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 25,00%   | n. imprese visitate per informazione/consulenza su conformità mascherine  | >= 25 N.             | 65 N.    | +40 N.               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 25,00%   | n. officine controllate (Uscite ispettive di vigilanza e controllo dei cronotachigrafi analogici)   | >= 25 N.             | 26 N.    | +1 N.                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>Processi interni e qualità</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 9,28%  | <b>08_OO1 - Mantenimento e implementazione del sistema di gestione della qualità e controllo di gestione</b>  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 23,07%   | % realizzazione audit interni (n° audit interni realizzati entro il 30.09.19 / n° audit interni da realizzare)  | >= 85,00 %           | 100,00 % | +15,00 %             | <b>100,00%</b>                 |                |             |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algoritmo   | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|---|--|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| 5,00%  | 30,77%  | Modifica Moduli del Sistema Gestione Qualità nella parte relativa al logo dell'organismo certificatore (data ultimazione modifica dei moduli)                          | Entro 30-05-2020 | 19-05-2020           | -11,00 gg                      | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 46,16%  | Superamento audit mantenimento certificazione (n. audit esterni per mantenimento della certificazione superati positivamente / n. audit esterni)                       | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | <b>08_OO4 - Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni</b>  |  |                  |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 28,56%  | % realizzazione dei piani di miglioramento 2020 - Scheda 6   | >= 90,00 %       | 99,27 %              | +9,27 %                        | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 42,88%  | Tasso di evasione dei verbali di accertamento<br>Efficienza del processo "sanzioni" nell'evasione delle pratiche in linea con i tempi di prescrizione                  | >= 15,00 %       | 32,05 %              | +17,05 %                       | 100,00%        | ● ● ●       |
|  | 28,56%  | Tempi medi evasione pratiche protesti<br>Misura la qualità del processo "protesti" in relazione alla tempistica di evasione delle istanze di cancellazione/sospensione | <= 8,36 gg       | 7,49 gg              | -0,87 gg                       | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>Appendimento, crescita e organizzazione</b>   |   |  |                  |                      |                                |                |             |
| 14,29%   | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>  |  |                  |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 50,00%   | Grado di copertura delle attività formative per il personale a livello di Area (n. dipendenti dell'Area che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / n. totale dipendenti dell'area)  | >= 80,00 %   | 100,00 %         | +20,00 %             | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| 50,00%   | Ore medie formazione sui percorsi formativi contenuti nel PIANO DI AZIONI POSITIVE  | >= 2 h   | 4 h              | +2 h                 | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b> |   |  |                  |                      |                                |                |             |
| 11,42%   | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>   |  |                  |                      |                                | 96,88%         | ● ● ●       |
| 12,50%   | n. istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 evasi entro i termini di legge / n. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 | 100,00 %   | 100,00 %         | ====                 | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| 12,50%   | % restituzione monitoraggi trasparenza (n. monitoraggi restituiti dagli uffici / n. monitoraggi richiesti agli uffici * 100)  | >= 100,00 %  | 100,00 %         | ====                 | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| 37,50%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa Grado compliance in materia di trasparenza   | 100,00 %   | 100,00 %         | ====                 | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| 12,50%   | Formazione specialistica per aree maggiormente esposte a rischio corruzione (n. ore medie di formazione erogata al personale)   | >= 2 h   | 1,50 h           | -0,50 h              | 75,00%                         | ● ● ●          |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo  | Target      | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|---|-------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| 2,86%   | 25,00%   | Volume attività giudiziali/stragiudiziali: n. pareri/contratti forniti dall'ufficio legale per il gruppo Camera   | >= 30 N.    | 45 N.                | +15 N.                         | 100,00%        | ● ● ●       |
|   | <b>10_OO2 - Migliorare gli strumenti di comunicazione interna ed esterna</b>   |   |             |                      |                                | 67,36%         | ● ● ●       |
|   | 50,00%   | Grado di partecipazione al Comitato di Redazione (sommatoria presenze uffici/servizi / n. riunioni*n. uffici/servizi del comitato*100)  | >= 90,00 %  | 31,25 %              | -58,75 %                       | 34,72%         | ● ● ●       |
|   | 50,00%   | n. uffici/servizi coinvolti nella realizzazione del Bilancio di Mandato<br>Grado di partecipazione della struttura all'elaborazione e diffusione del Bilancio di Mandato          | >= 4 N.     | 6 N.                 | +2 N.                          | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>Economico - Finanziaria</b>  |  |   |             |                      |                                |                |             |
| <b>OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (Portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)</b> |  |   |             |                      |                                |                |             |
| 1,42%   | <b>12_OO1 Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali</b>                                 |   |             |                      |                                | 91,67%         | ● ● ●       |
|   | 50,00%   | Presidio delle assemblee delle società partecipate(n. partecipazioni camera assemblea soci / n. convocazioni*100)   | >= 90,00 %  | 75,00 %              | -15,00%                        | 83,33%         | ● ● ●       |
|   | 50,00%   | Monitoraggio piano ordinario e straordinario razionalizzazione partecipate (n. di report su stato delle partecipate)  | >= 2 N.     | 3 N.                 | +1 N.                          | 100,00%        | ● ● ●       |
| 12,86%  | <b>12_OO3 - Valorizzazione e del patrimonio immobiliare dell'Ente finalizzato all'efficientamento e contenimento dei costi</b> |   |             |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
|   | 100,00%  | pareri e supporto per tutte le gare/procedure relative a gestione immobili (n. pareri ricevuti dal RUP dall'Ufficio legale / n. pareri richiesti dal RUP all'Ufficio legale *100) | >= 100,00 % | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algorithmo | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|--|-----------------------|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa</b>  |  |                       |            |                      |                                | <b>99,62%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>   |  |                       |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS01 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)</b> |  |                       |            |                      |                                |                |             |
| 16,67%   | <b>01_OO2 - Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività</b>  |                       |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | Coinvolgimento imprese nell'iniziativa "Autunno digitale per l'imprenditore" (n. imprese coinvolte)  |                       | >= 40 N.   | 112 N.               | +72 N.                         | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | Eventi realizzati "Autunno digitale per l'imprenditore" (n. eventi realizzati)   |                       | >= 2 N.    | 5 N.                 | +3 N.                          | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | n. incontri realizzati per la PMI nell'anno incontri formativi sui principali strumenti per la digitalizzazione dell'impresa (e-gov)   |                       | >= 3 N.    | 3 N.                 | ====                           | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | n. aziende a cui è stata fatta attività di formazione/informazione (su PID e e-gov)  |                       | >= 300 N.  | 477 N.               | +177,00 N                      | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | Mantenimento punto di assistenza Comune di Portogruaro n. ore di sportello anno n / n. ore sportello anno n-1  |                       | >= 1 N.    | 1 N.                 | ====                           | <b>100,00%</b> |             |
| <b>OS6 - Promozione del grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato</b>  |  |                       |            |                      |                                |                |             |
| 16,67%   | <b>06_OO1 - Sensibilizzazione delle imprese, associazioni e cittadinanza sui temi della legalità, tutela dell'ambiente e responsabilità sociale</b>  |                       |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 40,00%   | n. iniziative di formazione/informazione ambientale realizzate nell'anno in materia di tutela dell'ambiente  |                       | >= 2 N.    | 4 N.                 | +2,00 N.                       | <b>100,00%</b> |             |
| 40,00%   | Numero di incontri formativi (legalità) e testimonianze per sensibilizzare alla cultura della legalità, nell'accezione impresa e ambiente  |                       | >= 8 N.    | 9 N.                 | +1,00 N.                       | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | valore customer rivolta ai docenti delle scuole che partecipano agli eventi "legalità"   |                       | >= 3 N.    | 4 N.                 | +1,00 N.                       | <b>100,00%</b> |             |
| 16,67%   | <b>07_OO3 - Sviluppare ed efficientare i servizi della Camera di Commercio</b>   |                       |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 13,00%   | % posizioni cancellate delle imprese che si trovano nelle condizioni previste dall' art. 2490 C.C. (n. posizioni delle imprese che si trovano nelle condizioni previste dall' art. 2490 C.C. cancellate / totale posizioni delle imprese che si trovano nelle condizioni previste dall' art. 2490 C.C. |                       | >= 80,00 % | 90,29 %              | +10,29 %                       | <b>100,00%</b> |             |
| 12,00%   | % provvedimenti del giudice iscritti entro 5 gg. lavorativi dal loro ricevimento (Cancellazione imprese ai sensi DPR 247/2004) n. provvedimenti del giudice iscritti entro 5 gg. lavorativi dal loro ricevimento / totale provvedimenti del giudice iscritti   |                       | >= 70,00 % | 100,00 %             | +30,00 %                       | <b>100,00%</b> |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algorithmo  | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|--|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
|   | 10,00%   | % Disposizioni e format revisionati (processo sanzioni RI) (n. disposizioni e format revisionati/totale disposizioni e format da revisionare)                                | >= 100,00 %      | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 11,00%   | % imprese albo mediatori marittimi verificate (n. imprese verificate / n. imprese iscritte da verificare (mediatori marittimi)   | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 11,00%   | aggiornamento e inserimento nuove domande per esame scritto agenti d'affari in mediazione (data ultimazione inserimento)   | Entro 31-10-2020 | 18-05-2020           | -166,00 gg                     | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 15,00%   | % comunicazioni sull'esito della prova effettuate al candidato entro 24 ore (n. comunicazioni entro le 24 / totale comunicazioni) (Verifiche idoneità Responsabili Tecnici)  | >= 100,00 %      | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 15,00%   | % prove corrette e verbalizzate lo stesso giorno (n. prove corrette lo stesso giorno / n. prove corrette)  | >= 100,00 %      | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 13,00%   | Organizzazione e realizzazione di un seminario/incontro sugli aspetti della semplificazione (data realizzazione)   | Entro 31-12-2020 | 12-11-2020           | -49,00 gg                      | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |  |  |                  |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |  |  |                  |                      |                                |                |             |
| 4,17%   | <b>08_OO1 - Mantenimento e implementazione del sistema di gestione della qualità e controllo di gestione</b>                                     |  |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 20,00%   | % realizzazione audit interni (n° audit interni realizzati entro il 30.09.19 / n° audit interni da realizzare)   | >= 85,00 %       | 100,00 %             | +15,00 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 20,00%   | Modifica Moduli del Sistema Gestione Qualità nella parte relativa al logo dell'organismo certificatore (data ultimazione modifica dei moduli)                                | Entro 30-05-2020 | 19-05-2020           | -11,00 gg                      | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 20,00%   | realizzazione indagine di benessere organizzativo  | Entro 30-09-2020 | 16-07-2020           | -76,00 gg                      | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 40,00%   | Superamento audit mantenimento certificazione (n. audit esterni per mantenimento della certificazione superati positivamente / n. audit esterni)                             | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 12,50%  | <b>08_OO4 - Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni</b> |  |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 26,67%   | Adozione del protocollo sicuro HTTPS per la intranet camerale con conseguente migrazione delle procedure ancora presenti nel server locale ( https://intranet.dl.camcom.it)  | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|   | 13,33%   | % aggiornamento dotazione informatica della Camera Passaggio del Virtual Desktop Infrastructure (VDI) all'ambiente windows 10 e aggiornamento sistema operativo Pc fisici da | >= 100,00 %      | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algorithmo   | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|---|---|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
|  |   | windows 7 a windows 10 per termine assistenza sistema operativo (n. VDI aggiornati/ n. VDI)   |                  |                      |                                |                |             |
|  | 26,66%  | % procedura di migrazione su hosting Infocamere   | >= 100,00 %      | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|  | 6,67%   | % realizzazione dei piani di miglioramento 2020 - Scheda 6  | >= 90,00 %       | 99,27 %              | +9,27 %                        | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|  | 26,67%  | Aggiornamento PC fisici<br>Aggiornamento sistema operativo Pc fisici da windows 7 a windows 10 per termine assistenza sistema operativo (n. PC aggiornati / totale PC da aggiornare)  | Entro 31-07-2020 | 30-04-2020           | -92,00 gg                      | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>  |   |   |                  |                      |                                |                |             |
| 16,66%   | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>                    |   |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|  | 50,00%  | Grado di copertura delle attività formative per il personale a livello di Area (n. dipendenti dell'Area che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / n. totale dipendenti dell'area)  | >= 80,00 %       | 97,67 %              | +17,67 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|  | 50,00%  | Ore medie formazione sui percorsi formativi contenuti nel PIANO DI AZIONI POSITIVE  | >= 2 h           | 5,77 h               | +3,77 h                        | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b> |   |   |                  |                      |                                |                |             |
| 13,33%   | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b> |   |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|  | 6,25%   | n. istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 evasi entro i termini di legge / n. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|  | 93,75%  | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa Grado compliance in materia di trasparenza   | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 3,33%  | <b>10_OO2 - Migliorare gli strumenti di comunicazione interna ed esterna</b>                  |   |                  |                      |                                | <b>88,65%</b>  | ● ● ●       |
|  | 50,00%  | Grado di partecipazione al Comitato di Redazione (sommatoria presenze uffici/servizi / n. riunioni*n. uffici/servizi del comitato*100)  | >= 90,00 %       | 69,57 %              | -20,43 %                       | <b>77,29%</b>  | ● ● ●       |
|  | 50,00%  | n. uffici/servizi coinvolti nella realizzazione del Bilancio di Mandato   | >= 4 N.          | 5 N.                 | +1 N.                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo | Target       | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|----------------------|--------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Azienda Speciale per i Mercati Ortofrutticoli di Lusia e Rosolina</b>  |  |                      |              |                      |                                | <b>98,12%</b>  | ● ● ●       |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>  |  |                      |              |                      |                                |                |             |
| <b>OS04 - Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing)</b> |  |                      |              |                      |                                |                |             |
| 33,34%  | <b>04_OO3 - Promozione e sostegno dei prodotti tipici locali</b>   |                      |              |                      |                                | <b>98,31%</b>  | ● ● ●       |
| 25,00%  | n. aziende accompagnate a mostre/workshop OS4  |                      | >= 8 N.      | 10 N.                | +2,00 N.                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 10,00%  | n. interventi pubblicitari a favore dei Mercati di Lusia e Rosolina  |                      | >= 2 N.      | 6 N.                 | +4,00 N.                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 25,00%  | n. riunioni nell'anno dei Consorzi di tutela   |                      | >= 4 N.      | 14 N.                | +10,00 N.                      | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 25,00%  | n. Tonnellate di prodotto transitate nell'anno nei Mercati di Lusia e di Rosolina  |                      | >= 28.000 N. | 34.739 N.            | +6.739,00 N.                   | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 15,00%  | valore customer di gradimento partecipazione mostre/workshop (Az. Mercati) (media valori questionari raccolti)           |                      | >= 4 N.      | 3,55 N.              | -0,45 N.                       | <b>88,75%</b>  | ● ● ●       |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |  |                      |              |                      |                                |                |             |
| 33,33%  | <b>10_OO3 - Sviluppo e integrazione dei sistemi di comunicazione e trasparenza</b>                                       |                      |              |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 100,00%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa (Azienda Mercati Lusia e Rosolina)              |                      | 100,00 %     | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (Portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)</b>                                   |  |                      |              |                      |                                |                |             |
| 33,33%  | <b>12_OO1 Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali</b>                           |                      |              |                      |                                | <b>96,04%</b>  | ● ● ●       |
| 50,00%  | Equilibrio economico gestione corrente Azienda Speciale Mercati (costi di struttura+costi istituzionali/ricavi ordinari) |                      | <= 1 N.      | 0,20 N.              | -0,80 N.                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 50,00%  | razionalizzazione costi funzionamento Azienda Mercati (spese di funzionamento anno "n"/Spese funzionamento anno "n-1")   |                      | <= 0,90 N.   | 0,97 N.              | +0,07N.                        | <b>92,08%</b>  | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo | Target   | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|----------------------|----------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Azienda Speciale Porto di Chioggia</b>   |  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>  |  |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS04 - Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing)</b> |  |                      |          |                      |                                |                |             |
| 33,33%  | <b>04_OO4 - Attività doganale in un ottica di sostegno al distretto portuale di Chioggia (ASPO)</b>  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | n. verifiche alla dogana superate nell'ambito dell'attività doganale dell'Azienda Speciale ASPO  | >= 4 N.              | 4 N.     | ====                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |  |                      |          |                      |                                |                |             |
| 33,33%  | <b>10_OO3 - Sviluppo e integrazione dei sistemi di comunicazione e trasparenza</b>   |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa (ASPO)  | 100,00 %             | 100,00 % | ====                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (Portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)</b>                                   |  |                      |          |                      |                                |                |             |
| 16,67%  | <b>12_OO1 Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali</b>   |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Rendicontazioni bimestrali dell'attività svolta dall'ASPO applicazione accordo di programma tra CCIAA e Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Settentrionale(n. rendicontazioni bimestrali dell'attività svolta dall'ASPO in attuazione dell'accordo di programma) | >= 6 N.              | 6 N.     | ====                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 16,67%  | <b>12_OO2 - Riqualificazione ambientale ex discarica</b>   |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Coordinamento dei lavori Progetto Val di Rio (ASPO)(n. riunioni con Direzione Lavori e impresa)  | >= 6 N.              | 6 N.     | ====                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algorithmo | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|---|-----------------------|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Camera Servizi Srl</b>   |   |                       |                  |                      |                                | <b>93,13%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>  |   |                       |                  |                      |                                |                |             |
| <b>OS04 - Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing)</b> |   |                       |                  |                      |                                |                |             |
| 12,50%  | <b>01_OO3 - Promuovere l'innovazione nelle sue diverse forme</b>  |                       |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 40,00%  | n. customer gradimento iniziative OS1 (Camera Servizi)  |                       | >= 500 N.        | 755 N.               | +255,00 N.                     | <b>100,00%</b> |             |
| 60,00%  | n. iniziative realizzate OS1 (Camera Servizi)   |                       |                  |                      |                                |                |             |
|   | Attuazione di iniziative in materia di digitalizzazione e innovazione affidate a Camera Servizi   |                       | >= 10 N.         | 11 N.                | +1,00 N.                       | <b>100,00%</b> |             |
| 12,50%  | <b>02_OO1 - Agevolare l'accesso al credito alle imprese</b>   |                       |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%  | customer gradimento iniziative (Camera Servizi) (n. customer raccolte)  |                       | >= 30 N.         | 30 N.                | =====                          | <b>100,00%</b> |             |
| 80,00%  | n. utenti sportello Microcredito VE Sportello "Sviluppo Impresa" CAMERA SERVIZI sulla tematica del "microcredito"   |                       | >= 50 N.         | 160 N.               | +110,00 N                      | <b>100,00%</b> |             |
| 12,50%  | <b>03_OO1 Sviluppo del ruolo della CCIAA nella promozione e attuazione dell'ASL nel territorio delle due provincie e supporto alla nascita di nuove imprese</b>                                     |                       |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 40,00%  | n. customer gradimento iniziative O.S.3 (Camera Servizi) (n. customer raccolte)   |                       | >= 100 N.        | 652 N.               | +552,00 N.                     | <b>100,00%</b> |             |
| 60,00%  | n. iniziative realizzate O.S.3 (Camera Servizi)   |                       |                  |                      |                                |                |             |
|   | Attuazione di iniziative in materia di PCTO e di orientamento al lavoro e nuova impresa realizzate tramite Camera Servizi   |                       | >= 10 N.         | 20 N.                | +10,00 N.                      | <b>100,00%</b> |             |
| 12,50%  | <b>04_OO2 - Promozione e sviluppo di azioni di rivitalizzazione e rigenerazione urbana ed economica del territorio Venezia - Rovigo</b>   |                       |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%  | % realizzazione iniziative affidate a Camera OS 4 (n. iniziative realizzate / tot. Infinite affidate*100)   |                       | >= 100,00 %      | 100,00 %             | =====                          | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%  | n. soggetti del territorio coinvolti nelle iniziative realizzate da Camera Servizi OS4  |                       | >= 20 N.         | 31 N.                | +11,00 N.                      | <b>100,00%</b> |             |
| 12,50%  | <b>08_OO5 - Implementazione ed efficientamento dei servizi assicurati da Camera Servizi</b>   |                       |                  |                      |                                | <b>95,00%</b>  |             |
| 5,00%   | Media valore customer servizi erogati da Camera Servizi<br>Valore customer gradimento dei servizi erogati da Camera Servizi (valori da 1 a 5)   |                       | >= 4 N.          | N/D                  |                                | <b>0,00%</b>   |             |
| 15,00%  | Progettazione customer servizi erogati da Camera Servizi  |                       | Entro 31-07-2020 | 31-07-2020           | =====                          | <b>100,00%</b> |             |
| 40,00%  | Rispetto dei tempi previsti di erogazione interventi Camera Servizi<br>CONTRATTO DI SERVIZI Servizi di pubblica utilità a mercato(n. richieste di intervento effettuate nei tempi previsti / totale |                       | >= 90,00 %       | 99,54 %              | +9,54%                         | <b>100,00%</b> |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algorithmo  | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|--|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
|   | 40,00%   | richieste di intervento ricevute * 100)<br>Rispetto dei tempi previsti per l'invio delle relazioni trimestrali "CONTRATTI DI SERVIZI Servizi di pubblica utilità a mercato e Servizi di pubblica utilità non a mercato" (n. relazioni pervenute nei tempi/n. totale relazioni da ricevere nell'anno) | >= 80,00 %       | 87,50 %              | +7,50%                         | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |  |  |                  |                      |                                |                |             |
| 12,50%  | <b>10_OO3 - Sviluppo e integrazione dei sistemi di comunicazione e trasparenza</b>   |  |                  |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 100,00%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa Camera Servizi  |  | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>OS11 - Economicità, efficienza ed efficacia della gestione</b>   |  |  |                  |                      |                                |                |             |
| 12,50%  | <b>11_OO2 - Mantenimento dell'efficienza dell'utilizzo delle risorse stanziare per la promozione</b>   |  |                  |                      |                                | 50,00%         | ● ● ●       |
| 50,00%  | % risorse rendicontate da Camera Servizi per interventi realizzati sul territorio in nome e per conto della Camera (risorse rendicontate da Camera Servizi per iniziative promozionali/risorse assegnate dalla CCIAA a Camera Servizi per iniziative promozionali) |  | >= 85,00 %       | 98,83 %              | +13,83%                        | 100,00%        | ● ● ●       |
| 50,00%  | Tempistica invio relazione semestrale situazione economico-finanziaria Camera Servizi (data invio)   |  | Entro 31-07-2020 |                      | .                              | 0,00%          | ● ● ●       |
| <b>OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (Portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)</b> |  |  |                  |                      |                                |                |             |
| 12,50%  | <b>12_OO3 - Valorizzazione e del patrimonio immobiliare dell'Ente finalizzato all'efficientamento e contenimento dei costi</b>   |  |                  |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 50,00%  | Razionalizzazione costi forniture CONTRATTO DI SERVIZI Camera Servizi - Servizi di pubblica utilità non a mercato (costi forniture rendicontate a consuntivo / costi forniture previste da contratto)  |  | <= 1 N.          | 0,94 N.              | -0,06 N.                       | 100,00%        | ● ● ●       |
| 50,00%  | Razionalizzazione costi manutenzioni ordinarie CONTRATTO DI SERVIZI Camera Servizi Servizi di pubblica utilità a mercato (costi manutenzioni ordinarie rendicontate a consuntivo / costi manutenzioni ordinarie previste da contratto)                             |  | <= 1 N.          | 0,91 N.              | -0,09 N.                       | 100,00%        | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|----------------------|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Piani miglioramento - Personale</b>  |  |                      |                  |                      |                                | <b>99,96%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>  |  |                      |                  |                      |                                |                |             |
| 23,00%  | <b>01_OO2 - Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività</b>      |                      |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 17,39%  | Coinvolgimento imprese nell'iniziativa "Autunno digitale per l'imprenditore" (n. imprese coinvolte)  |                      | >= 40 N.         | 112 N.               | +72 N.                         | <b>100,00%</b> |             |
| 17,39%  | Eventi realizzati "Autunno digitale per l'imprenditore" (n. eventi realizzati)   |                      | >= 2 N.          | 5 N.                 | +3 N.                          | <b>100,00%</b> |             |
| 17,39%  | Incontri tra uffici per programmazione e realizzazione eventi in tema di marchi e brevetti (n. incontri)   |                      | >= 2 N.          | 2 N.                 | =====                          | <b>100,00%</b> |             |
| 8,70%   | n. eventi/incontri realizzati in coprogettazione in materia di marchi e brevetti   |                      | >= 1 N.          | 1 N.                 | =====                          | <b>100,00%</b> |             |
| 8,69%   | Realizzazione customer su Bandi Voucher digitali (data realizzazione)  |                      | Entro 31-12-2020 | 01-10-2020           | -91,00 gg                      | <b>100,00%</b> |             |
| 4,36%   | Grado di utilizzo delle imprese delle risorse programmate per Bandi voucher digitali (risorse assegnate/risorse bandite)   |                      | >= 75,00 %       | 100,00 %             | +30,00 %                       | <b>100,00%</b> |             |
| 17,39%  | Mantenimento punto di assistenza Comune di Portogruaro n. ore di sportello anno n / n. ore sportello anno n-1<br>"Mantenimento sportello Comune Portogruaro Indicatori Piano miglioramento SCHEDA 1" |                      | >= 1 N.          | 1 N.                 | =====                          | <b>100,00%</b> |             |
| <b>OS6 - Promozione del grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato</b> |  |                      |                  |                      |                                |                |             |
| 4,00%   | <b>06_OO1 - Sensibilizzazione delle imprese, associazioni e cittadinanza sui temi della legalità, tutela dell'ambiente e responsabilità sociale</b>  |                      |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%  | Numero di incontri formativi (legalità) e testimonianze per sensibilizzare alla cultura della legalità, nell'accezione impresa e ambiente  |                      | >= 8 N.          | 9 N.                 | +1,00 N.                       | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%  | valore customer rivolta ai docenti delle scuole che partecipano agli eventi "legalità"   |                      | >= 3 N.          | 4 N.                 | +1,00 N.                       | <b>100,00%</b> |             |
| 10,00%  | <b>06_OO2 - Implementazione ed efficientamento dei servizi di controllo e vigilanza su strumenti di misura e vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti"</b>                              |                      |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 42,86%  | n. imprese visitate per informazione/consulenza su conformità mascherine   |                      | >= 25 N.         | 65 N.                | +40 N.                         | <b>100,00%</b> |             |
| 57,14%  | n. officine controllate (Uscite ispettive di vigilanza e controllo dei cronotachigrafi analogici)  |                      | >= 25 N.         | 26 N.                | +1 N.                          | <b>100,00%</b> |             |
| 21,00%  | <b>07_OO3 - Sviluppare ed efficientare i servizi della Camera di Commercio</b>   |                      |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 9,52%   | tempi di prima risposta all'utente per rilascio Certificati d'origine richiesti on-line  |                      | <= 1 gg          | 1 gg                 | =====                          | <b>100,00%</b> |             |

| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo  | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|----------------------|--|---|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
|                      | 9,52%  | % certificati d'origine rilasciati con stampa in azienda  | >= 20,00 %       | 46,21 %              | +26,21 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 9,53%  | % posizioni cancellate delle imprese che si trovano nelle condizioni previste dall' art. 2490 C.C. (n. posizioni delle imprese che si trovano nelle condizioni previste dall' art. 2490 C.C. cancellate / totale posizioni delle imprese che si trovano nelle condizioni previste dall' art. 2490 C.C. (escluse le imprese che a seguito dell'avvio del procedimento hanno provveduto a regolarizzarsi) | >= 80,00 %       | 90,29 %              | +10,29 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 9,53%  | % provvedimenti del giudice iscritti entro 5 gg. lavorativi dal loro ricevimento (Cancellazione imprese ai sensi DPR 247/2004) n. provvedimenti del giudice iscritti entro 5 gg. lavorativi dal loro ricevimento / totale provvedimenti del giudice iscritti  | >= 70,00 %       | 100,00 %             | +30,00 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 4,76%  | % Disposizioni e format revisionati (processo sanzioni RI) (n. disposizioni e format revisionati/totale disposizioni e format da revisionare)   | >= 100,00 %      | 100,00 %             | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 9,52%  | % imprese albo mediatori marittimi verificate (n. imprese verificate / n. imprese iscritte da verificare (mediatori marittimi)  | 100,00 %         | 100,00 %             | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 9,52%  | aggiornamento e inserimento nuove domande per esame scritto agenti d'affari in mediazione (data inserimento)  | Entro 31-10-2020 | 18-05-2020           | -166,00 gg                     | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 19,05%   | % comunicazioni sull'esito della prova effettuate al candidato entro 24 ore (n. comunicazioni entro le 24 / totale comunicazioni) (Verifiche idoneità Responsabili Tecnici)   | >= 100,00 %      | 100,00 %             | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 19,05%   | % prove corrette e verbalizzate lo stesso giorno (n. prove corrette lo stesso giorno / n. prove corrette) Verifiche idoneità Responsabili Tecnici   | >= 100,00 %      | 100,00 %             | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 12,00%               | <b>08_001 - Mantenimento e implementazione del sistema di gestione della qualità e controllo di gestione</b> |   |                  |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 12,50%   | % errori rilevati imputabili all'ufficio su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute  | <= 50,00 %       | 3,03 %               | -46,97 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 12,50%   | % realizzazione audit interni (n° audit interni realizzati entro il 30.09.19 / n° audit interni da realizzare)  | >= 85,00 %       | 100,00 %             | +15,00 %                       | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 12,50%   | Aggiornamento IO "Rilevazione presenze" e allineamento al nuovo C.C.N.L. "Sistema di gestione della qualità ISO 9001:2015" (data inserimento aggiornamento)   | Entro 31-12-2020 | 31-12-2020           | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
|                      | 12,50%   | Implementazione piattaforma Integrale per gestione Ciclo della performance Implementazione del Ciclo della Performance con utilizzo della   | Entro 30-11-2020 | 30-11-2020           | =====                          | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |

| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algoritmo  | Target           | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione   |       |
|----------------------|---|---|------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|---------------|-------|
| 22,00%               |   | piattaforma INTEGRA (data inserimento schede valutazione personale)   |                  |                      |                                |                |               |       |
|                      | 12,50%  | Modifica Moduli del Sistema Gestione Qualità nella parte relativa al logo dell'organismo certificatore (data ultimazione modifica dei moduli)   | Entro 30-05-2020 | 19-05-2020           | -11,00 gg                      | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      | 12,50%  | realizzazione di una indagine per programmazione condivisa (data realizzazione customer)  | Entro 30-11-2020 | 25-10-2020           | -36,00 gg                      | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      | 12,50%  | realizzazione indagine di benessere organizzativo (data realizzazione indagine)   | Entro 30-09-2020 | 16-07-2020           | -76,00 gg                      | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      | 12,50%  | Superamento audit mantenimento certificazione (n. audit esterni per mantenimento della certificazione superati positivamente / n. audit esterni)  | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      |   | <b>08_004 - Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni</b>  |                  |                      |                                |                | <b>99,83%</b> | ● ● ● |
|                      | 13,63%  | Adozione del protocollo sicuro HTTPS per la intranet camerale con conseguente migrazione delle procedure ancora presenti nel server locale ( https://intranet.dl.camcom.it)   | 100,00 %         | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      | 13,64%  | % aggiornamento dotazione informatica della Camera<br>Passaggio del Virtual Desktop Infrastructure (VDI) all'ambiente windows 10 e aggiornamento sistema operativo Pc fisici da windows 7 a windows 10 per termine assistenza sistema operativo (n. VDI aggiornati/ n. VDI) | >= 100,00 %      | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      | 9,09%   | % correzioni liquidazioni fatture (n. liquidazioni corrette / n. liquidazioni)  | <= 10,00 %       | 2,36 %               | -7,64 %                        | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      | 9,09%   | % digitalizzazione processo liquidazione fatture (fatture elettroniche liquidate con processo digitalizzato / n. fatture elettroniche totale)   | 100,00 %         | 100,00 %             |                                | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      | 13,63%  | % procedura di migrazione su hosting Infocamere   | >= 100,00 %      | 100,00 %             | ====                           | 100,00%        | ● ● ●         |       |
|                      | 13,64%  | Aggiornamento PC fisici<br>Aggiornamento sistema operativo Pc fisici da windows 7 a windows 10 per termine assistenza sistema operativo (n. PC aggiornati / totale PC da aggiornare)  | Entro 31-07-2020 | 30-04-2020           | -92,00 gg                      | 100,00%        | ● ● ●         |       |
| 13,64%               | Tasso di evasione dei verbali di accertamento<br>Efficienza del processo "sanzioni" nell'evasione delle pratiche in linea con i tempi di prescrizione | >= 15,00 %  | 32,05 %          | +17,05 %             | 100,00%                        | ● ● ●          |               |       |
| 4,55%                | Tempi medi di pagamento delle fatture elettroniche  | <= 25 gg  | 25,91 gg         | +0,91 gg             | 96,35%                         | ● ● ●          |               |       |
| 9,09%                | Tempi medi evasione pratiche protesti   | <= 8,36 gg  | 7,49 gg          | -0,87 gg             | 100,00%                        | ● ● ●          |               |       |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algorithmo   | Target   | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|--|---|----------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
|  |  | Misura la qualità del processo "protesti" in relazione alla tempistica di evasione delle istanze di cancellazione/sospensione |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b> |  |   |          |                      |                                |                |             |
| 8,00%  | <b>10_OO2 - Migliorare gli strumenti di comunicazione interna ed esterna</b>   |   |          |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 25,00%   | n. nuove aziende inserite in CRM   | >= 150 N.   | 558 N.   | +408 N.              | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 25,00%   | n. riunioni comitato redazione   | >= 8 N.   | 8 N.     | ====                 | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 12,50%   | Realizzazione nuovo strumento integrato di gestione delle relazioni istituzionali (n. categorie popolate)  | >= 10 N.  | 16 N.    | +6 n.                | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 12,50%   | Realizzazione rubrica interattiva per implementazione comunicazione della Camera   | 100,00 %  | 100,00 % | ====                 | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 12,50%   | n. uffici/servizi coinvolti nella realizzazione del Bilancio di Mandato<br>Grado di partecipazione della struttura all'elaborazione e diffusione del Bilancio di Mandato | >= 27 N.  | 52 N.    | +25 N.               | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 12,50%   | Pubblicazione report digitale (Bilancio di Mandato)<br>Redazione e diffusione Bilancio di Mandato  | 100,00 %  | 100,00 % | ====                 | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |

### 3.5 Gli indicatori di qualità dei processi

La Camera di Commercio di Venezia e Rovigo persegue continuamente l'obiettivo primario di fornire servizi sempre più rispondenti alle richieste e ai fabbisogni emergenti dei clienti, coerentemente con la propria missione istituzionale e strategica e con le politiche di miglioramento più ampie attivate nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

L'Ente ha riconfermato la propria certificazione secondo la norma ISO 9001:2015 nello scorso mese di novembre 2019, con il nuovo Organismo di certificazione IMQ S.p.A., ed ha superato positivamente anche l'audit annuale di mantenimento che si è svolto nei giorni 5 e 6 novembre 2020.

Nella tabella che segue, si presenta il risultato aggregato dei Sottoprocessi secondo la mappatura del sistema Pareto Unioncamere, mentre per il dettaglio si rimanda all'Allegato 1. Alcuni indicatori non risultano consuntivabili per i motivi chiaramente espressi nelle note di riferimento e, come da prassi consolidata, il loro peso viene ridistribuito tra gli altri sottoprocessi.

| Sottoprocesso   | % perf. |
|---|---------|
| A1.1.1 Pianificazione e programmazione camerale   | 100,00  |
| A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli   | 100,00  |
| A1.1.4 Supporto all'OIV   | 100,00  |
| A1.2.1 Anticorruzione e trasparenza   | 100,00  |
| A1.2.2 Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e altri obblighi normativi camerali                                   | n.v.    |
| A1.3.1 Organizzazione camerale  | 100,00  |
| A1.3.2 Sviluppo del personale   | 99,17   |
| A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali   | 100,00  |
| A2.1.3 Assistenza e tutela legale   | 100,00  |
| A2.3.1 Protocollo Generale  | 100,00  |
| A2.3.2 Archiviazione e Biblioteca   | 100,00  |
| A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza   | 99,48   |
| A3.1.3 Comunicazione interna  | 100,00  |
| B1.1.1 Acquisizione del personale   | 100,00  |
| B1.1.3 Trattamento economico del personale  | 89,09   |
| B2.1.1 Acquisti beni e servizi  | 97,62   |
| B2.2.1 Patrimonio   | 100,00  |
| B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare   | 100,00  |
| B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli   | 100,00  |
| B3.2.1 Contabilità  | 97,16   |
| C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA                                   | 100,00  |
| C1.1.2 Procedure abilitative  | 99,96   |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello  | 79,97   |
| C1.1.7 Accertamenti, iscrizioni, cancellazioni e altre pratiche di ufficio  | 100,00  |
| C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese  | n.v.    |
| C2.10.1 Supporto alla presentazione delle domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale    | 100,00  |
| C2.2.3 Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica | n.v.    |
| C2.3.2 Vigilanza sicurezza prodotti e settori   | 100,00  |
| C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81  | 100,00  |
| C2.5.1 Verifiche prime e verifiche periodiche su strumenti nazionali  | 100,00  |
| C2.5.2 Gestione controlli casuali e in contraddittorio  | 100,00  |
| C2.5.6 Attività connesse alle autorizzazioni dei centri tecnici per tachigrafi analogici e digitali                         | 100,00  |
| C2.5.8 Tenuta del registro degli assegnatari dei marchi di identificazione per i metalli preziosi                           | 100,00  |
| C2.5.9 Concessione marchi di identificazione dei metalli preziosi   | n.v.    |

| Sottoprocesso  | % perf. |
|--|---------|
| C2.5.10 Vigilanza su marchi concessi   | n.v.    |
| C2.6.1 Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte   | 100,00  |
| C2.8.2 Rilevazione prezzi e tariffe  | 95,83   |
| D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export   | 100,00  |
| D1.2.1 Servizi certificativi per l'export  | 100,00  |
| D2.2.1 Servizi connessi all'Agenda Digitale e altri servizi digitali   | 91,90   |
| D3.1.2 Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale | 100,00  |
| D4.2.2 Servizi individuali a supporto dell'alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro   | 100,00  |
| D5.2.1 Gestione albo gestori ambientali  | 66,67   |
| D5.3.1 Pratiche ed adempimenti ambientali  | 100,00  |
| D5.3.2 Servizi informativi registri ambientali e MUD   | 100,00  |
| D6.1.1 Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up e PMI   | n.v.    |
| D6.1.2 Servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese   | 100,00  |
| D6.1.3 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi  | 100,00  |
| D6.3.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi  | 96,28   |
| F1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerati  | 100,00  |

\* Sottoprocesso con Azione (attività) soggetta a normativa Nazionale privo di indicatori/target

### 3.6 Valutazione complessiva della performance organizzativa

In questa sezione della Relazione si riportano gli esiti del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso, come previsto dalle Linee Guida di Unioncamere, che specificano quanto disposto dall'articolo 7, comma 2, lettera a), del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Come specificato dalle predette Linee Guida, la misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso deve essere effettuata secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) dell'ente, tenendo conto dei seguenti elementi:

- misurazioni del grado di raggiungimento degli obiettivi annuali e dei target associati agli obiettivi specifici triennali effettuate dai dirigenti dell'Amministrazione;
- verifica della effettiva funzionalità degli obiettivi annuali al perseguimento degli obiettivi specifici triennali;
- esiti delle indagini condotte dall'amministrazione con i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, nonché le informazioni eventualmente ricavate dalle comunicazioni degli utenti inviate direttamente all'OIV stesso;
- multidimensionalità della performance organizzativa (in coerenza con i contenuti del Piano);
- eventuali mutamenti del contesto interno ed esterno in cui l'amministrazione ha operato nell'anno di riferimento.

In particolare, il Sistema di misurazione e valutazione della performance di cui si è dotata la Camera prevede la valutazione della performance organizzativa secondo due dimensioni:

- **Performance organizzata complessiva di Ente** misurata sulla base del grado di raggiungimento dei target annuali degli Obiettivi Strategici secondo il seguente algoritmo di calcolo:

|  |
|--|
| <b>Performance complessiva di Ente (Cruscotto strategico di Ente)</b>  |
| <p><i>Media aritmetica</i><br/> Performance di Ente = Performance<sub>0.S.1</sub> + .....Performance<sub>0.S.n</sub> / N<br/> N = numero Obiettivi Strategici dell'Ente<br/> Performance<sub>0.S.n</sub> = vedi formula P O.S.</p> |
| <b>Performance Obiettivo Strategico (P O.S.)</b>   |
| <p><i>Media ponderata</i><br/> P O.S. = Performance indicatore1 * peso% + .....Performance indicatore n * peso%<br/> Performance indicatore n = (risultato conseguito anno t / Target anno t)*100</p>                              |

La performance complessiva viene, quindi, sintetizzata nel relativo meta-indicatore sintetico che, così come indicato nelle precedenti sezioni, per il 2020 si attesta al **97,07%** ben al di sopra della soglia minima, pari al 90% prevista dal SMVP per valutare l'obiettivo come "raggiunto", con una lieve flessione rispetto alla performance del 2019 (99,26), ma in linea con la media del triennio 2017-2019 (97,33%). In generale tutti gli Obiettivi Strategici riportano una % di performance superiore al 95% con le sole eccezioni degli Obiettivo Strategico 2, 7 e 11 per ciascuno dei quali alla sezione 3.2 "Rendicontazione degli obiettivi strategici" sono stati analizzati i singoli scostamenti.

Da rilevare ai fini della valutazione dei propri stakeholder, i buoni risultati di customer ottenuti (media complessiva 4,37) che confermano con un leggero incremento il gradimento dei servizi rispetto al dato registrato per il 2019 ( media complessiva 4,35).

- **Performance organizzata complessiva di Unità organizzativa (Area Dirigenziale e Aziende)** misurata sulla base del grado di raggiungimento dei target annuali degli Obiettivi Operati assegnati secondo il seguente algoritmo di calcolo:

|   |
|---|
| <b>Performance a livello di Unità Organizzativa (Cruscotti operativi di Area/Aziende)</b>   |
| <p><i>Media aritmetica</i><br/> Performance a livello di unità organizzativa = Performance<sub>0.S.1</sub> + .....Performance<sub>0.S.n</sub> / N<br/> N = numero Obiettivi Strategici associati all'Unità Organizzativa<br/> Performance<sub>0.S.n</sub> = vedi formula P O.S.</p> |
| <b>Performance Obiettivo Operativo (P O.S.)</b>   |
| <p><i>Media ponderata</i><br/> P O.S. = Performance indicatore1 * peso% + .....Performance indicatore n * peso%<br/> Performance indicatore n = (risultato conseguito anno t / Target anno t)*100</p>   |

La performance complessiva di ciascuna Area viene, quindi, sintetizzata nel relativo meta-indicatore sintetico che, così come indicato nelle precedenti sezioni, per il 2020 si attestano tutti al di sopra del valore minimo del 90% come di seguito indicato:

|        |        |  |
|--------|--------|--|
| AREA 1 | 98,64% | l'Area complessivamente raggiunge una buona performance registrando scostamenti positivi per la quasi totalità degli indicatori correlati agli obiettivi operativi che sono raggiunti al 100% per il 92,59% (25/27). Due sole le criticità registrate entrambe negli obiettivi operativi correlati all'Obiettivo Strategico 10 e dovuti ad una risposta di accesso agli atti evasa in ritardo rispetto ai termini previsti di 30 gg. e ad una limitata partecipazione degli uffici/servizi dell'Area al Comitato di Redazione interno. |
|--------|--------|--|

|                 |         |   |
|-----------------|---------|---|
| AREA 2          | 98,56%  | <p>L'Area complessivamente raggiunge una buona performance registrando scostamenti positivi per la quasi totalità degli indicatori correlati agli obiettivi operativi che sono raggiunti al 100% per il 95,24% (40/42).</p> <p>Le due criticità riguardano il mancato completamento del progetto pilota del progetto Shippement realizzato solo al 30% per difficoltà operative del partenariato determinatesi nel periodo di lockdown e alla formazione in materia di anticorruzione fruita dal personale degli uffici dell'Area, a maggior rischio di corruzione, che è stata di complessive 1,5 h. rispetto alle 2 h. previste.</p>  |
| AREA 4          | 96,02%  | <p>L'Area complessivamente raggiunge una buona performance, leggermente più bassa rispetto alle altre Aree ma comunque superiore al 95%.</p> <p>Complessivamente dei 27 indicatori associati agli obiettivi operativi 25 sono raggiunti pari all'88,89%. Le tre criticità riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il parziale raggiungimento dell'Obiettivo operativo O2_001 per minori utenti registrati per lo sportello Microcredito gestito da T2i dovuti probabilmente al periodo di lockdown sofferto nel corso dell'annualità;</li> <li>- la formazione in materia di anticorruzione fruita dal personale degli uffici dell'Area a maggior rischio di corruzione che è stata di complessive 1,5 h. rispetto alle 2 h. previste;</li> <li>- una limitata partecipazione degli uffici/servizi dell'Area al Comitato di Redazione interno</li> </ul> |
| AREA 5          | 99,62%  | <p>L'Area complessivamente raggiunge un'ottima performance registrando scostamenti positivi per la quasi totalità degli indicatori correlati agli obiettivi operativi che sono raggiunti complessivamente con performance piena al 100% per il 96,77% (30/31). Una sola criticità si registra in relazione ad una limitata partecipazione degli uffici/servizi dell'Area al Comitato di Redazione interno.</p>  |
| Azienda Mercati | 98,12%  | <p>L'Azienda Speciale per i Mercati Ortofrutticoli di Lusìa e Rosolina raggiunge un'ottima percentuale di performance con una sola criticità che si registra nel valore di customer relativo al gradimento delle imprese alla partecipazione a Fruit Logistica di Berlino del 5/7 febbraio 2020.</p> <p>Nell'ambito degli interventi pubblicitari sono stati realizzati diversi strumenti per la promozione dei prodotti commercializzati dai due mercati quali: espositori, poster, pieghevoli e dépliant pubblicitari.</p> <p>Un leggero scostamento anche nell'indicatore che concerne la razionalizzazione dei costi di funzionamento con un +0,07 rispetto al target programmato (€79.624,60 2020 - € 81.975,60 2019).</p>   |
| ASPO            | 100,00% | <p>L'Azienda Speciale per il Porto di Chioggia raggiunge una performance con % piena al 100% che si conferma per tutti gli indicatori.</p>  |
| Camera Servizi  | 93,13%  | <p>La performance 2020 per l'Azienda in house Camera Servizi si attesta su un valore leggermente inferiore rispetto alle altre unità organizzative ma comunque raggiunto in quanto superiore al 90%. Lo scostamento è determinato da due obiettivi dei quali uno in particolare non è raggiunto (% di performance del 50%) per la mancata redazione e invio alla Camera della relazione semestrale economico-finanziaria prevista dalle procedure di "controllo analogo". A questo mancato raggiungimento si aggiunge un ulteriore obiettivo raggiunto al 95% per la mancata rilevazione della customer sui servizi erogati che è stata realizzata nel format ma non somministrata per il 2020. Complessivamente su n. 17 indicatori complessi associati agli obiettivi operativi n. 15, pari al 88,24%, riportano un valore di performance piena (100%)</p>              |

Relativamente alla verifica della effettiva funzionalità degli obiettivi operativi annuali al perseguimento degli obiettivi specifici triennali si evidenzia come se pur non vi è una stretta relazione in termini di % di performance raggiunta, il collegamento con i risultati dei primi sui secondi è garantita dalla correlazione delle misure utilizzate per alcuni di essi (ad. es. l'indicatore associato all'Obiettivo Strategico che misura le iniziative realizzate nell'anno è strettamente correlato all'indicatore associato all'Obiettivo operativo che misura le iniziative avviate nell'anno dalle Aree e UO che compongono la struttura dell'Ente).

Complessivamente il 67,65% (23/34) degli obiettivi operativi raggiunge il target del 100% mentre il 20,59% (7/34) si attesta nel range  $\geq 90,00\% > 100,00\%$ .

Due obiettivi risultano parzialmente raggiunti:

- Obiettivo operativo "Promuovere l'innovazione nelle sue diverse forme" che si attesta all'82,50% causa il parziale raggiungimento dell'indicatore che fa capo all'Area 2 relativamente alla parziale realizzazione del progetto pilota Shippement;
- Obiettivo operativo "Fornire supporto alle imprese per iniziative promozionali sui mercati internazionali" che si attesta al 80,00% causa il mancato raggiungimento dell'indicatore collegato all'obiettivo individuale del dirigente Area 2 per la sopraggiunta impossibilità di attuazione delle iniziative previste per il progetto "Preparazione alle PMI ad affrontare i mercati internazionali" con slittamento al 2021.

Parimenti, due sono gli obiettivi con % di performance non raggiunta ( $< 80,00\%$ ):

- Obiettivo operativo "Implementazione ed efficientamento dei servizi assicurati da Camera Servizi" che si attesta al 75,00% causa il parziale raggiungimento dell'indicatore che fa capo all'Azienda il quale non è consuntivabile per la mancata erogazione della customer di gradimento dei servizi erogati;
- Obiettivo operativo "Mantenimento dell'efficienza dell'utilizzo delle risorse stanziare per la promozione" che si attesta al 50,00% causa il non raggiungimento dell'indicatore che fa capo a Camera Servizi che rileva il mancato invio alla Camera della relazione semestrale economico-finanziaria.

Per quanto attiene infine agli Obiettivi operativi correlati alla valorizzazione delle risorse inserite ad incremento del fondo 2020 per lo sviluppo delle risorse umane e per la produttività di cui all'art. 67, comma 5, lettera b) c.c.n.l. 2016 – 2018, si registra una performance complessiva finale del 99,96%.

Tutti gli Obiettivi operativi e i Piani di miglioramento collegati sono stati raggiunti al 100% con l'unica eccezione che riguarda l'Obiettivo "Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni" che registra una performance complessiva del 99,83% determinata da un leggero scostamento di + 0,91 gg., rispetto al target previsto in 25 gg., nell'indicatore che misura i "tempi medi di pagamento delle fatture elettroniche".

### 3.7 Bilancio di genere

In relazione agli obiettivi in ottica di Bilancio di Genere si riportano di seguito le azioni e iniziative realizzate nel corso del 2020 in attuazione del Piano delle azioni positive 2020-2022 approvato dalla Camera quale allegato del Piano della performance e alcuni dati utili all'analisi di genere.

#### RIPARTIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE ED ETA' NEI LIVELLI DI INQUADRAMENTO

| Classi di età / categorie          | UOMINI    |             |            |              |             | DONNE       |             |              |              |             | TOTALE      |
|------------------------------------|-----------|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
|                                    | <30       | da 30 a 39  | da 40 a 49 | da 50 a 59   | > di 60     | <30         | da 30 a 39  | da 40 a 49   | da 50 a 59   | > di 60     |             |
| Dirigenti                          |           |             |            | 2            | 2           |             |             |              |              |             | 4           |
| Categ. D                           |           |             | 1          | 7            | 3           |             |             | 7            | 13           | 2           | 33          |
| Categ. C                           |           | 2           | 5          | 12           | 2           | 1           | 2           | 13           | 33           | 5           | 75          |
| Categ. B                           |           |             |            | 2            |             |             |             |              | 2            |             | 4           |
| Categ. A                           |           |             |            |              | 1           |             |             |              | 2            | 1           | 4           |
| <b>Totale</b>                      | <b>0</b>  | <b>2</b>    | <b>6</b>   | <b>23</b>    | <b>7</b>    | <b>1</b>    | <b>2</b>    | <b>20</b>    | <b>50</b>    | <b>8</b>    | <b>120</b>  |
| <b>% sul personale complessivo</b> | <b>0%</b> | <b>1,6%</b> | <b>5%</b>  | <b>19,1%</b> | <b>6,7%</b> | <b>0,8%</b> | <b>1,6%</b> | <b>16,7%</b> | <b>41,8%</b> | <b>6,7%</b> | <b>100%</b> |

#### RIPARTIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE, ETA' E TIPO DI PRESENZA (esclusa la dirigenza)

| Classi età / Tipo Presenza | UOMINI |            |            |            |          |           |      | DONNE    |            |            |            |          |           |     |
|----------------------------|--------|------------|------------|------------|----------|-----------|------|----------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----|
|                            | <30    | da 30 a 39 | da 40 a 49 | da 50 a 59 | > di 60  | Tot       | %    | <30      | da 30 a 39 | da 40 a 49 | da 50 a 59 | > di 60  | Tot       | %   |
| Tempo Pieno                |        | 2          | 6          | 21         | 6        | 35        | 100% | 1        | 2          | 13         | 33         | 6        | 55        | 68% |
| Part Time >50%             |        |            |            |            |          |           |      |          |            | 7          | 17         | 2        | 26        | 32% |
| Part Time <50%             |        |            |            |            |          |           |      |          |            |            |            |          |           |     |
| <b>Totale</b>              |        | <b>2</b>   | <b>6</b>   | <b>21</b>  | <b>6</b> | <b>35</b> |      | <b>1</b> | <b>1</b>   | <b>20</b>  | <b>50</b>  | <b>8</b> | <b>81</b> |     |

#### POSIZIONI DI RESPONSABILITA' REMUNERATE NON DIRIGENZIALI RIPARTITE PER GENERE

| Tipo Posizione di responsabilità         | UOMINI          |               | DONNE           |               | TOTALE          |             |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|-------------|
|  | Valori assoluti | %             | Valori assoluti | %             | Valori assoluti | %           |
| POSIZIONE ORGANIZZATIVA                  | 1               |               | 4               |               | 5               |             |
| RESPONSABILE DI SERVIZIO                 | 5               |               | 10              |               | 15              |             |
| RESPONSABILE DI UFFICIO                  | 6               |               | 9               |               | 15              |             |
| <b>Totale personale</b>                  | <b>13</b>       | <b>34,29%</b> | <b>23</b>       | <b>65,71%</b> | <b>35</b>       | <b>100%</b> |
| <b>% sul personale complessivo (120)</b> | <b>10,34%</b>   |               | <b>19,83%</b>   |               | <b>30,17%</b>   |             |

Di seguito si elencano le azioni previste nel Piano delle Azioni positive 2020-2022 realizzate nel 2020 e monitorate nell'Obiettivo Strategico 10 e in alcuni Obiettivi Operativi collegati alle Area dirigenziali:

- Indagine di Benessere organizzativo integrata con specifica sezione di rilevazione dei bisogni/esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori e delle valutazioni degli stessi sulle azioni poste in essere dalla Camera in tema di pari opportunità;
- Promozione di modalità formative volte a conciliare le esigenze professionali/familiari delle lavoratrici e dei lavoratori (diffusione della webconference) ed implementazione della strumentazione informatica necessaria;
- Continuità nell'adozione, anche al termine della fase emergenziale, del lavoro agile con definizione di modalità e criteri idonei a garantire le pari opportunità e l'accesso anche in relazione a specifiche necessità di conciliazione tempi di vita e lavoro;
- Mantenimento e sostegno dell'applicazione della disciplina del telelavoro, del part-time nonché della flessibilità dell'orario di lavoro (monitoraggio annuale);
- Attuazione di orari personalizzati temporanei in relazione alle particolari e straordinarie necessità del singolo lavoratore (ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs 165/2001 ) per far fronte alla cura di familiari anziani, disabili e/o minori qualora impossibilitati ad utilizzare gli istituti normativi già in essere (es. Legge 104/92, permessi per congedo parentale,...);
- Implementazione dei dati forniti dall'Amministrazione al fine di una maggiore analisi sull'effettiva parità di genere nell'ente (carichi di lavoro, valutazioni, differenziali di retribuzione, pesature su uffici/aree, ecc.);
- Individuazione di modalità, anche con modifica/integrazione dei relativi regolamenti se previsti, atte a garantire la parità di genere in tutte le commissioni di selezione, anche interne, che concernono il personale dipendente.

#### **4 - RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI**

Nelle tabelle che seguono vengono presentati i risultati degli obiettivi individuali del personale dirigente e non dirigente con incarico di posizione organizzativa secondo le modalità ed i principi previsti dal Sistema di misurazione e valutazione della performance che la Camera di Commercio di Venezia e Rovigo ha adottato con delibera di Giunta n. 58 dell'11 aprile 2016 e successivamente revisionato, nel corso del 2018 per allineamento alle modifiche al D.Lgs. 150/2009 introdotte dai D.Lgs. 74/2017 – Valutazione della performance dei dipendenti pubblici e 75/2017 – Modifiche e integrazioni al TU sul pubblico impiego, e nel corso del 2019 per alcune integrazioni alla metodologia di valutazione della performance della dirigenza.

Il sistema, in particolare, comprende:

- le modalità e gli strumenti attraverso le quali vengono misurate e valutate le performance organizzative, negli ambiti che devono essere monitorati in base al decreto;
- le modalità attraverso le quali vengono misurate e valutate le performance individuali, negli ambiti che devono essere oggetto di misurazione e valutazione in base al decreto;
- il raccordo tra misurazione e valutazione della performance e i sistemi di controllo in essere nell'Ente;
- il processo attraverso il quale si effettua la misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale; in sostanza, le fasi, i tempi, i soggetti, e le relative responsabilità, che rendono possibile un efficace funzionamento del Sistema.

Di seguito il link al "Sistema di misurazione e valutazione della performance approvato: <http://www.dl.camcom.gov.it/camera/trasparenza/amministrazione-trasparente/performance/Sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-Performance>

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algoritmo | Target   | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|---|----------------------|----------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Dirigente Area 1 - Segretario Generale</b>   |   |                      |          |                      |                                | <b>95,75%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS01 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammmodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 10,00%  | <b>01_OO2 - Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività</b>                     |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | % di raggiungimento degli indicatori annuali previsti dal MISE per progetto PID (sommatoria % valori indicatori/n. indicatori previsti*100)   | >= 70,00 %           | 100,00 % | +30%                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS03 - Promuovere l'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione le istituzioni e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro – nuova impresa)</b>                |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 10,00%  | <b>03_OO1 Sviluppo del ruolo della CCIAA nella promozione e attuazione dell'ASL nel territorio delle due provincie e supporto alla nascita di nuove imprese</b>   |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | grado di raggiungimento degli indicatori annuali previsti dal MISE per progetto ORIENTAMENTO (sommatoria % valori indicatori/n. indicatori previsti*100)  | >= 70,00 %           | 100,00 % | +30%                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS04 - Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana – sostenibilità ambientale – cultura e turismo – marketing)</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 15,00%  | <b>04_OO1 Promuovere e incrementare l'attrattività del territorio Venezia - Rovigo valorizzandone le eccellenze turistiche, culturali e economiche</b>  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Grado di raggiungimento degli indicatori MISE previsti per progetto TURISMO (sommatoria % valori indicatori/n. indicatori previsti*100)   | >= 70,00 %           | 100,00 % | +30%                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 5,00%   | <b>08_OO2 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b>  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei processi/azioni che fanno capo all'Area 1   | >= 90,00 %           | 97,02 %  | +7,02 %              | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 25,00%  | <b>08_OO3 - Livello performance Area di diretta responsabilità</b>  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Percentuale performance raggiunta negli obiettivi del Cruscotto operativo di Area 1   | >= 90,00 %           | 98,64 %  | +8,64 %              | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 25,00%  | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>  |                      |          |                      |                                | <b>83,00%</b>  |             |
| 20,00%  | % Copertura delle procedure di valutazione del personale (n. di dipendenti dell'area di competenza che hanno ricevuto il colloquio di valutazione intermedia / totale personale dipendente dell'area di competenza) | >= 80,00 %           | 90,91 %  | +10,91%              | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 40,00%  | % raggiungimento dei Piani di miglioramento a livello di Area   | >= 90,00 %           | 99,76 %  | +9,76%               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 40,00%  | n. ore di formazione/aggiornamento in materia "manageriale" usufruite nell'anno dalla dirigenza   | >= 20 h              | 11,50 h  | -8,50h               | <b>57,50%</b>                  |                |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |

| Obiettivo Strategico                          | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algorithmo | Target      | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|---|-----------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Dirigente Area 1 - Segretario Generale</b> |   |                       |             |                      |                                | <b>95,75%</b>  |             |
| 10,00%  | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b> |                       |             |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%                                       | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa                      |                       | >= 100,00 % | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> |             |

Complessivamente la performance si attesta a un buon valore con tutti gli Obiettivi Individuali assegnati raggiunti ad eccezione dell'Obiettivo "09\_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti" che risulta parzialmente raggiunto nella percentuale dell'83,00%.

Si registra, infatti, una leggera criticità da parte del Dirigente incaricato "ad interim" della responsabilità dell'Area nella fruizione delle ore di formazione/aggiornamento previste come obiettivo individuale e che, aggiungendosi ad analogo obiettivo per l'area di competenza, si sono attestate a 11,50 h. rispetto al target di 20 h. previsto.

Tutti pienamente raggiunti gli obiettivi collegati al raggiungimento degli indicatori assegnati dal Mise per la realizzazione della prima annualità dei progetti finanziati con l'incremento del 20% del diritto annuale dei quali si riporta un dettaglio nelle tabelle che seguono:

| Indicatori Progetto "Punto Impresa Digitale"  | Target | Risultato al 31/12/2020 | % realizzazione |
|---|--------|-------------------------|-----------------|
| N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, incontri di formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno dal PID                          | n. 5   | n. 59                   | 100%            |
| N. assessment della maturità digitale condotti nell'anno dai PID –<br>n. self assessment (SELFIE 4.0) + n. assessment guidati (ZOOM 4.0, ) anche eseguiti da remoto | n. 50  | n. 309                  | 100%            |

| Indicatori progetto "Formazione lavoro"   | Target | Risultato al 31/12/2020 | % realizzazione |
|---|--------|-------------------------|-----------------|
| N. azioni di supporto alla ricerca di risorse umane con competenze strategiche, azioni di formazione e certificazione delle competenze per il rilancio produttivo | n. 5   | n.20                    | 100%            |
| N. bandi per contributi, voucher, servizi reali erogati alle imprese nell'ambito delle azioni progettuali   | n. 1   | n. 1                    | 100%            |

| Indicatori Progetto "Turismo"  | Target | Risultato al 31/12/2020 | % realizzazione |
|--|--------|-------------------------|-----------------|
| N. bandi pubblicati per voucher/contributi finalizzati a realizzare interventi connessi alla ripresa dell'attività d'impresa (linea di attività 1 e 2) | n. 1   | n. 1                    | 100%            |
| N. linee di attività attivate attraverso i bandi di finanziamento (linee di attività da 1 a 4)   | n. 2   | n. 3                    | 100%            |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algorithmo | Target      | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|---|-----------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Dirigente Area 2 - Amministrazione Interna e Progetti Internazionali</b>  |   |                       |             |                      |                                | <b>95,00%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>   |   |                       |             |                      |                                |                |             |
| <b>OS02 - Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali (internazionalizzazione) e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito)</b> |   |                       |             |                      |                                |                |             |
| 5,00%  | <b>02_002 Fornire supporto alle imprese per iniziative promozionali sui mercati internazionali</b>  |                       |             |                      |                                | <b>0,00%</b>   |             |
| 100,00%  | grado di raggiungimento degli indicatori annuali previsti dal MISE per progetto "Internazionalizzazione" (sommatoria % valori indicatori/n. indicatori previsti*100)  |                       | >= 70,00 %  | 0,00 %               | -100%                          | <b>0,00%</b>   |             |
| <b>Processi interni e qualità</b>  |   |                       |             |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b>  |   |                       |             |                      |                                |                |             |
| 5,00%  | <b>08_002 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b>  |                       |             |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei processi/azioni che fanno capo all'Area 2   |                       | >= 90,00 %  | 95,75 %              | +5,75 %                        | <b>100,00%</b> |             |
| 25,00%   | <b>08_003 - Livello performance Area di diretta responsabilità</b>  |                       |             |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | Percentuale performance raggiunta negli obiettivi del Cruscotto operativo di Area 2   |                       | >= 90,00 %  | 98,56 %              | +8,56 %                        | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>  |   |                       |             |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b>  |   |                       |             |                      |                                |                |             |
| 25,00%   | <b>09_001 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>  |                       |             |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 20,00%   | % Copertura delle procedure di valutazione del personale (n. di dipendenti dell'area di competenza che hanno ricevuto il colloquio di valutazione intermedia / totale personale dipendente dell'area di competenza) |                       | >= 80,00 %  | 84,44 %              | +4,44%                         | <b>100,00%</b> |             |
| 40,00%   | % raggiungimento dei Piani di miglioramento a livello di Area   |                       | >= 90,00 %  | 99,84 %              | +9,84%                         | <b>100,00%</b> |             |
| 40,00%   | n. ore di formazione/aggiornamento in materia "manageriale" usufruite nell'anno dalla dirigenza   |                       | >= 20 h     | 20,71 h              | +0,71h                         | <b>100,00%</b> |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>   |   |                       |             |                      |                                |                |             |
| 10,00%   | <b>10_001 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>   |                       |             |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa  |                       | >= 100,00 % | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> |             |

La performance complessiva dei obiettivi individuali assegnati al Dirigente Area 2 si attesta al 95,00% con un Obiettivo individuale che non è stato possibile conseguire.

Si tratta dell'Obiettivo "02\_002 Fornire supporto alle imprese per iniziative promozionali sui mercati internazionali" in relazione al quale non è stato possibile attivare le iniziative previste dal progetto "Preparazione alle PMI ad affrontare i mercati internazionali" finanziato con l'incremento del 20% del diritto annuo. Propedeutica all'avvio delle attività era infatti la costituzione della nuova società per l'internazionalizzazione che avrebbe dovuto avviare l'operatività già a partire dalla seconda metà dell'anno gestendo, previo affidamento, anche le iniziative previste per il suddetto progetto.

Il ritardo nella costituzione, causato dalla richiesta del MISE di integrazioni allo Statuto, ha posticipato l'effettiva formalizzazione solo a fine 2020 determinando lo slittamento al 2021 dell'avvio del progetto.

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algoritmo | Target   | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|---|----------------------|----------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Dirigente Area 4 - Regolazione del Mercato</b>  |   |                      |          |                      |                                | <b>98,25%</b>  |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS02 - Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione, in accordo con gli organismi regionali e nazionali (internazionalizzazione) e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito)</b> |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 13,00%   | <b>02_OO1 - Agevolare l'accesso al credito alle imprese</b>   |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | n. imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/assistenza progetto "Sostegno alle crisi di Impresa"   | >= 25 N.             | 680 N.   | +655,00 N.           | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 6,00%  | <b>06_OO1 - Sensibilizzazione delle imprese, associazioni e cittadinanza sui temi della legalità, tutela dell'ambiente e responsabilità sociale</b>   |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | n. mediazioni gestite c/o le sedi camerali  | >= 50 N.             | 104 N.   | +54 N.               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>Processi interni e qualità</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 5,00%  | <b>08_OO2 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b>  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei processi/azioni che fanno capo all'Area 4   | >= 90,00 %           | 100,00 % | +10,00 %             | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 25,00%   | <b>08_OO3 - Livello performance Area di diretta responsabilità</b>  |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | Percentuale performance raggiunta negli obiettivi del Cruscotto operativo di Area 4   | >= 90,00 %           | 96,02 %  | +6,02 %              | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 25,00%   | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>  |                      |          |                      |                                | <b>93,00%</b>  |             |
| 20,00%   | % Copertura delle procedure di valutazione del personale (n. di dipendenti dell'area di competenza che hanno ricevuto il colloquio di valutazione intermedia / totale personale dipendente dell'area di competenza) | >= 80,00 %           | 94,44 %  | +14,44%              | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 40,00%   | % raggiungimento dei Piani di miglioramento a livello di Area   | >= 90,00 %           | 99,74 %  | +9,74%               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 40,00%   | n. ore di formazione/aggiornamento in materia "manageriale" usufruite nell'anno dalla dirigenza   | >= 20 h              | 16,50 h  | -3,5h                | <b>82,50%</b>                  |                |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| 15,00%   | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>   |                      |          |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 66,66%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa  | >= 100,00 %          | 100,00 % | ====                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 33,34%   | Formazione in materia di anticorruzione e trasparenza per il personale camerale (n. incontri di formazione in materia di anticorruzione e trasparenza per il personale camerale realizzati nell'anno)               | >= 1 N.              | 2 N.     | +1 N.                | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>Economico - Finanziaria</b>   |   |                      |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS12 - Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo Delta Lagunare (Portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)</b>  |   |                      |          |                      |                                |                |             |

| Obiettivo Strategico   | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo | Target  | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|--|--|----------------------|---------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Dirigente Area 4 - Regolazione del Mercato</b>  |  |                      |         |                      |                                | <b>98,25%</b>  |             |
| 11,00%   | <b>12_OO1 Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali</b>   |                      |         |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%  | Rendicontazioni bimestrali dell'attività svolta dall'ASPO (n. rendicontazioni bimestrali dell'attività svolta dall'ASPO in attuazione dell'accordo di programma) |                      | >= 6 N. | 6 N.                 | ====                           | <b>100,00%</b> |             |
| <p>Complessivamente la performance si attesta a un buon valore con tutti gli Obiettivi Individuali assegnati raggiunti al 100% ad eccezione dell'Obiettivo "09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti" che si attesta al 93,00%.</p> <p>Si registra, infatti, una leggera criticità da parte del Dirigente dell'Area nella fruizione delle ore di formazione/aggiornamento previste come obiettivo individuale che si sono attestate a 16,50 h. con uno scostamento di -3,5 h. rispetto al target di 20 h. previsto per uno slittamento al 2021 di alcuni corsi di formazione avviati.</p> |  |                      |         |                      |                                |                |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algoritmo | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|---|----------------------|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>Dirigente Area 5 - Registro Imprese e Semplificazione Amministrativa</b>   |   |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>  |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS7 - Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese</b>   |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| 17,00%  | <b>07_OO1 - Abbandono utilizzo massivo procura deposito bilanci registro imprese</b>                        |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%  | % atti societari senza utilizzo procura (n. atti societari senza utilizzo procura / n. atti societari)      |                      | >= 10,00 % | 88,88 %              | +78,88%                        | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%  | valore customer di gradimento incontri preliminari abbandono utilizzo procura deposito bilanci              |                      | >= 7 N.    | 8,22 N.              | +1,22 N                        | <b>100,00%</b> |             |
| 18,00%  | <b>07_OO4 - Sviluppo forme di collaborazione fra istituzioni</b>  |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%  | n. Comuni sensibilizzati per avvio sperimentazione nuovo sistema gestione dichiarazioni conformità          |                      | >= 20 N.   | 78 N.                | +58,00 N.                      | <b>100,00%</b> |             |
| 50,00%  | n. dichiarazioni di conformità gestite con il nuovo sistema nuovo sistema gestione dichiarazioni conformità |                      | >= 100 N.  | 4.467 N.             | +4.367,00 N.                   | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| 5,00%   | <b>08_OO2 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b>                                  |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei processi/azioni che fanno capo all'Area 5       |                      | >= 90,00 % | 96,52 %              | +6,52 %                        | <b>100,00%</b> |             |
| 25,00%  | <b>08_OO3 - Livello performance Area di diretta responsabilità</b>  |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Percentuale performance raggiunta negli obiettivi del Cruscotto operativo di Area 5                         |                      | >= 90,00 % | 99,62 %              | +9,62 %                        | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Appendimento, crescita e organizzazione</b>  |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b>   |   |                      |            |                      |                                |                |             |

|  |   |             |          |        |         |         |       |
|--|---|-------------|----------|--------|---------|---------|-------|
| 25,00%   | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>  |             |          |        |         | 100,00% | ● ● ● |
| 20,00%   | % Copertura delle procedure di valutazione del personale (n. di dipendenti dell'area di competenza che hanno ricevuto il colloquio di valutazione intermedia / totale personale dipendente dell'area di competenza) | >= 80,00 %  | 86,36 %  | +6,36% | 100,00% | ● ● ●   |       |
| 40,00%   | % raggiungimento dei Piani di miglioramento a livello di Area   | >= 90,00 %  | 99,85 %  | +9,85% | 100,00% | ● ● ●   |       |
| 40,00%   | n. ore di formazione/aggiornamento in materia "manageriale"   | >= 20 h     | 22,50 h  | +2,5h  | 100,00% | ● ● ●   |       |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>                                       |   |             |          |        |         |         |       |
| 10,00%   | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>   |             |          |        |         | 100,00% | ● ● ● |
| 100,00%  | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa  | >= 100,00 % | 100,00 % | ====   | 100,00% | ● ● ●   |       |
| Complessivamente la performance si attesta al valore massimo con tutti gli Obiettivi Individuali assegnati raggiunti al 100% |   |             |          |        |         |         |       |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algorithmo | Target   | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|-----------------------|----------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>PO - Economico Finanziario</b>   |  |                       |          |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |  |                       |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |  |                       |          |                      |                                |                |             |
| 10,00%  | <b>08_OO2 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b>   |                       |          |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 100,00%   | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei processi/azioni che fanno capo al Settore ECONOMICO FINANZIARIO                | >= 90,00 %            | 97,96 %  | +7,96 %              | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>   |  |                       |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b>   |  |                       |          |                      |                                |                |             |
| 50,00%  | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>   |                       |          |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 60,00%  | % raggiungimento degli indicatori dei Piani di miglioramento a livello di Settore  | >= 90,00 %            | 99,63 %  | +9,63%               | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| 40,00%  | n. ore di formazione/aggiornamento POSIZIONI ORGANIZZATIVE   | >= 20 h               | 39 h     | +19 h                | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |  |                       |          |                      |                                |                |             |
| 20,00%  | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>  |                       |          |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 100,00%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa   | >= 100,00 %           | 100,00 % | ====                 | 100,00%                        | ● ● ●          |             |
| <b>Economico - Finanziaria</b>  |  |                       |          |                      |                                |                |             |
| <b>OS11 - Economicità, efficienza ed efficacia della gestione</b>   |  |                       |          |                      |                                |                |             |
| 20,00%  | <b>12_OO1 Azioni di razionalizzazione dei processi e della gestione delle Aziende Speciali</b>   |                       |          |                      |                                | 100,00%        | ● ● ●       |
| 100,00%   | Tempistica trasmissione documentazione contabile di rendicontazione progetti 20% (n. documenti contabili per rendicontazione progetti 20%) | >= 100,00 %           | 100,00 % | ====                 | 100,00%                        | ● ● ●          |             |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  | trasmessi nei tempi richiesti/n. totale documenti contabili richiesti per rendicontazione progetti 20% |  |  |  |  |  |
| Complessivamente la performance si attesta al valore massimo con tutti gli Obiettivi Individuali assegnati raggiunti al 100% |  |  |  |  |  |  |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo   | Indicatori/algoritmo | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|---|----------------------|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>PO - Programmazione Integrazione Controllo della Gestione e Qualità</b>  |   |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| 10,00%  | <b>08_OO2 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b>  |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei processi/azioni che fanno capo al Settore PROGRAMMAZIONE INTEGRAZIONE E CONTROLLO | >= 90,00 %           | 100,00 %   | +10,00 %             | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>   |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b>   |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| 50,00%  | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>  |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 60,00%  | % raggiungimento degli indicatori dei Piani di miglioramento a livello di Settore   | >= 90,00 %           | 99,70 %    | +9,70%               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 40,00%  | n. ore di formazione/aggiornamento POSIZIONI ORGANIZZATIVE  | >= 20 h              | 189,75 h   | +169,75 h            | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| 20,00%  | <b>09_OO2 - Sviluppo di strumenti smart working e benessere organizzativo</b>   |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Aggiornamento Sistema di misurazione e valutazione della performance (data invio proposta di aggiornamento alla dirigenza)                    | Entro 30-11-2020     | 29-11-2020 | -1 gg.               | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |   |                      |            |                      |                                |                |             |
| 20,00%  | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>   |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa  | >= 100,00 %          | 100,00 %   | ====                 | <b>100,00%</b>                 |                |             |
| Complessivamente la performance si attesta al valore massimo con tutti gli Obiettivi Individuali assegnati raggiunti al 100%  |   |                      |            |                      |                                |                |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algoritmo | Target  | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|----------------------|---------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>PO - Promozione e Sviluppo del Territorio</b>  |  |                      |         |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |  |                      |         |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |  |                      |         |                      |                                |                |             |
| 10,00%  | <b>08_OO2 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b> |                      |         |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| 100,00%   | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei                | >= 90,00 %           | 93,79 % | +3,79 %              | <b>100,00%</b>                 |                |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo | Indicatori/algoritmo   | Target      | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|---------------------|--|-------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>PO - Promozione e Sviluppo del Territorio</b>  |                     |  |             |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
|   |                     | processi/azioni che fanno capo al Settore PROMOZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO   |             |                      |                                |                |             |
| 20,00%  |                     | <b>08_004 - Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni</b> |             |                      |                                | <b>99,72%</b>  |             |
|   | 100,00%             | n. incontri di programmazione per coordinamento dell'attività servizi/uffici - Settore Promozione  | >= 6 N.     | 35 N.                | +29 N.                         | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>   |                     |  |             |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b> |                     |  |             |                      |                                |                |             |
| 50,00%  |                     | <b>09_001 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>   |             |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
|   | 60,00%              | % raggiungimento degli indicatori dei Piani di miglioramento a livello di Settore  | >= 90,00 %  | 99,80 %              | +9,80%                         | <b>100,00%</b> |             |
|   | 40,00%              | n. ore di formazione/aggiornamento POSIZIONI ORGANIZZATIVE   | >= 20 h     | 63,50 h              | +43,50 h                       | <b>100,00%</b> |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |                     |  |             |                      |                                |                |             |
| 20,00%  |                     | <b>10_001 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>  |             |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
|   | 100,00%             | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa   | >= 100,00 % | 100,00 %             | ====                           | <b>100,00%</b> |             |
| Completivamente la performance si attesta al valore massimo con tutti gli Obiettivi Individuali assegnati raggiunti al 100%   |                     |  |             |                      |                                |                |             |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo | Indicatori/algoritmo  | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|---------------------|---|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>PO - Semplificazione Amministrativa</b>  |                     |   |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Imprese cittadini Istituzioni</b>  |                     |   |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS01 - Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammmodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)</b>   |                     |   |            |                      |                                |                |             |
| 20,00%  |                     | <b>01_002 - Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività</b> |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
|   | 100,00%             | n. incontri di coordinamento e pianificazione iniziativa "Autunno digitale per l'imprenditore"  | >= 2 N.    | 2 N.                 | ====                           | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |                     |   |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |                     |   |            |                      |                                |                |             |
| 10,00%  |                     | <b>08_002 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b>  |            |                      |                                | <b>100,00%</b> |             |
|   | 100,00%             | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei processi/azioni che fanno capo al Settore SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA  | >= 90,00 % | 98,65 %              | +8,65 %                        | <b>100,00%</b> |             |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>   |                     |   |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b>   |                     |   |            |                      |                                |                |             |

|  |   |             |          |          |                |                |       |
|--|---|-------------|----------|----------|----------------|----------------|-------|
| 50,00%   | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>                    |             |          |          |                | <b>100,00%</b> | ● ● ● |
| 60,00%   | % raggiungimento degli indicatori dei Piani di miglioramento a livello di Settore             | >= 90,00 %  | 99,83 %  | +9,83%   | <b>100,00%</b> | ● ● ●          |       |
| 40,00%   | n. ore di formazione/aggiornamento POSIZIONI ORGANIZZATIVE                                    | >= 20 h     | 91,50 h  | +71,50 h | <b>100,00%</b> | ● ● ●          |       |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>                                       |   |             |          |          |                |                |       |
| 20,00%   | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b> |             |          |          |                | <b>100,00%</b> | ● ● ● |
| 100,00%  | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa                      | >= 100,00 % | 100,00 % | ====     | <b>100,00%</b> | ● ● ●          |       |
| Complessivamente la performance si attesta al valore massimo con tutti gli Obiettivi Individuali assegnati raggiunti al 100% |   |             |          |          |                |                |       |

| Obiettivo Strategico  | Obiettivo Operativo  | Indicatori/algorithm | Target     | Valore al 31/12/2020 | Scostamento rispetto al target | Raggiungimento | Valutazione |
|---|--|----------------------|------------|----------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| <b>PO - Sviluppo Organizzativo</b>  |  |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| <b>Processi interni e qualità</b>   |  |                      |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS08 - Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale ( efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione dei servizi)</b> |  |                      |            |                      |                                |                |             |
| 10,00%  | <b>08_OO2 - Mantenimento livello della performance del sistema qualità</b>   |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 100,00%   | Media performance raggiunta negli indicatori di qualità dei processi/azioni che fanno capo al Settore SVILUPPO ORGANIZZATIVO   | >= 90,00 %           | 92,56 %    | +2,56 %              | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| <b>Apprendimento, crescita e organizzazione</b>   |  |                      |            |                      |                                |                |             |
| <b>OS09 - Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari di operatività del sistema camerale</b>   |  |                      |            |                      |                                |                |             |
| 50,00%  | <b>09_OO1 Accrescimento delle competenze per rispondere ai cambiamenti</b>   |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 60,00%  | % raggiungimento degli indicatori dei Piani di miglioramento a livello di Settore  | >= 90,00 %           | 99,59 %    | +9,59%               | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 40,00%  | n. ore di formazione/aggiornamento POSIZIONI ORGANIZZATIVE   | >= 20 h              | 104,75 h   | +84,75 h             | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| 20,00%  | <b>09_OO2 - Sviluppo di strumenti smart working e benessere organizzativo</b>  |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 100,00%   | Attuazione Piano Azioni Positive: Aggiornamento IO formazione per inserimento customer su affiancamento (data inserimento aggiornamento customer in sistema qualità) | Entro 30-11-2020     | 25-11-2020 | -5 gg.               | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| <b>OS10 - Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare</b>  |  |                      |            |                      |                                |                |             |
| 20,00%  | <b>10_OO1 Implementazione dell'azione camerale in materia di trasparenza e anticorruzione</b>  |                      |            |                      |                                | <b>100,00%</b> | ● ● ●       |
| 100,00%   | Attestazione positiva dell'OIV su adempimenti trasparenza amministrativa Grado compliance in materia di trasparenza  | >= 100,00 %          | 100,00 %   | ====                 | <b>100,00%</b>                 | ● ● ●          |             |
| Complessivamente la performance si attesta al valore massimo con tutti gli Obiettivi Individuali assegnati raggiunti al 100%  |  |                      |            |                      |                                |                |             |

## 5 - IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il processo di misurazione e valutazione della performance della Camera di Commercio Venezia Rovigo si è sviluppato, anche per il 2020, secondo le fasi, le tempistiche e le metodologie previste dal SMVP approvato a gennaio 2018 e aggiornato nel corso del 2019 con alcune integrazioni alla metodologia di misurazione e valutazione degli obiettivi e dei comportamenti della dirigenza.

A gennaio 2020, come di consueto, la Giunta ha provveduto all'approvazione del Piano della Performance 2020-2022 rev.0.

Nel mese aprile, su indicazione dell'OIV, atteso che l'assegnazione di nuovi e/o diversi obiettivi alla struttura operativa della Camera deve essere effettuata per tempo, si è proceduto ad una revisione del Piano in oggetto, anticipando l'annuale aggiornamento, al fine di riprogrammare/allineare gli obiettivi e relativi indicatori e target che, causa della sopraggiunta emergenza COVID 19 (non prevedibile in sede di definizione del Piano approvato a gennaio 2020) non potevano più essere realizzati o potevano essere avviati solo con forte ritardo qualora si prevedesse un allentamento, nella seconda parte dell'anno, delle restrizioni in essere.

In particolar le modifiche che sono state apportate sono il frutto di un attento confronto con la dirigenza e i responsabili di settore/servizio/uffici sulla scorta delle seguenti indicazioni:

- mantenimento di tutti gli obiettivi che possano essere raggiunti adottando modalità diverse da quelle programmate, ovvero che sono comunque realizzabili nella seconda parte dell'anno qualora la situazione evolva positivamente;
- sostituzione degli obiettivi che non possono essere attuati in ragione dell'emergenza Covid, con nuovi obiettivi con indicatori e target, comunque sfidanti nel mutato contesto di riferimento, da raggiungere entro l'anno;
- le modifiche a Obiettivi che rientrano nei Piani di miglioramento devono essere conformi alle caratteristiche che i medesimi devono avere (miglioramento di servizi e processi esterni ed interni che impattano sull'utenza esterna e/o interna, meglio se supportati anche con indagini e dati di customer) in quanto giustificano le risorse aggiuntive al Fondo dipendenti per l'erogazione della produttività (art. 67, comma 5, lettera b) CCNL 2016-2018).

La revisione è stata recepita dalla Giunta con approvazione della Rev.1 rispetto alla quale si sta rendicontando con la presente Relazione.

A fine giugno è stato quindi effettuato il previsto monitoraggio intermedio con misurazione della % di raggiungimento degli obiettivi in relazione ai quali, previo confronto con l'OIV, si è concordato con la non necessità di procedere ad una revisione degli obiettivi, indicatori e target approvati nel Piano della Performance 2020-2022 rev.1.

A fine aprile 2021 il controllo di gestione ha concluso la rilevazione dei dati al 31/12/2020 alla quale è seguita la misurazione degli indicatori e della correlata % di raggiungimento degli obiettivi secondo gli algoritmi di calcolo previsti con utilizzo della piattaforma Integra, sviluppata da Unioncamere nazionale che, previa configurazione, ritorna i meta-indicatori sintetici di performance complessiva di Ente e delle singole Unità organizzative, sulla base dei criteri e soglie di valutazione definiti nel SMVP proprio della Camera.

Dopo l'approvazione della Giunta la Relazione sarà sottoposta alla validazione dell'OIV che in tale sede, sulla base dei controlli che gli competono e sulla base del lavoro annuale di costante confronto su tutte le fasi del Ciclo della performance, completerà il processo di valutazione della performance confermando e/o integrando le risultanze nella stessa già riportate.

## Allegato 1 - Performance sotto processi qualità (dati al 31/12/2020)

| Sottoprocesso   | Azione  | Indicatore   | Standard di Periodo  | Performance indicatore al 31/12/2019 | A - % Performance indicatore 31/12/2020 | B -Peso Indicatore | C = A x B Performance pesata dell'Azione | D -Peso Azione | E = C x D Performance pesata del Sottoprocesso |
|---|---|--|--|--------------------------------------|---|--------------------|--|----------------|--|
| A1.1.1 Pianificazione e programmazione camerale   | Performance obiettivi strategici e operativi - Pianificazione | N. aggiornamenti PDP   | Almeno 1   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 30             | 100  |
| A1.1.1 Pianificazione e programmazione camerale   | Predisposizione del bilancio preventivo                       | Numero di variazioni di budget (storni)  | non oltre 90 storni all'anno                               | 91,84                                | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 70             |  |
| A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli   | Controllo di Gestione   | Numero di report monitoraggio dati contabili sulla base della griglia di rilevazione Pareto  | almeno 1   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 30             | 100,00   |
| A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli   | Customer satisfaction   | numero di indagini di costumer l'anno "generalii"  | almeno 1   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 40             |  |
| A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli   | Performance obiettivi strategici e operativi - Monitoraggio   | N. di report monitoraggio BSC (PDP)  | 2 monitoraggi  | 100                                  | 100                                     | 50,00              | 100,00                                   | 30             |  |
| A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli   | Performance obiettivi strategici e operativi - Monitoraggio   | N. di report monitoraggio sottoprocessi (QUALITA')   | 2 monitoraggi  | 100                                  | 100                                     | 50,00              |  |                |  |
| A1.1.4 Supporto all'OIV   | Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione              | n. incontri per predisposizione/monitoraggio/aggiornamento PDP   | almeno 2   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| A1.2.1 Anticorruzione e trasparenza   | Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione  | Audit di verifica corrispondenza alla normativa  | 2 monitoraggi  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| A1.2.2 Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e altri obblighi normativi camerali | Privacy   |  |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              | n.v.   |
| A1.3.1 Organizzazione camerale  | Verifiche ispettive interne ed esterne                        | VERIFICHE INTERNE: % dei SP verificati sul totale lista SP in rapporto agli uffici definiti in sede di programmazione                | almeno il 50%  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| A1.3.2 Sviluppo del personale   | Formazione del personale                                      | ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente per cui è previsto  | Almeno 4 ore di formazione l'a                             | 100                                  | 99,17                                   | 40,00              | 99,67                                    | 100            | 99,17  |
| A1.3.2 Sviluppo del personale   | Formazione del personale                                      | valutazione della formazione specialistica ricevuta  | valutazione superiore o uguale                             | 100                                  | 100                                     | 60,00              |  |                |  |
| A1.3.2 Sviluppo del personale   | Rilevazione clima interno                                     | numero di rilevazioni l'anno   | 1 rilevazione (salvo diverse indicazioni approvate da OIV) | n.v.                                 | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             |  |
| A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali   | Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio                | DELIBERE E DETERMINAZIONI PRESIDENZIALI pubblicazione elenco provvedimenti Organi politici nella Sezione Amministrazione trasparente | Entro 30 gg. a partire dalle s                             | 100                                  | 100                                     | 30,00              | 100,00                                   | 50             | 100,00   |
| A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali   | Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio                | DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dei titoli dalla data della determina - albo on line -                 | entro 15 giorni  | 100                                  | 100                                     | 20,00              |  |                |  |
| A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali   | Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio                | DETERMINAZIONI pubblicazione elenco provvedimenti Dirigenziali nella Sezione Amministrazione trasparente                             | Entro 30 gg. a partire dalle s                             | 100                                  | 100                                     | 30,00              |  |                |  |
| A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali   | Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio                | ORDINI E COMUNICAZIONI DI SERVIZIO: giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento                             | non oltre 3 giorni   | 90                                   | 100                                     | 20,00              |  |                |  |

| Sottoprocesso                                       | Azione   | Indicatore  | Standard di Periodo   | Performance indicatore al 31/12/2019 | A - % Performance indicatore 31/12/2020 | B -Peso Indicatore | C = A x B Performance pesata dell'Azione | D -Peso Azione | E = C x D Performance pesata del Sottoprocesso |
|---|--|---|---|--------------------------------------|---|--------------------|--|----------------|--|
| A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali     | Segreteria del Segretario e degli Organi (Presidente, Giunta, Consiglio, Revisori dei Conti) | Numero di giorni per pubblicazione documentazione nell'area riservata del sito dalla data di convocazione | entro 5 giorni  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             |  |
| A2.1.3 Assistenza e tutela legale                   | Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR  | Aggiornamento normativo   | entro il terzo giorno lavorativi  | 98,63                                | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             | 100,00   |
| A2.1.3 Assistenza e tutela legale                   | Tutela legale dell'Ente  | Attività giudiziali/stragiudiziali: N. pareri/contratti per il gruppo Camera                              | almeno 30   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 80             |  |
| A2.3.1 Protocollo Generale                          | Protocollazione  | tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione  | Registrazioni entro 48 ore  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| A2.3.2 Archiviazione e Biblioteca                   | Archiviazione  | tempi di risposta dalla data della domanda  | 48 ore in almeno il 90% dei ca  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza | Comunicazione con il cliente   | tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP   | non oltre 4 giorni di calendar  | 99,91                                | 99,93                                   | 100,00             | 99,93                                    | 25             | 99,48  |
| A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza | Diritto di accesso ai documenti amministrativi   | Tempi di risposta alle domande di accesso   | non oltre 30 giorni   | 91,67                                | 90                                      | 100,00             | 90,00                                    | 5              |  |
| A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza | Supporto eventi Istituzionali  | supporto agli eventi organizzati da Servizi/Uffici CCIAA (diffusione/comunicazione dell'evento)           | % degli eventi supportati/comunicati sul tot. eventi gestiti/promossi >= 80%                        | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza | Reclami  | tempi di risposta   | non oltre 10 giorni in almeno il 95% dei casi   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza | Sito internet  | Numero di rilievi (REC, NC, OSS) per le parti di diretta competenza del sito internet                     | Non oltre 5 rilievi   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 10             |  |
| A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza | Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa                              | Numero di comunicati stampa   | almeno 15   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| A3.1.3 Comunicazione interna                        | Gestione intranet camerale   | Adeguamento struttura dall'emanazione degli ODS di organizzazione   | Entro 20 gg. lavorativi   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| B1.1.1 Acquisizione del personale                   | Concorsi e progressioni  |   |   | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              | 100,00   |
| B1.1.1 Acquisizione del personale                   | Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage           | Tempi di abilitazione applicativi Solari, Intranet e lista presenze                                       | 3 GG lavorativi da inizio servizio previo Ticketing aperto dal Responsabile cui l'unità è assegnata | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            |  |
| B1.1.3 Trattamento economico del personale          | Gestione previdenziale   | invio documentazione per il pensionamento all'INPS competente   | entro 60 giorni lavorativi dalla data di protocollo della domanda di cessazione                     | 100                                  | 85,71                                   | 100,00             | 85,71                                    | 25             | 89,09  |
| B1.1.3 Trattamento economico del personale          | Gestione retributiva   | % di cedolini che comportano rettifiche   | non più del 1% su base annua sul totale dei cedolini emessi   | 100                                  | 100                                     | 60,00              | 90,00                                    | 25             |  |
| B1.1.3 Trattamento economico del personale          | Gestione retributiva   | N. rielaborazioni cedolini per errori imputabili all'outsourcing  | <=3   | 100                                  | 75                                      | 40,00              |  |                |  |
| B1.1.3 Trattamento economico del personale          | Missioni del personale   | presentazione della cartellina di missioni con richiesta di anticipo                                      | entro 2 mesi successivi alla m  | 95,7                                 | 80,65                                   | 100,00             | 80,65                                    | 25             |  |
| B1.1.3 Trattamento economico del personale          | Rilevazione presenze   | pubblicazione giornaliera in intranet della lista presenti/assenti  | pubblicazione del 100% entro le ore 10:00 esclusi i casi di malfunzionamento del programma          | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 25             |  |
| B2.1.1 Acquisti beni e servizi                      | Acquisizione   | tempi per invio ordine al fornitore per   | non oltre 30 giorni   | 100                                  | 95,24                                   | 100,00             | 95,24                                    | 50             | 97,62  |

| Sottoprocesso                                   | Azione  | Indicatore  | Standard di Periodo  | Performance indicatore al 31/12/2019 | A - % Performance indicatore 31/12/2020 | B -Peso Indicatore | C = A x B Performance pesata dell'Azione | D -Peso Azione | E = C x D Performance pesata del Sottoprocesso |
|---|---|---|--|--------------------------------------|---|--------------------|--|----------------|--|
|   |   | acquisizione di beni e servizi richiesta dagli uffici DL  |  |                                      |   |                    |  |                |  |
| B2.1.1 Acquisti beni e servizi                  | Gestione acquisti   | numero di contratti "ponte" (oltre la proroga contrattuale prevista) in carico al provveditorato                                | meno di 5  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             |  |
| B2.2.1 Patrimonio                               | Beni mobili e inventario - hardware-  | Aggiornamento dei beni hardware in XAC entro 3 mesi   | Aggiornamento 100%   | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare | Coordinamento e gestione dei sistemi informatici  | giorni per intervento diretto/richiesta al fornitore dalla domanda per modifica abilitazioni informatiche                       | Non oltre 5 giorni lavorativi  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 35             |  |
| B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare | Gestione e manutenzione dei beni immobili   | fornire alla Ragioneria i dati relativi agli Oneri Comuni e alle Immobilizzazioni per Preventivo Economico                      | entro 15 gg. dalla richiesta della Ragioneria per raccolta dati Preventivo economico | 100                                  | 100                                     | 50,00              | 100,00                                   | 65             | 100,00   |
| B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare | Gestione e manutenzione dei beni immobili   | Report annuale Camera Servizi con ricognizione degli interventi di manutenzione da eseguire l'anno successivo                   | entro 15 gg. dalla richiesta della Ragioneria per raccolta dati Preventivo economico | 0                                    | 100                                     | 50,00              | 100,00                                   |                |  |
| B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare | Servizi telefonici: centralino e call center  |   |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              |  |
| B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli | Gestione ricorso diritto annuale  | termini di legge per la costituzione dell'Ente impositore   | costituzione dell'ente impositore entro i termini di legge                           | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             |  |
| B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli | Riscossione diritto annuale   | tempi di predisposizione dell'atto di liquidazione del rimborso dalla chiusura dell'istruttoria                                 | non oltre 30 giorni  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             | 100,00   |
| B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli | Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela |   |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              |  |
| B3.2.1 Contabilità                              | Gestione liquidazione mandati   | Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)   | 30 giorni  | 100                                  | 100                                     | 50,00              | 94,49                                    | 20             | 97,16  |
| B3.2.1 Contabilità                              | Gestione liquidazione mandati   | Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)  | almeno 75%   | 100                                  | 88,98                                   | 50,00              | 100,00                                   |                |  |
| B3.2.1 Contabilità                              | Gestione regolarizzazione entrate   | Valore PE (Provvisori di entrata) regolarizzati/totale Valore PE pervenuti  | almeno il 92%  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| B3.2.1 Contabilità                              | Monitoraggio equilibrio contributo camerale/perdite esercizio A.s.Po.                           | valore massimo della perdita d'esercizio  | inferiore a € 300.00,00  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 5              |  |
| B3.2.1 Contabilità                              | Partecipazioni  | comunicazione in Giunta del resoconto delle assemblee entro 3 mesi dal ricevimento del relativo verbale                         | almeno nel 70% dei casi  | 98,21                                | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 10             |  |
| B3.2.1 Contabilità                              | Predisposizione del bilancio di esercizio   | media dei risultati percentuali degli indicatori relativi alle azioni: REGOLARIZZAZIONI ENTRATE e GESTIONE LIQUIDAZIONE MANDATI | almeno il 80%  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| B3.2.1 Contabilità                              | Rimborso diritti di segreteria  | Tempo intercorrente tra istanza (data   | non oltre 60 giorni  | 89,13                                | 91,3                                    | 100,00             | 91,30                                    | 20             |  |

| Sottoprocesso   | Azione  | Indicatore  | Standard di Periodo            | Performance indicatore al 31/12/2019 | A - % Performance indicatore 31/12/2020 | B -Peso Indicatore | C = A x B Performance pesata dell'Azione | D -Peso Azione | E = C x D Performance pesata del Sottoprocesso |
|---|---|---|--------------------------------|--------------------------------------|---|--------------------|--|----------------|--|
|   |   | protocollo in arrivo) e data del mandato di pagamento   |                                |                                      |   |                    |  |                |  |
| B3.2.1 Contabilità  | Supporto alla contabilità di Unioncamere Veneto         | Assistenza contabile c/o Unioncamere Veneto   | almeno 10 giorni lavorativi al | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 5              |  |
| C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA | Gestione pratiche AIA                                   | percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate  | non oltre 0,5%                 | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 35             |  |
| C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA | Pratiche telematiche del Registro Imprese               | percentuale di pratiche lavorate entro i 5 gg   | almeno il 60%                  | 100                                  | 100                                     | 85,00              | 100,00                                   | 65             | 100,00   |
| C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA | Pratiche telematiche del Registro Imprese               | percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate  | non oltre 0,5%                 | 100                                  | 100                                     | 15,00              |  |                |  |
| C1.1.2 Procedure abilitative  | Gestione Agenti d'Affari in mediazione                  | tempi di conclusione dalla prima prova scritta  | entro 120 giorni               | 100                                  | n.v.                                    | 100,00             | n.v.                                     | 20             |  |
| C1.1.2 Procedure abilitative  | Gestione mediatori marittimi                            | Tempo di organizzazione dell'esame dalla data di scadenza della presentazione delle domande                             | entro 120 giorni               | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| C1.1.2 Procedure abilitative  | Gestione raccomandatari marittimi                       | Tempo per lo svolgimento della sessione dell'esame dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande                | entro 120 giorni               | n.v.                                 | n.v.                                    | 100,00             | n.v.                                     | 10             |  |
| C1.1.2 Procedure abilitative  | Gestione Ruoli Conducenti Servizi Pubblici non di linea | giorni impiegati dall'arrivo del provvedimento della Provincia/Città Metropolitana all'iscrizione nei Ruoli             | non oltre 20 gg.               | n.v.                                 | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 10             | 100,00   |
| C1.1.2 Procedure abilitative  | Gestione Ruolo Periti ed Esperti                        | giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione                                       | non oltre 20 gg.               | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| C1.1.2 Procedure abilitative  | Gestione spedizionieri                                  | Tempo per liberazione/sostituzione polizza fidejussoria   | 30 giorni                      | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello                  | Procedure concorsuali e pene accessorie                 |   |                                | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              |  |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello                  | Rilascio certificati uso cause lavoro                   | Tempi di rilascio certificati   | Non oltre 8 giorni lavorativi  | 98,11                                | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 5              |  |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello                  | Rilascio certificazioni e visure                        | tempi di rilascio certificazioni storiche da fascicolo cartaceo   | entro 20 giorni                | 100                                  | n.v.                                    | 100,00             | n.v.                                     | 20             |  |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello                  | Rilascio copie atti e bilanci                           | tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento  | non oltre 8 giorni lavorativi  | 100                                  | 100                                     | 50,00              | 100,00                                   | 20             | 99,96  |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello                  | Rilascio copie atti e bilanci                           | tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell'avvenuto pagamento                            | non oltre 4 giorni lavorativi  | 100                                  | 100                                     | 50,00              |  |                |  |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello                  | Rilascio elenchi merceologici                           | tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento  | non oltre 4 giorni lavorativi  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 20             |  |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello                  | Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari           |   |                                | n.v.                                 | n.v.                                    | 100,00             | n.v.                                     | 0              |  |
| C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello                  | Vidimazione e bollatura libri, formulari e registri     | tempi di messa a disposizione al richiedente dei libri, formulari e registri vidimati e bollati dalla data di richiesta | non oltre 10 gg lavorativi     | 100                                  | 99,92                                   | 100,00             | 99,92                                    | 35             |  |

| Sottoprocesso   | Azione  | Indicatore   | Standard di Periodo                    | Performance indicatore al 31/12/2019 | A - % Performance indicatore 31/12/2020 | B -Peso Indicatore | C = A x B Performance pesata dell'Azione | D -Peso Azione | E = C x D Performance pesata del Sottoprocesso |
|---|---|--|--|--------------------------------------|---|--------------------|--|----------------|--|
| C1.1.7 Accertamenti, iscrizioni, cancellazioni e altre pratiche di ufficio  | Accertamenti, iscrizioni, cancellazioni e altre pratiche d'ufficio        | Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice  | almeno 100                             | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             | 100,00   |
| C1.1.7 Accertamenti, iscrizioni, cancellazioni e altre pratiche di ufficio  | Sanzioni del Registro Imprese   | numero di trasmissioni annuale del rapporto dei verbali emessi nell'anno precedente all'ufficio sanzione provinciale | almeno 4 trasmissioni l'anno           | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             |  |
| C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese  | Gestione SUAP   |  |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              | n.v.   |
| C2.10.1 Supporto alla presentazione delle domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale    | Deposito Marchi Brevetti e simili   | Tempo di caricamento domande nel portale UIBM  | Entro 7 giorni lavorativi dal deposito | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| C2.2.3 Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica | Manifestazioni a premio   |  |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              | n.v.   |
| C2.3.2 Vigilanza sicurezza prodotti e settori   | Vigilanza sui prodotti  | Numero di prodotti sottoposti a controlli  | almeno 250                             | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81  | Sanzioni amministrative provinciali                                       | giorni che intercorrono dalla creazione della pratica fino alla data dell'ingiunzione per sanzioni REA               | non oltre 50 giorni                    | 100                                  | 100                                     | 50,00              | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81  | Sanzioni amministrative provinciali                                       | percentuale di ricorsi su ordinanze emesse   | non oltre il 15%                       | 100                                  | 100                                     | 20,00              |  |                |  |
| C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81  | Sanzioni amministrative provinciali                                       | percentuale esito positivo sentenze su totale ricorsi dello stesso anno  | almeno 15%                             | 100                                  | 100                                     | 30,00              |  |                |  |
| C2.5.1 Verifiche prime e verifiche periodiche su strumenti nazionali  | Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM                    | Numero di controlli interni relativi agli strumenti di lavoro  | Verifica del 100% degli strume         | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| C2.5.2 Gestione controlli casuali e in contraddittorio  | controlli casuali o in contraddittorio su strumenti in servizio           | n. di strumenti metrologici sottoposti a controlli (vigilanza)   | almeno 1200                            | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| C2.5.6 Attività connesse alle autorizzazioni dei centri tecnici per tachigrafi analogici e digitali                         | Gestione centri tecnici tachigrafi digitali                               | Istruttoria dalla data della domanda completa  | Non oltre 30 gg.                       | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| C2.5.8 Tenuta del registro degli assegnatari dei marchi di identificazione per i metalli preziosi                           | Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi              | Giorni dalla data di protocollazione della domanda all'assegnazione del numero marchio (determinazione)              | non oltre 60 giorni                    | n.v.                                 | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| C2.5.9 Concessione marchi di identificazione dei metalli preziosi   | Attività ispettiva strumenti di misura e metalli preziosi                 |  |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              | n.v.   |
| C2.5.10 Vigilanza su marchi concessi  | Gestione procedure di verifica ispettiva presso la sede dell'assegnatario |  |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              | n.v.   |
| C2.6.1 Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte  | Gestione Protesti   | giorni per l'esecuzione del provvedimento di accoglimento con cancellazione informatica                              | non oltre 5 gg.                        | 98,64                                | 100                                     | 50,00              | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| C2.6.1 Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte  | Gestione Protesti   | Tempi per adozione provvedimenti dalla presentazione dell'istanza di cancellazione                                   | non oltre 20 gg.                       | 100                                  | 100                                     | 50,00              |  |                |  |

| Sottoprocesso  | Azione   | Indicatore   | Standard di Periodo                               | Performance indicatore al 31/12/2019 | A - % Performance indicatore 31/12/2020 | B -Peso Indicatore | C = A x B Performance pesata dell'Azione | D -Peso Azione | E = C x D Performance pesata del Sottoprocesso |
|--|--|--|---|--------------------------------------|---|--------------------|--|----------------|--|
| C2.8.2 Rilevazione prezzi e tariffe  | Rilevazione prezzi   | Giorni per la pubblicazione Prezzi Prodotti Petroliferi nel sito internet camerale   | non oltre 10 giorni lavorativi                    | 87,5                                 | <b>95,83</b>                            | 100,00             | <b>95,83</b>                             | 100            | <b>95,83</b>                                   |
| D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export   | Gestione quesiti per l'internazionalizzazione delle imprese            | giorni lavorativi per evasione della risposta  | non oltre 5 giorni lavorativi                     | 100                                  | <b>100</b>                              | 100,00             | <b>100,00</b>                            | 100            | <b>100,00</b>                                  |
| D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export   | Servizi formazione estero  | giudizio di customer iniziative formative e informative - RISPOSTA ALLE ASPETTATIVE  | giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi | n.v.                                 | n.v.                                    | 30                 | n.v.                                     |                |  |
| D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export   | Servizi formazione estero  | giudizio di customer iniziative formative e informative - SEGRETERIA ORGANIZZATIVA   | giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi | n.v.                                 | n.v.                                    | 30                 |  | 0              |  |
| D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export   | Servizi formazione estero  | percentuale di ritorno dei questionari   | almeno 40% ritorno questionari                    | n.v.                                 | n.v.                                    | 40                 |  |                |  |
| D1.2.1 Servizi certificativi per l'export  | Rilascio certificazioni estere   | tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta   | non oltre 3 giorni lavorativi                     | 100                                  | <b>100</b>                              | 50,00              | <b>100,00</b>                            | 100            | <b>100,00</b>                                  |
| D1.2.1 Servizi certificativi per l'export  | Rilascio certificazioni estere   | tempi di rilascio Certificati d'origine richiesti on-line  | entro 1 giorno lavorativo                         | 100                                  | <b>100</b>                              | 50,00              | <b>100,00</b>                            |                | <b>100,00</b>                                  |
| D2.2.1 Servizi connessi all'Agenda Digitale e altri servizi digitali   | Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche | giorni dalla richiesta alla consegna non al diretto interessato e presso altre sedi  | non oltre 10 giorni                               | 100                                  | <b>100</b>                              | 100,00             | <b>100,00</b>                            | 70             | <b>91,90</b>                                   |
| D2.2.1 Servizi connessi all'Agenda Digitale e altri servizi digitali   | Rilascio SPID  | n° SPID rilasciati   | almeno 200 SPID                                   | 93,5                                 | <b>73</b>                               | 100,00             | <b>73,00</b>                             | 30             |  |
| D3.1.2 Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale | INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna                              | Tempi di emanazione atto liquidazione contributo di compartecipazione non oltre 20 gg dal ricevimento della fattura previa verifica della regolarità | almeno il 90% dei casi                            | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | <b>100,00</b>                            | 0              | <b>100,00</b>                                  |
| D3.1.2 Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale | INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna                              | nr di gg dall'approvazione della graduatoria dei beneficiari alla pubblicazione nel sito per l'opportuna pubblicità                                  | entro 90 gg                                       | 100                                  | <b>100</b>                              | 40,00              |  | 40             |  |
| D3.1.2 Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale | INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna                              | tempi di emanazione scheda di liquidazione contributo (escluso bandi) non oltre 20 giorni dal completamento dell'istruttoria di liquidazione         | Almeno il 90% dei casi                            | 92,59                                | <b>100</b>                              | 60,00              |  | 60             |  |
| D3.1.2 Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale | Sostegno al credito e CONFIDI  |  |   | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               |  | n.v.           |  |

| Sottoprocesso  | Azione  | Indicatore  | Standard di Periodo  | Performance indicatore al 31/12/2019 | A - % Performance indicatore 31/12/2020 | B -Peso Indicatore | C = A x B Performance pesata dell'Azione | D -Peso Azione | E = C x D Performance pesata del Sottoprocesso |
|--|---|---|--|--------------------------------------|---|--------------------|--|----------------|--|
| D4.2.2 Servizi individuali a supporto dell'alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro | Alternanza scuola-lavoro  | Coinvolgimento Istituti-Associazioni e Organismi vari   | Almeno 50  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| D5.2.1 Gestione albo gestori ambientali  | Albo nazionale dei gestori ambientali   | Numero di corsi di formazione gratuiti per accesso portale online   | almeno 3   | 100                                  | 33,33                                   | 50,00              | 66,67                                    | 100            | 66,67  |
| D5.2.1 Gestione albo gestori ambientali  | Albo nazionale dei gestori ambientali   | percentuale richieste di correzione provvedimenti autorizzatori   | non oltre il 2%  | 100                                  | 100                                     | 50,00              |  |                |  |
| D5.3.1 Pratiche ed adempimenti ambientali  | Gestione MUD  |   |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              | 100,00   |
| D5.3.1 Pratiche ed adempimenti ambientali  | Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche                                 | numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del semestre  | trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete, in tempo reale | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             |  |
| D5.3.1 Pratiche ed adempimenti ambientali  | Registro nazionale dei produttori di pile e accumulatori  | numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del semestre  | trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete, in tempo reale | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 50             |  |
| D5.3.1 Pratiche ed adempimenti ambientali  | Registro telematico nazionale gas fluorurati  |   |  | n.v.                                 | n.v.                                    | 0,00               | n.v.                                     | 0              |  |
| D5.3.2 Servizi informativi registri ambientali e MUD   | Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti | giudizio di customer iniziative formative e informative - RISPOSTA ALLE ASPETTATIVE   | giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi                                  | 100                                  | 100                                     | 30,00              | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| D5.3.2 Servizi informativi registri ambientali e MUD   | Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti | giudizio di customer iniziative formative e informative - SEGRETERIA ORGANIZZATIVA  | giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi                                  | 100                                  | 100                                     | 30,00              |  |                |  |
| D5.3.2 Servizi informativi registri ambientali e MUD   | Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti | percentuale di ritorno dei questionari  | almeno 40% ritorno questionari   | 100                                  | 100                                     | 40,00              |  |                |  |
| D6.1.1 Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up e PMI                                   | Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari   | Numero di giorni dalla delibera di approvazione dei progetti internazionali (da parte della Giunta) e la pubblicazione sul sito delle schede con le informazioni previste | entro 60 giorni  | 100                                  | n.v.                                    | 30,00              | n.v.                                     | 100            | n.v.   |
| D6.1.1 Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up e PMI                                   | Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari   | Numero di proposte progettuali presentate come capofila o partner   | Almeno 3   | 100                                  | n.v.                                    | 70,00              |  |                |  |
| D6.1.2 Servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese                           | Gestione del Fondo perequativo  | rispetto dei termini stabiliti da Unioncamere nella realizzazione dei progetti  | rispetto dei tempi previsti  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| D6.1.3 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi              | Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica  | numero di fruitori servizio di assistenza integrata per l'innovazione   | almeno 35 complessivi del 'Gruppo Camera'  | 100                                  | 100                                     | 100,00             | 100,00                                   | 100            | 100,00   |
| D6.3.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi              | Gestione rilevazioni statistiche  | Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine  | scadenza fissata dall'Ente titolare indagine                                       | 93,33                                | 96,3                                    | 100,00             | 96,30                                    | 50             | 96,28  |
| D6.3.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi              | Gestione sportello Informazione Economico-Statistica  | Diffusione indici Istat: giorni lavorativi per inserimento tabelle Istat nel sito internet  | entro 3 giorni lavorativi dal comunicato stampa Istat                              | 100                                  | 100                                     | 40,00              | 96,25                                    | 50             |  |

| Sottoprocesso   | Azione   | Indicatore  | Standard di Periodo            | Performance indicatore al 31/12/2019 | A - % Performance indicatore 31/12/2020 | B -Peso Indicatore | C = A x B Performace pesata dell'Azione | D -Peso Azione | E = C x D Performace pesata del Sottoprocesso |
|---|--|---|--------------------------------|--------------------------------------|---|--------------------|---|----------------|---|
| D6.3.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi | Gestione sportello Informazione Economico-Statistica   | Gestione richieste dati: giorni lavorativi di risposta dalla data di arrivo | non oltre 15 giorni lavorativi | 97,26                                | <b>93,75</b>                            | 60,00              |   |                |   |
| D6.3.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi | Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche) |   |                                | n.v.                                 | <b>n.v.</b>                             | 0,00               | <b>n.v.</b>                             | 0              |   |
| F1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerali           | Gestione delle sale  | numero di NC/OSS/REC rilevate sull'Azione                                   | non più di 3                   | 100                                  | <b>100</b>                              | 100,00             | <b>100,00</b>                           | 100            | <b>100,00</b>                                 |