

## Area strategica: A Competitività e sviluppo delle imprese

La Camera di Commercio di Lecce, per facilitare il processo di competitività e sviluppo delle imprese del territorio, deve sentirsi parte di un sistema, mantenere e sviluppare collaborazioni con le altre istituzioni pubbliche, con le Associazioni di categoria, le singole imprese, gli utenti, i consumatori e i professionisti.

### Obiettivo strategico: A.1 Sostenere il territorio e le economie locali al fine di accrescerne la produttività

La Camera di Commercio di Lecce svolge istituzionalmente un ruolo di sostegno alla competitività delle imprese e dei territori attraverso l'attività di informazione economica, l'assistenza tecnica nello start up di impresa, l'orientamento al lavoro ed alle professioni lo sviluppo e la qualificazione delle imprese e delle produzioni.

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Incremento delle imprese iscritte nel RASL	(Numero imprese iscritte al RASL (t)-Numero imprese iscritte al RASL (t-1))/Numero imprese iscritte al RASL (t-1)*100	50	633	Anno: 2019 >= +15% Anno: 2020 >= 0% Anno: 2021 >= 0%
Soggetti coinvolti nei servizi e nelle iniziative dedicate alla promozione della cultura e del turismo	(Numero soggetti(t)-Numero soggetti(t-1))/Numero soggetti(t-1)*100	50	---	Anno: 2019 >= +15% Anno: 2020 >= +16% Anno: 2021 >= +17%

### Programma: Sostegno alle imprese

#### Obiettivo operativo: A.1.1 Servizi ed iniziative di assistenza a sostegno dei settori del turismo e della cultura

La Camera di Commercio di Lecce intende cogliere appieno lo spirito della Riforma ed attuare un nuovo approccio alla valorizzazione culturale e turistica del territorio salentino attraverso l'approfondimento delle relazioni e delle risorse attrattive presenti (patrimonio ambientale storico, artistico e culturale) per creare veri e propri Sistemi (connessioni) di attrattori locali da promuovere presso gli stakeholder pubblici e privati, e per restituire, ai sistemi imprenditoriali locali, servizi, assistenza e supporto in modo efficace.

L'Ente camerale, nell'ambito del progetto congiunto di Unioncamere Puglia, si pone l'obiettivo di realizzare e promuovere una mappatura degli attrattori territoriali al fine di:

1. Interconnettere tra loro gli attrattori in una mappa delle "Opportunità";
2. Orientare le imprese al miglior posizionamento nei Sistemi di Attrattori Locali;
3. Qualificare e digitalizzare le imprese e le interconnessioni tra i diversi attrattori;
4. Accrescere l'accessibilità e permeabilità (facilitare la fruizione culturale con nuove modalità di racconto) degli attrattori;
5. Formare i sistemi imprenditoriali in linea con la mission dei Sistemi di Attrattori Locali;
6. Attivare e promuovere azioni di mecenatismo diffuso per la valorizzazione degli attrattori in particolare

culturali;

7. Specializzare l'osservazione economica sui Sistemi di Attrattori Locali per identificare le necessità e le carenze per orientare gli interventi;

8. Monitorare le imprese di avanguardia per diffondere l'innovazione.

#### Unità organizzative coinvolte

STAFF 6	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
STAFF 7	AZIENDA SPECIALE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Grado di soddisfazione dei soggetti partecipanti alle iniziative realizzate	Grado di soddisfazione	25	---	>= 7
Individuazione attrattori turistici	Numero attrattori individuati	25	---	>= 4
Realizzazione eventi di sensibilizzazione per gli attrattori turistici	Numero eventi/iniziative di sensibilizzazione	25	---	>= 2
Costituzione di un tavolo con gli stakeholder territoriali per la condivisione degli attrattori	Costituzione tavolo	25	---	<= 30/09/2019

#### Obiettivo operativo: A.1.2 Sviluppo e qualificazione delle imprese e delle produzioni

In continuità con il ruolo esercitato in questi anni dal sistema camerale, compatibilmente con i limiti finanziari e normativi, la Camera di commercio intende proseguire nell'intento di sostenere e qualificare le imprese e le produzioni del territorio.

In questo ambito, sarà dato nuovo impulso ai servizi della Camera di Commercio di Lecce di accompagnamento alla costituzione di nuove imprese ed il sostegno alla qualificazione delle filiere produttive salentine, sia in forma diretta che indiretta. Sarà riattivato il progetto "Crescere imprenditori" e, per il sostegno delle imprese e dei soggetti che aspirano ad avviare un'attività imprenditoriale nel territorio, sarà attivata in collaborazione con soggetti intermedi nel percorso della rappresentanza facenti parte del mondo associativo che intendano collaborare con l'Ente camerale nel perseguire le "nuove" funzioni attribuite dalla Riforma mediante la specifica costituzione, presso le loro sedi, di uno sportello aperto di assistenza e accompagnamento per l'avvio, l'innovazione e lo sviluppo dell'attività di impresa.

Nell'ambito del supporto alle filiere produttive ed alla specializzazione delle imprese del territorio, in particolare quelle agroalimentari, l'ente camerale ha affidato all'Azienda Speciale SRI l'erogazione del servizio di primo orientamento in materia di etichettatura e sicurezza alimentare online denominato "Sportello Etichettatura e Sicurezza Alimentare" fruibile attraverso quesiti on line su un apposito portale.

Nell'ambito dello sviluppo e qualificazione delle imprese e delle produzioni, si collocano le funzioni di Autorità pubblica/Organismo di controllo delle filiere vitivinicole ed agroalimentari svolte dalla Camera di commercio di Lecce in base ad apposite autorizzazioni del Ministero delle politiche agricole alimentari forestali e del turismo

#### Unità organizzative coinvolte

AREA STAFF STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE
--

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance delle azioni associate all'obiettivo operativo A.1.2	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

### Azione: A.1.2.1 Orientamento e informazione per lo start up di impresa

L'Ente intende proseguire il proprio impegno, anche in collaborazione con la propria Azienda speciale e con il sistema a rete delle camere di commercio, in materia di orientamento, formazione e informazione per lo start up di impresa. Per il sostegno delle imprese e dei soggetti che aspirano ad avviare un'attività imprenditoriale nel territorio sarà attivata in collaborazione con soggetti intermedi nel percorso della rappresentanza facenti parte del mondo associativo che intendano collaborare con l'Ente camerale nel perseguire le "nuove" funzioni attribuite dalla Riforma mediante la specifica costituzione, presso le loro sedi, di uno sportello aperto di assistenza e accompagnamento per l'avvio, l'innovazione e lo sviluppo dell'attività di impresa.

#### Unità organizzative coinvolte

STAFF 6	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
STAFF 7	AZIENDA SPECIALE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Grado di soddisfazione dei soggetti assistiti	Grado di soddisfazione	30	---	>= 7
Numero sportelli attivati in collaborazione con soggetti intermedi	Numero sportelli	40	---	>= 5
Soggetti assistiti per lo start up d'impresa	Numero soggetti	30	---	>= 100

### Azione: A.1.2.2 Sportello Etichettatura e sicurezza alimentare

L'ente camerale intende costituire un punto di riferimento privilegiato per assistenza e consulenza alle micro e piccole imprese in materia di "Etichettatura e sicurezza alimentare", attraverso la propria della propria Azienda Speciale e con il supporto delle società del sistema camerale ed eventuale partnership di altri soggetti pubblici/privati.

#### Unità organizzative coinvolte

STAFF 6	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
STAFF 7	AZIENDA SPECIALE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Grado di soddisfazione dei soggetti assistiti	Grado di soddisfazione	50	---	>= 7
Soggetti assistiti dallo Sportello Etichettatura e sicurezza alimentare	Numero imprese assistite	50	---	>= 10

### Azione: A.1.2.3. Certificazione delle produzioni tipiche locali

L'Ente si propone di proseguire nel percorso di dematerializzazione del flusso procedurale documentale, mediante l'adozione di una nuova e più efficiente piattaforma informatica che gestisce sia il flusso delle comunicazioni tra gli Operatori ammessi al Sistema dei Controlli delle filiere (vini a D.O., olio D.O.P. e patata D.O.P.) e l'Organismo di Controllo-CCIAA di Lecce, sia l'intero processo anagrafico-certificativo. L'Ente si propone, inoltre, di revisionare i piani di controllo delle filiere controllate, al fine di aumentare l'efficienza del processo di certificazione.

**Unità organizzative coinvolte****STAFF 5** AGRICOLTURA E POLITICHE PER LA QUALITA'**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Predisposizione nuovo dispositivo di controllo, piano di controllo e tariffario dell'olio D.O.P.	Realizzazione attività	25	---	<= 30/09/2019
Predisposizione nuovi piani di controllo e relativi tariffari delle D.O. vini	Realizzazione attività	50	---	<= 28/02/2019
Introduzione nuova piattaforma informatica per la gestione delle procedure	Realizzazione attività	25	---	<= 30/06/2019

**Programma: xAlternanza scuola lavoro****Obiettivo operativo: A.1.3 - Orientamento al lavoro e professioni**

Obiettivo dell'Ente è quello di profondere nuovo impegno a svolgere in forma articolata l'attività di Orientamento al lavoro e professioni, anche mediante la collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti. Le attività che verranno confermate anche per il 2019, riguarderanno in particolare:

- a. sensibilizzazione delle imprese del territorio all'iscrizione al Registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro, sulla base di accordi con MIUR e MLPS; tale azione di sensibilizzazione mira ad agevolare il matching tra Istituti scolastici, imprese ed enti pubblici per la realizzazione di percorsi di alternanza di eccellenza; con l'illustrazione anche delle nuove funzionalità per l'accreditamento dei Dirigenti scolastici nella piattaforma e i servizi alle scuole a supporto dell'Alternanza scuola lavoro;
- b. organizzazione di percorsi di alternanza interni all'ente camerale con il coinvolgimento di tutti gli uffici. Tale misura contribuisce alla realizzazione e consolidamento di un network istituzionale di grande valenza che riconosce alla Camera di Commercio un ruolo "attivo" e di posizionamento strategico sul territorio;
- c. collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze, in particolare acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro in particolare con Anpal e Anpal Servizi;
- d. supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'Impiego, in raccordo con l'ANPAL;
- e. erogazione di contributi (voucher) alle imprese del territorio che ospitano studenti in Alternanza scuola-lavoro di cui alla Legge 107/2015;
- f. promozione e partecipazione al Bando di Unioncamere "Storie di Alternanza" finalizzato a premiare le scuole che realizzano i percorsi di alternanza più interessanti e di qualità, raccontati tramite video;
- g. organizzazione dell'evento "Storie di Alternanza" – anno 2019 iniziativa del Sistema camerale per promuovere l'alternanza scuola-lavoro favorendo la costituzione di un network territoriale con gli istituti scolastici, il mondo delle imprese, gli enti pubblici e quelli del no profit;
- h. organizzazione e promozione del Bando "La gestione e la valorizzazione dei beni e delle aziende confiscate" anno 2019 in collaborazione con l'Associazione Libera che promuove la raccolta e la premiazione di proposte per il riutilizzo sociale dei beni confiscati alle mafie che, secondo i dati dell'Agenzia Nazionale, nella provincia di Lecce risultano essere ancora numerosi. L'obiettivo del progetto è quello di accrescere le opportunità di inserimento dei giovani nel mondo del lavoro stimolandoli all'autoimprenditorialità nonché di sensibilizzare e diffondere la cultura della legalità.

**Unità organizzative coinvolte****AREA I** AREA CONTABILE E FINANZIARIA

**Unità organizzative coinvolte****AREA II** SERVIZI AMMINISTRATIVI PER LE IMPRESE**AREA III** REGOLAZIONE DEL MERCATO**AREA STAFF** STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance delle azioni associati all'obiettivo operativo A.1.3	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

**Azione: A.1.3.1 Progetto “I servizi di orientamento al lavoro e alle professioni”**

L'Ente, sotto il coordinamento di Unioncamere, attuerà la seconda annualità della specifica progettualità con la quale è stato implementato il nuovo servizio di orientamento al lavoro e alle professioni, i cui principali obiettivi sono fare incontrare domanda e offerta di alternanza e tirocini formativi, nonché favorire il placement e fare incontrare domanda e offerta di lavoro.

Con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 22/05/2017 è stato autorizzato il finanziamento dell' iniziativa con le modalità di cui all'art. 18 comma 10 della Legge n. 580/93

**Unità organizzative coinvolte****STAFF 6** PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA**STAFF 7** AZIENDA SPECIALE**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Voucher erogati	Risorse assegnate/Risorse stanziate*100	50	---	>= 70%
Bando per l'erogazione di appositi voucher	Pubblicazione bando	50	---	<= 30/04/2019

**Azione: A.1.3.2 Attivazione percorsi alternanza scuola lavoro all'interno dell'Ente**

L'Ente intende attivare nel corso dell'anno appositi processi di alternanza scuola lavoro in collaborazione con le istituzioni scolastiche della provincia, allo scopo di poter garantire l'acquisizione da parte degli studenti di elementi di conoscenza del sistema camerale e delle sue funzioni a favore del sistema delle imprese.

**Unità organizzative coinvolte****S. 1.1** PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO**S. 1.2** PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE ENTRATE**S. 1.3** PROVVEDITORATO**S. 2.1** REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)**S. 2.2** SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO**S. 3.1** REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI

## Unità organizzative coinvolte

<b>STAFF 6</b>	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
<b>STAFF 3</b>	AFFARI GENERALI E LEGALI, PROTOCOLLO, SEGRETERIA DEGLI ORGANI
<b>STAFF 4</b>	ACQUISIZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE
<b>STAFF 5</b>	AGRICOLTURA E POLITICHE PER LA QUALITA'
<b>STAFF 1</b>	INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP
<b>STAFF 2</b>	SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media dei percorsi alternanza scuola lavoro all'interno di ogni servizio dell'Ente	Numero percorsi attivati nell'anno/numero servizi camerali + AS	100	---	>= 2

## Obiettivo strategico: A.2 Agenda digitale e Semplificazione

L'Ente camerale leccese intende proseguire nel consolidamento di tutte quelle attività amministrative e di servizio alle imprese che possono essere utilmente offerte utilizzando le tecnologie dell'informatica e della comunicazione digitale per favorire la digitalizzazione del sistema delle imprese e la semplificazione amministrativa per la costituzione, l'avvio e l'esercizio dell'attività d'impresa.

In tale ambito, si proseguirà nell'azione di diffusione dell'utilizzo della piattaforma telematica dei SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive) adottata dal sistema camerale, anche presso altre pubbliche amministrazioni coinvolte nei procedimenti di cui al DPR 160/2010 (ASL, Regione, ecc.), nonché l'utilizzo della suddetta piattaforma anche per i procedimenti di natura edilizia-produttiva.

A tale scopo, l'Ente potrà attuare nuovi protocolli di cooperazione con le altre Pubbliche amministrazioni per lo sviluppo di concreti strumenti di e-government, finalizzati alla crescita ed allo sviluppo delle imprese locali. Tale funzione è strettamente connessa con il nuovo ruolo delle camera quale Punto unico di accesso per il sistema delle imprese nei confronti della P.A.

La Camera di commercio di Lecce continuerà ad esercitare un ruolo di primo piano per lo sviluppo e la promozione del "fascicolo elettronico dell'impresa" e degli strumenti di consultazione del fascicolo (Cassetto digitale dell'imprenditore), che alla luce della riforma camerale è divenuto funzione istituzionale e che consentirà di rendere snella l'operatività delle P.A. locali che operano – o cooperano tra loro – per soddisfare i bisogni e le istanza del sistema delle imprese.

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Trend percentuale di incremento totale procedimenti SUAP	(Totale procedimenti SUAP inviati per via telematica(t)-Totale procedimenti SUAP inviati per via telematica(t-1))/Totale procedimenti SUAP inviati per via telematica(t-1)*100	30	17.193	Anno: 2019 >= +13% Anno: 2020 >= +15% Anno: 2021 >= +17%
Trend soggetti partecipanti alle iniziative in materia di digitalizzazione	(Soggetti partecipanti in materia di digitalizzazione(t)-Soggetti partecipanti in materia di digitalizzazione(t-1))/Soggetti partecipanti in materia di digitalizzazione(t-1)*100	40	294	Anno: 2019 >= +15% Anno: 2020 >= 0% Anno: 2021 >= 0%
Trend percentuale di incremento totale documenti costituenti fascicoli informatici d'impresa	(Documenti costituenti fascicoli informatici d'impresa(t)-Documenti costituenti fascicoli informatici d'impresa(t-1))/Documenti costituenti fascicoli informatici d'impresa(t-1)*100	30	---	Anno: 2019 >= +15% Anno: 2020 >= +20% Anno: 2021 >= +20%

## Programma: Tecnologie innovative

## Obiettivo operativo: A.2.1 Innovazione digitale ed organizzativa, Open gov e E-gov

L'Ente camerale, con un impegno ormai consolidato negli anni, proseguirà in un percorso di innovazione digitale e di apertura ai processi open gov e e-gov con una serie di azioni operative calibrate per rendere ancora più performante la propria azione a beneficio degli attori del territorio ed in particolare del sistema delle imprese.

### Unità organizzative coinvolte

AREA I AREA CONTABILE E FINANZIARIA

AREA STAFF STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance delle azioni associate all'obiettivo operativo A.2.1	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

## Azione: A.2.1.1 Rilascio e rinnovo dei dispositivi di identificazione elettronica e firma digitale

Nel corso dell'anno l'Ente si propone di garantire un presidio costante per il rilascio e rinnovo dei dispositivi di identificazione elettronica (CNS -SPID) e firma digitale, anche attraverso nuove modalità di prenotazione ed erogazione del servizio.

### Unità organizzative coinvolte

S. 2.2 SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO

STAFF 1 INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Rilascio SPID	Numero SPID rilasciati	50	---	>= 1
Piattaforma per la prenotazione, registrazione dati e pagamento del servizio	Attivazione piattaforma	50	---	<= 30/09/2019

## Azione: A.2.1.2 Supporto alle imprese per la fatturazione elettronica

Le Camere di Commercio mettono a disposizione delle PMI italiane un servizio gratuito che consente in un'unica soluzione online la compilazione, la trasmissione attraverso il Sistema di Interscambio e la completa gestione di fatture elettroniche. Nel corso dell'anno, si propone mantenere un supporto operativo alle imprese mediante apposite campagne informative e iniziative in tema.

### Unità organizzative coinvolte

S. 1.1 PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO

## Unità organizzative coinvolte

STAFF 6	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
STAFF 1	INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP
STAFF 7	AZIENDA SPECIALE

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Campagna informativa sulle novità e i vantaggi della fatturazione elettronica	Totale attività - iniziative realizzate	70	---	>= 2
Trend percentuale di incremento dei soggetti che utilizzano la piattaforma camerele	(Soggetti coinvolti(t)-Soggetti coinvolti(t-1))/Soggetti coinvolti(t-1)*100	30	---	>= +25%

## Obiettivo operativo: A.2.2 Semplificazione amministrativa

La Camera di commercio di Lecce intende proseguire la propria azione nell'ambito della semplificazione amministrativa, promuovendo l'avvio operativo della gestione del fascicolo informatico d'impresa e rafforzando il proprio posizionamento quale punto unico di accesso telematico in relazione alle vicende amministrative riguardanti l'attività d'impresa.

## Unità organizzative coinvolte

AREA II SERVIZI AMMINISTRATIVI PER LE IMPRESE

AREA STAFF STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance delle azioni associate all'obiettivo operativo A.2.2	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

## Azione: A.2.2.1 Supporto ai Comuni per l'utilizzo della piattaforma "Impresainungiorno.gov.it"

L'Ente si propone di supportare, mediante apposite convenzioni/intese/accordi, i Comuni del territorio per l'utilizzo della piattaforma "impresainungiorno.gov.it" al fine di sostenere l'incremento della fruibilità della piattaforma, la CCIAA avvierà l'attivazione di apposite convenzioni con i comuni del territorio garantendo un presidio delle procedure telematiche di competenza dell'autorità comunale.

## Unità organizzative coinvolte

STAFF 1	INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP
---------	---

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
------------------	-----------	------	-------	--------

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Grado di soddisfazione dei soggetti assistiti	Grado di soddisfazione	30	---	>= 7
Trend incremento dei procedimenti gestiti	(Numero procedimenti(t)-Numero procedimenti(t-1))/Numero procedimenti(t-1)*100	40	685	>= +5%
Attivazioni nuove convenzioni ImpresainComune 4.0 attivate	Numero convenzioni attivate	30	---	>= 3

### Azione: A.2.2.2 Fascicolo informatico d'impresa e cassetto digitale

L'Ente si propone di sostenere un costante arricchimento di documenti raccolti nel fascicolo informatico d'impresa, promuovendone la consultazione anche mediante l'utilizzo del cassetto digitale.

#### Unità organizzative coinvolte

- S. 2.1** REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)
- S. 2.2** SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO
- STAFF 1** INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Trend percentuale di incremento degli imprenditori che utilizzano il proprio cassetto digitale	(Utilizzatori del cassetto digitale(t)-Utilizzatori del cassetto digitale(t-1))/Utilizzatori del cassetto digitale(t-1)*100	100	---	>= +20%

### Obiettivo operativo: A.2.3 Punto impresa digitale

La Camera di commercio di Lecce intende costituire ed attivare un “Punto impresa digitale” nell’ambito della rete del sistema camerale delineata nel Piano Impresa 4.0. Il Punto Impresa Digitale (PID) sarà una struttura di servizio localizzata presso la Camera di commercio e dedicata alla diffusione della cultura e della pratica della diffusione del digitale nelle MPMI.

Con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 22/05/2017 è stato autorizzato il finanziamento dell’ iniziativa con le modalità di cui all’art. 18 comma 10 della Legge n. 580/93

#### Unità organizzative coinvolte

- S. 2.2** SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO
- STAFF 6** PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
- STAFF 1** INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP
- STAFF 2** SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Numero eventi di informazione e sensibilizzazione organizzati dal PID	Numero eventi	25	---	>= 4
Livello di soddisfazione del servizio	Grado di soddisfazione	25	---	>= 7

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Self Digital Assessment	Numero di soggetti per i quali è stata effettuata la mappatura della maturità digitale	25	---	>= 50
Test di maturità digitale di II livello	Numero imprese assistite	25	---	>= 15

### Obiettivo strategico: A.3 La Camera di Commercio quale interlocutore istituzionale al servizio delle imprese

Le Camere di Commercio rappresentano il naturale punto di incontro tra imprese e cittadini, tra imprese e mercato, tra imprese ed istituzioni; attraverso questo ruolo si qualificano sempre di più come soggetti attivi per favorire lo sviluppo economico, in collaborazione con le Associazioni di rappresentanza delle imprese. L'obiettivo è quello di diffondere presso il sistema delle imprese, con i differenti strumenti di comunicazione, i servizi erogati

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance degli obiettivi operativi associati all'obiettivo strategico A.3	Media ponderata degli obiettivi operativi*100	100	---	Anno: 2019 >= 100% Anno: 2020 >= 100% Anno: 2021 >= 100%

### Programma: Comunicazione

#### Obiettivo operativo: A.3.1. La valorizzazione e diffusione del patrimonio informativo

E' necessario consolidare l'apertura ai nuovi strumenti di comunicazione incrementando le funzioni del sito internet istituzionale con aggiornamenti costanti, informando e comunicando attraverso i social (facebook e twitter), ampliando la rete dei contatti in maniera da avvicinare la community virtuale del mondo imprenditoriale a quella reale.

#### Unità organizzative coinvolte

- AREA I AREA CONTABILE E FINANZIARIA
- AREA II SERVIZI AMMINISTRATIVI PER LE IMPRESE
- AREA III REGOLAZIONE DEL MERCATO
- AREA STAFF STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance delle azioni associate all'obiettivo operativo A.3.1	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

### Azione: A.3.1.1 Open data

Nel corso dell'anno, proseguirà la pubblicazione dei dataset disponibili su appositi portali, individuando altresì nuove tipologie di dataset di interesse.

#### Unità organizzative coinvolte

**STAFF 6** PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Pubblicazione dataset	(Numero dataset caricati(t)-Numero dataset caricati(t-1))/Numero dataset caricati(t-1)*100	100	53	>= +2%

### Azione: A.3.1.2 Nuovo portale [www.le.camcom.gov.it](http://www.le.camcom.gov.it)

L'Ente camerale intende rinnovare il portale internet istituzionale [www.le.camcom.gov.it](http://www.le.camcom.gov.it) per soddisfare al meglio le diverse esigenze delle tipologie di stakeholder, con una nuova veste che ne migliori le caratteristiche anche in termini di usabilità e semplicità di consultazione.

Programma:

1. Monitoraggio attività di realizzazione del nuovo sito
2. Monitoraggio porting contenuti
3. Test di usabilità del nuovo sito
4. Messa online del nuovo sito

#### Unità organizzative coinvolte

**S. 1.1** PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO  
**S. 1.2** PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE ENTRATE  
**S. 1.3** PROVVEDITORATO  
**S. 2.1** REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)  
**S. 2.2** SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO  
**S. 3.1** REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI  
**STAFF 6** PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA  
**STAFF 3** AFFARI GENERALI E LEGALI, PROTOCOLLO, SEGRETERIA DEGLI ORGANI  
**STAFF 4** ACQUISIZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE  
**STAFF 5** AGRICOLTURA E POLITICHE PER LA QUALITA'  
**STAFF 1** INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP  
**STAFF 2** SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Revisione dei contenuti e nuova veste grafica del portale istituzionale <a href="http://www.le.camcom.gov.it">www.le.camcom.gov.it</a>	Totale attività realizzate/Totale attività programmate*100	100	---	>= 75%

### Azione: A.3.1.3 Comunicare i servizi offerti dall'Ente

L'Ente camerale intende far conoscere in modo capillare al territorio salentino e ai suoi imprenditori le iniziative e le attività che saranno realizzate nel corso del 2019, nonché i servizi offerti, in modo particolare quelli rivolti alle imprese e consumatori. La diffusione delle informazioni avverrà attraverso i canali di comunicazione (facebook, twitter, sito camerale, newsletters, CRM, comunicati stampa). Particolare importanza sarà dedicata all'avvio del nuovo CRM che dovrà consentire una gestione più efficiente dell'intero processo.

#### Unità organizzative coinvolte

<b>S. 2.1</b>	REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)
<b>S. 2.2</b>	SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO
<b>S. 3.1</b>	REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI
<b>STAFF 6</b>	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
<b>STAFF 5</b>	AGRICOLTURA E POLITICHE PER LA QUALITA'
<b>STAFF 1</b>	INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP
<b>STAFF 2</b>	SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Post informativi sulla pagina facebook	Numero post informativi(t)/Numero post informativi(t-1)	20	112	>= 1
Tweet informativi mediante twitter	Numero tweet informativi(t)/Numero tweet informativi(t-1)	20	108	>= 1
Informazioni all'utenza con newsletters	Numero newsletters (t)/Numero newsletters (t-1)	20	24	>= 1
Informazioni all'utenza con comunicati stampa	Numero comunicati stampa(t)/Numero comunicati stampa(t-1)	20	40	>= 1
Informazioni all'utenza con news sul sito camerale	Numero news sito camerale(t)/Numero news sito camerale(t-1)	20	96	>= 1

### Obiettivo operativo: A.3.2 Le sinergie istituzionali per il sostegno dei settori dell'economia locale

La Camera di Comercio di Lecce intende mantenere ed incrementare il numero e la qualità delle partnership istituzionali, al fine di rendere più performante la propria azione nei diversi ambiti funzionali in cui è chiamata ad operare.

#### Unità organizzative coinvolte

<b>STAFF 6</b>	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
<b>STAFF 7</b>	AZIENDA SPECIALE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Progetti comunitari/nazionali	Numero progetti comunitari/nazionali	100	---	>= 2

## Area strategica: B Internazionalizzazione del sistema produttivo

L'Ente offre opportunità per rafforzare la presenza delle imprese locali sui mercati internazionali e sostenere la competitività del sistema produttivo.

### Obiettivo strategico: B.1 Competitività internazionale

In questo ambito, l'Ente camerale dovrà svolgere un ruolo di informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali, nonché di collaborazione con ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, SACE, SIMEST e Cassa depositi e prestiti, per la diffusione e le ricadute operative a livello aziendale delle loro iniziative. Per supporto si intende qualsiasi azione/iniziativa che vede destinataria un'impresa ai fini dell'internazionalizzazione

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Grado di soddisfazione delle imprese partecipanti all'iniziative formative su internazionalizzazione e innovazione	Grado di soddisfazione	50	---	Anno: 2019 >= 7 Anno: 2020 >= 7 Anno: 2021 >= 7
Trend numero d'impresa che usufruiscono del supporto camerale per internazionalizzarsi	(Numero imprese che usufruiscono del supporto camerale(t)-Numero imprese che usufruiscono del supporto camerale(t-1))/Numero imprese che usufruiscono del supporto camerale(t-1)*100	50	---	Anno: 2019 >= +15% Anno: 2020 >= +20% Anno: 2021 >= +20%

### Programma: Internazionalizzazione

L'Ente si propone di sostenere le imprese che intraprendono percorsi di internazionalizzazione e/o innovazione a supporto del made in Italy.

### Obiettivo operativo: B.1.1 Servizi certificativi per l'export

L'Ente intende garantire con appositi servizi il proprio supporto organizzativo e l'assistenza tecnica alle PMI del territorio salentino per affrontare i mercati internazionali, collaborando altresì con le altre istituzioni e gli ulteriori soggetti preposti per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane.

L'Istituzione camerale intende supportare le imprese nell'ambito dei servizi certificativi per l'export (tra i quali rientrano certificati d'origine, attestati di libera vendita, Carnet Ata, Visti e legalizzazioni su fatture e documenti), facilitando l'accesso con apposite azioni :

1. realizzazione di appositi incontri e/o seminari;
2. realizzazione di appositi strumenti informativi (guide, opuscoli elettronici).

#### Unità organizzative coinvolte

S. 2.2 SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO

#### Unità organizzative coinvolte

STAFF 6	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
STAFF 7	AZIENDA SPECIALE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Incontri e/o strumenti informativi realizzati	Totale attività - iniziative realizzate	100	---	>= 2

#### Obiettivo operativo: B.1.2 Servizi di informazione, formazione, assistenza e diffusione della cultura dell'export

L'Ente intende garantire con appositi servizi il proprio supporto organizzativo, l'assistenza tecnica, l'informazione e la formazione alle PMI del territorio salentino per affrontare i mercati internazionali, collaborando altresì con le altre istituzioni e gli ulteriori soggetti preposti per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane.

La Camera di Commercio di Lecce ha aderito al progetto SEI (Fondo di Perequazione 2015- 2016) con l'obiettivo di riqualificare i servizi di informazione, formazione e diffusione della cultura dell'export da destinare alle imprese del territorio. In particolare, si intende favorire l'avvio sui mercati esteri delle aziende salentine che oggi non esportano – pur avendone qualità, organizzazione e parte degli strumenti - e il rafforzamento della presenza di quelle che vi operano solo in maniera occasionale o limitata, contribuendo così all'incremento e al consolidamento delle relative quote di export.

Il programma, già avviato, prevede di coinvolgere un target prioritario di imprese del territorio (individuata da Unioncamere sulla base di requisiti standardizzati) che non hanno mai operato sui mercati esteri - pur avendo le caratteristiche per farlo - e da quelle che solo sporadicamente hanno partecipato ad una fiera, ad una missione o a qualche iniziativa promozionale a carattere internazionale, senza tuttavia registrare un significativo impatto in termini di fatturato.

Parallelamente all'individuazione puntuale del target, l'ente camerale, svolgerà un'azione mirata alla definizione di mercati più adatti ai profili di imprese individuate (sulla base dell'attività produttiva, del grado di "prontezza", ecc.) e procederà alla definizione della conseguente attività promozionale. Tale attività comprende un confronto operativo diretto con le imprese (primo assessment) che verrà realizzata attraverso l'assistenza diretta dell'Export Promoter camerale al fine di valutare per ciascuna impresa i vincoli, i fabbisogni, gli orientamenti e le potenzialità di proiezione all'estero (Export Check Up), con evidenziazione dei potenziali Paesi di interesse (volumi e valori scambiati, prezzi medi, quote mercato, analisi della concorrenza, ecc.) e attuazione di uno scambio di best practice con territori che abbiano già sviluppato competenze ed esperienze specifiche in relazione a settori merceologici analoghi.

#### Unità organizzative coinvolte

STAFF 6	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
STAFF 7	AZIENDA SPECIALE

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Export check up realizzati	N. export check up realizzati	40	---	>= 10
Grado di soddisfazione imprese coinvolte progetto SEI	Grado di soddisfazione	30	---	>= 7
Imprese neofite coinvolte nel progetto SEI	Numero imprese coinvolte/Numero imprese selezionate*100	30	---	>= 20%

## Area strategica: C Regolazione dei mercati

L'Ente, nell'interesse dell'economia locale, svolge funzioni di tutela della fede pubblica, promuove azioni finalizzate a favorire la trasparenza e la correttezza dei rapporti commerciali che assicurino equilibrio di rapporti e di diritti e garantiscono imparzialità e terzietà a tutti i soggetti protagonisti del mercato.

### Obiettivo strategico: C.1 Tutela del consumatore e della concorrenza

Le attività legate alla regolazione del mercato mirano ad offrire elementi di garanzia di trasparenza e correttezza delle relazioni, contribuendo a rendere più chiaro e intellegibile il contesto ambientale entro il quale le imprese ed i consumatori muovono il loro agire economico.

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance degli obiettivi operativi associati all'obiettivo strategico C.1	Media ponderata degli obiettivi operativi*100	70	---	Anno: 2019 >= 100% Anno: 2020 >= 100% Anno: 2021 >= 100%
Controlli e ispezioni in ambito vigilanza del mercato	(Totale ispezioni effettuate (t)-Totale ispezioni effettuate (t-1))/Totale ispezioni effettuate (t-1)*100	30	41	Anno: 2019 >= +15% Anno: 2020 >= +20% Anno: 2021 >= +25%

### Programma: Tutela del consumatore

Mantenere i livelli di qualità di servizi offerti in termini di tempestività dell'erogazione degli stessi.

### Obiettivo operativo: C.1.1 Azioni sinergiche per la regolarità del mercato e la tutela del consumatore

L'Ente avvierà iniziative che consentano di esercitare un ruolo sempre più incisivo nelle più ampie politiche di regolazione del mercato e tutela del consumatore.

La Camera di commercio di Lecce effettua i controlli casuali degli strumenti in servizio, senza determinata periodicità e senza preavviso, unitamente ai controlli in contraddittorio, nelle ipotesi di apposita richiesta da parte del titolare

dello strumento o di altra parte interessata nella misurazione.

Esercita attività di vigilanza sugli "organismi accreditati" eseguendo controlli a campione, computati su base annuale, fino al 5% degli strumenti già sottoposti a verificazione periodica o fino alla soglia dell'1% nel caso di contatori dell'acqua, del gas e dispositivi di conversione del volume, di energia elettrica e di energia termica.

#### Unità organizzative coinvolte

AREA III REGOLAZIONE DEL MERCATO

AREA STAFF STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Performance della azione associata all'obiettivo operativo C.1.1	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

### Azione: C.1.1.1 Vigilanza e controllo sugli strumenti soggetti alla disciplina della metrologia legale e sulla sicurezza e conformità dei prodotti

L'Ente si propone di operare nell'ambito della regolazione del mercato attraverso:

- apposita convenzione con UNIONCAMERE finalizzata allo svolgimento di attività ispettiva in ambito giocattoli tramite controlli visivi e documentali e con l'ausilio di laboratori accreditati;
- realizzazione di iniziative in materia di controllo, vigilanza e tutela del consumatore, anche attraverso attività ispettive e di vigilanza in materia di strumenti di misura alla luce della riforma introdotta dal D.M. 93/2017 e dei nuovi obblighi da esso derivanti.

Le attività per il raggiungimento dell'obiettivo sono:

1. individuazione ambiti da ispezionare tra gli operatori del settore;
2. selezione degli operatori soggetti a controllo;
3. avvio attività ispettive.

## Unità organizzative coinvolte

**S. 3.1** REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Totale attività realizzate / Totale attività programmate	Totale attività realizzate/Totale attività programmate*100	50	---	>= 100%
Attività realizzate secondo convenzione stipulata con Unioncamere	Totale attività realizzate/Totale attività programmate*100	50	---	>= 100%

### Azione: C.1.1.2 Sensibilizzazione imprese sul tema dell'etichettatura

L'Ente intende diffondere, presso le attività di vendita al dettaglio e all'ingrosso di materiale elettrico, i principali obblighi in tema di etichettatura previsti dalla normativa di settore, predisponendo un'adeguata campagna informativa

## Unità organizzative coinvolte

**S. 3.1** REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI

**STAFF 2** SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Pubblicazione guida	Realizzazione attività	100	---	<= 30/06/2019

### Programma: xRegolazione dei mercati

## Obiettivo operativo: C.1.2 OCRI art. 16 D.Lgs attuativo legge 155/2017

L'Ente intende procedere alla istituzione dell'Organismo di composizione della crisi di impresa (OCRI) previsto dall'art. 16 del nuovo decreto legislativo in attuazione della legge 19 ottobre 2017, n. 155.

### Unità organizzative coinvolte

S. 3.2 COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE E DELLE SITUAZIONI DI CRISI

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Costituzione organismo	Realizzazione attività	100	---	<= 30/09/2019

## Area strategica: D Servizi istituzionali e generali della P.A.

L'Ente è tenuto a migliorare l'efficienza della propria macchina amministrativa al fine di migliorare ed ottimizzare i servizi al territorio.

## Obiettivo strategico: D.1 Migliorare l'azione amministrativa

Nell'ambito dell'obiettivo del miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza, l'Ente deve mirare principalmente alla realizzazione ed all'ottimizzazione dei parametri di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa.

#### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Trend % di efficienza nell'evasione delle pratiche Registro imprese rispetto al dato medio nazionale	% pratiche RI Lecce evase entro 5 gg (anno t/ anno t-1)/% pratiche RI media nazionale evase entro 5 gg (anno t/ anno t-1)	30	---	Anno: 2019 >= 1 Anno: 2020 >= 1 Anno: 2021 >= 1
Media ponderata di performance degli obiettivi operativi associati	Media ponderata degli obiettivi operativi*100	50	---	Anno: 2019 >= 100% Anno: 2020 >= 100% Anno: 2021 >= 100%
Customer satisfaction - grado di soddisfazione	Grado di soddisfazione	20	---	Anno: 2019 >= 7 Anno: 2020 >= 7 Anno: 2021 >= 7

## Programma: Ottimizzare i processi e migliorare la qualità dei servizi

## Obiettivo operativo: D.1.1 Migliorare la qualità dei servizi all'utenza

Nel corso dell'anno al fine di migliorare la qualità dei servizi ci si propone di operare in queste direzioni:

1. perseguire il miglioramento dell'efficienza, la riduzione dei tempi dell'azione amministrativa;
2. affinare la funzione informativa svolta dalle anagrafi e dalle banche dati camerali a garanzia e supporto del mercato e degli operatori.

### Unità organizzative coinvolte

- AREA I      AREA CONTABILE E FINANZIARIA  
AREA II      SERVIZI AMMINISTRATIVI PER LE IMPRESE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance delle azioni associate all'obiettivo operativo D.1.1	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

### Azione: D.1.1.1 Incrementare la riscossione del diritto annuale

L'istituto del ravvedimento operoso consente di sanare spontaneamente la violazione di norme tributarie pagando una sanzione ridotta rispetto a quella ordinaria. E' intendimento dell'Ente, pertanto, compiere una serie di azioni a mezzo pec, telefonicamente o posta con lo scopo di sollecitare e favorire il pagamento spontaneo da parte delle imprese, con l'obiettivo di accorciare il ciclo finanziario del Diritto Annuale, aumentare il livello di riscossione con «ravvedimento operoso» e, al contempo, valorizzare la funzione informativa dell'Ente che si contrappone a quella negativa di "esattore".

### Unità organizzative coinvolte

- S. 1.2      PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE ENTRATE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Soggetti sensibilizzati all'applicazione del ravvedimento operoso	Numero posizioni sensibilizzate al pagamento/Numero posizioni da sensibilizzare*100	100	---	>= 60%

### Azione: D.1.1.2 Qualità dei dati del Registro delle imprese – R.E.A.

L'Ente intende avviare, mediante l'utilizzo di apposita piattaforma informatica, un'azione di sensibilizzazione all'adempimento spontaneo delle imprese non in regola con gli adempimenti da effettuare al Registro delle imprese e al Repertorio Economico Amministrativo.

### Unità organizzative coinvolte

- S. 2.1      REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Esame posizioni PEC iscritte nel R.I. revocate, invalide e/o inattive o non univoco	Posizioni verificate/Posizioni da verificare*100	30	---	>= 80%
Esame posizioni societarie con bilanci non depositati	Posizioni verificate/Posizioni da verificare*100	30	---	>= 80%
Verifica dinamica requisiti Start up innovative	Posizioni verificate/Posizioni da verificare*100	20	---	>= 80%
Verifica posizioni ditte individuali con P. IVA cessata	Posizioni verificate/Posizioni da verificare*100	20	---	>= 80%

### Azione: D.1.1.3 Verifica dinamica requisiti soggetti di cui agli artt. 73,74,75,76 D. Lgs. 59/2010

L'Ente intende procedere alla verifica dinamica dei requisiti per coloro che esercitano l'attività di agente e rappresentante di commercio, agente affari in mediazione, spedizionieri e mediatori marittimi.

## Unità organizzative coinvolte

S. 2.1 REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Verifica dinamica requisiti ex-albi	Posizioni verificate/Posizioni da verificare*100	100	---	>= 80%

### Obiettivo operativo: D.1.2 Razionalizzare e ottimizzare servizi e procedure

L'Ente intende mantenere ed efficientare la qualità dei servizi e delle procedure

## Unità organizzative coinvolte

AREA I AREA CONTABILE E FINANZIARIA

AREA II SERVIZI AMMINISTRATIVI PER LE IMPRESE

AREA III REGOLAZIONE DEL MERCATO

AREA STAFF STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance delle azioni associate all'obiettivo operativo D.1.2.	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

### Azione: D.1.2.1 Efficientamento dell'attività sanzionatoria

L'Ente si propone di istruire i verbali emessi dal registro imprese nel più breve tempo possibile, riducendo la distanza "temporale" tra la trasmissione dei verbali e l'emissione dell'ordinanza ingiunzione o di archiviazione, al fine di garantire l'efficienza dell'attività sanzionatoria

**Unità organizzative coinvolte**

**S. 3.1** REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Emissione ordinanza ingiunzione e/o archiviazione per i verbali emessi dal R. I. nel 2018	Ordinanze emesse/Numero verbali emessi*100	100	---	>= 100%

**Azione: D.1.2.2 Migliorare i tempi di pagamento delle forniture e servizi**

L'Ente si propone di consolidare il buon trend registrato in relazione all'indice di tempestività dei pagamenti negli anni precedenti

**Unità organizzative coinvolte**

**S. 1.1** PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO  
**S. 1.2** PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE ENTRATE  
**S. 1.3** PROVVEDITORATO  
**S. 2.1** REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)  
**S. 2.2** SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO  
**S. 3.1** REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI  
**STAFF 6** PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA  
**STAFF 3** AFFARI GENERALI E LEGALI, PROTOCOLLO, SEGRETERIA DEGLI ORGANI  
**STAFF 4** ACQUISIZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE  
**STAFF 5** AGRICOLTURA E POLITICHE PER LA QUALITA'  
**STAFF 1** INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP  
**STAFF 2** SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Indice di tempestività dei pagamenti	Indice di tempestività dei pagamenti	100	---	<= 0

**Azione: D.1.2.3 Monitoraggio piano della performance**

Al fine di garantire opportune procedure di monitoraggio del piano della performance, provvedendo eventualmente al tempestivamente aggiornamento, oltre ad assicurare un monitoraggio continuo sulle azioni del piano segnalando eventuali criticità, saranno effettuati nei tempi prefissati due complessivi monitoraggi intermedi sullo stato di attuazione degli obiettivi e delle relative azioni.

**Unità organizzative coinvolte**

**S. 1.1** PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Data inoltro Report monitoraggio ciclo della performance (I° fase)	Report monitoraggio ciclo della performance	50	---	<= 15/05/2019
Data inoltro Report monitoraggio ciclo della performance (II° fase)	Report monitoraggio ciclo della performance	50	---	<= 30/09/2019

### Azione: D.1.2.4 Aggiornamento sezione Amministrazione trasparente

Obiettivo dell'Ente è di aggiornare con tempestiva i dati presenti nelle apposite sezioni del sito camerale e di adeguare le denominazioni secondo la terminologia utilizzata dalla bussola di Magellano

#### Unità organizzative coinvolte

<b>S. 1.1</b>	PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO
<b>S. 1.3</b>	PROVVEDITORATO
<b>S. 3.1</b>	REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI
<b>STAFF 6</b>	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
<b>STAFF 3</b>	AFFARI GENERALI E LEGALI, PROTOCOLLO, SEGRETERIA DEGLI ORGANI
<b>STAFF 4</b>	ACQUISIZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE
<b>STAFF 5</b>	AGRICOLTURA E POLITICHE PER LA QUALITA'
<b>STAFF 2</b>	SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Indicatore Bussola di Magellano	Numero attività*100	100	---	>= 90%

### Obiettivo strategico: D.2 Razionalizzazione della struttura

L'Ente, a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 179/2016 dovrà proseguire la razionalizzazione dei costi di struttura al fine di preservare un equilibrio economico finanziario di medio-lungo periodo.

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Razionalizzazione dei costi di struttura	Costo al mq/Costo al mq anno 2016*100	25	---	Anno: 2019 >= 93% Anno: 2020 >= 92% Anno: 2021 >= 90%
Razionalizzazione costi di funzionamento	Spese di funzionamento a mq/Spese di funzionamento a mq anno 2014*100	25	---	Anno: 2019 >= 83% Anno: 2020 >= 82% Anno: 2021 >= 81%
Incasso diritto annuale	diritto annuale(t)/diritto annuale(t-1)	25	---	Anno: 2019 >= 1 Anno: 2020 >= 1 Anno: 2021 >= 1
Trend proventi	Proventi accertati(t)/Proventi accertati(t-1)	25	---	Anno: 2019 >= 1 Anno: 2020 >= 1 Anno: 2021 >= 1

## Programma: CCIAA

## Obiettivo operativo: D.2.1 Efficientamento e riorganizzazione

Anche per l'anno 2019, la Camera – in forza con la necessità di preservare un equilibrio economico finanziario a seguito dei tagli alle entrate imposti dal processo di riforma - intende proseguire l'attuazione del piano di efficientamento e razionalizzazione al fine di proseguire il raggiungimento dell'obiettivo di contrazione dei costi di funzionamento della struttura.

### Unità organizzative coinvolte

AREA I	AREA CONTABILE E FINANZIARIA
AREA II	SERVIZI AMMINISTRATIVI PER LE IMPRESE
AREA III	REGOLAZIONE DEL MERCATO
AREA STAFF	STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media ponderata di performance delle azioni associate all'obiettivo operativo D.2.1.	Media ponderata delle azioni*100	100	---	>= 100%

## Azione: D.2.1.1 Razionalizzazione e dimensionamento archivi camerale

Nell'ambito delle misure di razionalizzazione finalizzate al miglioramento dell'efficienza e riduzione dei costi di funzionamento, l'Ente camerale intende effettuare un'ulteriore razionalizzazione dell'archivio di deposito per procedere alla riduzione del materiale cartaceo stoccativo.

### Unità organizzative coinvolte

S. 1.1	PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO
S. 1.2	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE ENTRATE
S. 1.3	PROVVEDITORATO
S. 2.1	REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)
S. 2.2	SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO
S. 3.1	REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI
STAFF 6	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
STAFF 3	AFFARI GENERALI E LEGALI, PROTOCOLLO, SEGRETERIA DEGLI ORGANI
STAFF 4	ACQUISIZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE
STAFF 5	AGRICOLTURA E POLITICHE PER LA QUALITA'
STAFF 1	INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP
STAFF 2	SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Media metri lineari razionalizzazione archivi temporanei all'interno di ogni servizio	Metri lineari razionalizzati all'interno di ogni servizio dell'Ente/numero servizi camerali + AS	70	---	>= 3
Riorganizzazione e razionalizzazione archivio ex Registro Società ed ex Albo Artigiani ed avvio modalità di consultazione in forma elettronica	Realizzazione attività	30	---	<= 31/10/2019

### Azione: D.2.1.2 Razionalizzazione degli spazi lavorativi

Nel corso dell'anno 2019 l'Ente si propone di procedere nel percorso già intrapreso per la razionalizzazione degli spazi lavorativi nell'ottica di una riduzione dei costi di funzionamento e in linea con il Piano di razionalizzazione. L'attività si strutturerà nelle seguenti fasi:

- analisi preliminare;
- ricognizione spazi lavorativi istituzionali e non;
- predisposizione di un piano di razionalizzazione;
- attuazione piano.

#### Unità organizzative coinvolte

<b>S. 1.1</b>	PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO
<b>S. 1.2</b>	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE ENTRATE
<b>S. 1.3</b>	PROVVEDITORATO
<b>S. 2.1</b>	REGISTRO DELLE IMPRESE, REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (R.E.A)
<b>S. 2.2</b>	SPORTELLO UNIFICATO PER LE IMPRESE, ASSISTENZA QUALIFICATA E PROCEDURE ABILITATIVE - COMMERCIO ESTERO
<b>S. 3.1</b>	REGOLAZIONE DEL MERCATO, METRICO, MEDIAZIONE E ARBITRATO, SANZIONI, MARCHI E BREVETTI, PROTESTI, PREZZI
<b>STAFF 6</b>	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE, STUDI, STATISTICA E INFORMAZIONE ECONOMICA
<b>STAFF 3</b>	AFFARI GENERALI E LEGALI, PROTOCOLLO, SEGRETERIA DEGLI ORGANI
<b>STAFF 4</b>	ACQUISIZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE
<b>STAFF 5</b>	AGRICOLTURA E POLITICHE PER LA QUALITA'
<b>STAFF 1</b>	INNOVAZIONE DIGITALE E ORGANIZZATIVA, OPEN GOVERNMENT, E-GOVERNMENT E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA - SUAP
<b>STAFF 2</b>	SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA, COMUNICAZIONE E WEB

## KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Totale attività realizzate / Totale attività programmate	Totale attività realizzate/Totale attività programmate*100	100	---	>= 75%

### Azione: D.2.1.3 Strumenti per l'efficientamento della gestione delle risorse umane

Nell'ambito delle attività per l'efficientamento della gestione delle risorse umane l'Ente utilizzerà due nuovi strumenti:

- in attuazione del nuovo CCNL procederà alla revisione del sistema di riconoscimento delle P.O.;
- implementerà un sistema per la determinazione del costo medio standard del personale.

**Unità organizzative coinvolte****S. 1.1** PROGRAMMAZIONE, BILANCI E CONTABILITA', CONTROLLO DI GESTIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO**STAFF 4** ACQUISIZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE**KPI Associati**

<b>Indicatori testo</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Peso</b>	<b>Stato</b>	<b>Target</b>
Predisposizione del nuovo Regolamento	Realizzazione attività	50	---	<= 30/04/2019
Implementare un sistema per la determinazione del costo medio standard del personale	Realizzazione attività	50	---	<= 31/10/2019