



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE - ANNO 2020
ALLEGATO DELIBERAZIONE GIUNTA N. 64 DEL 24/06/2021



INDICE

PREMESSA	2
1 – PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI	3
2 – ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE	4
2.1 – Il contesto esterno di riferimento	5
3 – RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	8
3.0 – Albero della performance	8
3.1 – Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali	11
3.2 – Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali	21
3.3 – Valutazione complessiva della performance organizzativa	39
3.4 – Bilancio di genere	41
4 – RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI	44
5 – IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	46



PREMESSA

La Relazione sulla performance rappresenta lo strumento attraverso il quale la Camera di commercio di Foggia rende conto del proprio operato ai propri stakeholder interni ed esterni, nella convinzione che ciò rappresenti non solo un dovere istituzionale, ma anche un mezzo attraverso il quale rafforzare le relazioni e il grado di conoscenza della propria azione nella comunità di riferimento; condizione indispensabile per consentire la realizzazione della strategia definita nel programma di mandato.

Si tratta di un documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance, cui il D.lgs. n. 150/09 attribuisce la funzione di evidenziare, a consuntivo, i risultati della performance organizzativa e individuale. È, pertanto, il rendiconto del Piano della performance in cui sono rendicontati il grado di raggiungimento degli obiettivi organizzativi, strategici e operativi, e individuali in esso previsti, nonché gli eventuali scostamenti rilevati ed è la sintesi di un processo dinamico, condiviso e partecipato che prevede un monitoraggio costante degli obiettivi di performance definiti in sede di pianificazione e la conseguente valutazione dei risultati intermedi e finali ottenuti.

Il presente documento è stato redatto in aderenza alle Linee guida emanate da Unioncamere (maggio 2020) in esito alla collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica. Si basa sui principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, coerenza interna ed esterna, in un'ottica di valutazione che si vorrebbe nel tempo il più possibile partecipata.

La Relazione sulla performance di Foggia 2020 illustra le risultanze di performance sulla scorta di quanto indicato nel Piano della performance 2020-2022 approvato con Deliberazione di Giunta n. 40 del 05/05/2020. Si tratta di una prima applicazione completa di quanto previsto dal vigente SMVP aggiornato con Deliberazione di Giunta n. 39 del 05/05/2020.

Per la gestione del Ciclo della Performance la Camera di commercio di Foggia ha utilizzato l'applicativo denominato "Integra", messo a disposizione da Unioncamere.

Va precisato che l'annualità di riferimento si riferisce alla situazione di emergenza dettata dalla pandemia da Covid-19 che ha generato una crisi sanitaria e socio-economica anche nella provincia. L'analisi del contesto risulta ancor più determinante nella lettura del raggiungimento degli obiettivi prefissati. Le attività messe in campo con i relativi risultati ottenuti nell'anno 2020, difficilmente possono essere visti in un'ottica di benchmarking con il passato. Tuttavia, l'analisi può rivelarsi utile per la creazione e il rafforzamento di servizi utili alla ripartenza, ravvivando e supportando le vocazioni turistiche e agricole che più caratterizzano la provincia oltre che per rispondere maggiormente alle esigenze del territorio sull'innovazione, la digitalizzazione e l'economia circolare.



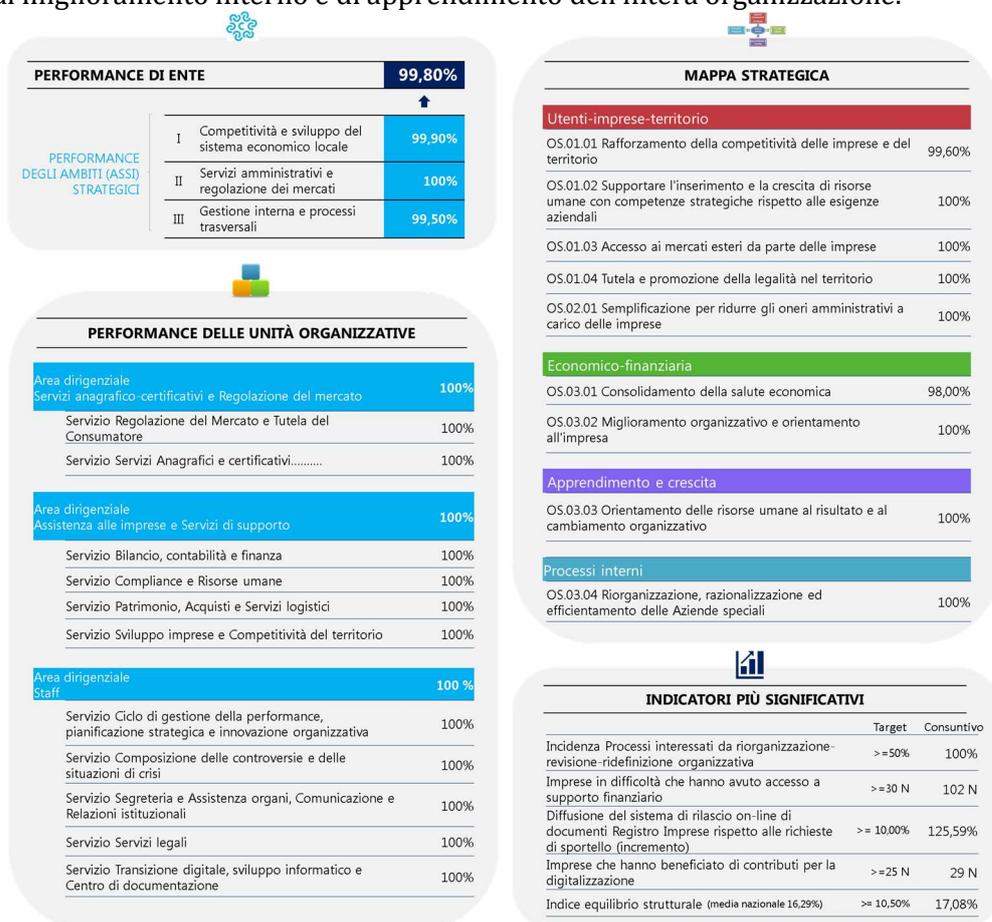
1 - PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Si riportano sinteticamente i risultati più rilevanti con particolare riferimento agli aspetti di maggior interesse per gli stakeholder esterni. Si tratta di una panoramica sul grado di raggiungimento complessivo degli obiettivi in relazione ad alcuni principali “aggregati” di performance:

- di ente
- degli ambiti strategici
- delle unità organizzative
- delle 4 prospettive BSC.

Inoltre, vengono riportati gli indicatori più significativi inseriti nel Piano della performance.

La Camera di commercio di Foggia, ai fini della misurazione e valutazione della performance, prevede, accanto alla classica procedura di cascading dell’Albero della performance (Mission → Ambiti strategici → Obiettivi strategici → Obiettivi operativi) la rilettura dell’impianto programmatico in base alla metodologia Balanced scorecard (BSC), ritenendo che la sua adozione possa consentire di conseguire un livello più elevato di miglioramento interno e di apprendimento dell’intera organizzazione.





2 – ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

L'analisi di contesto del territorio permette agli stakeholder di comprendere le variabili e lo scenario economico in cui si è inserita l'azione amministrativa della Camera di Commercio di Foggia nel 2020 e di come si sono potuti sviluppare gli obiettivi strategici messi in essere dalla stessa fino a pesarne i risultati in principio attesi.

Il Programma pluriennale 2020-2022 è nato dal coordinamento con il Programma Pluriennale 2018-2023, con la Relazione Previsionale e programmatica 2020 (RPP), con il Preventivo 2020 e con il nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance aggiornato dall'Ente camerale nel 2020.

La vision è quella di accompagnare le imprese nell'intero arco della loro vita a svilupparsi, in un sistema competitivo, attraverso servizi amministrativi semplificati e innovativi ma soprattutto rispondenti ai bisogni reali del territorio con un occhio di riguardo alla formazione dei dipendenti su tematiche d'aiuto alle imprese stesse.

Ed è proprio da e per questo assunto che, per il 2020 e sino al 2022, la Camera di Commercio di Foggia ha aderito nuovamente alla progettualità, già sposata per il triennio 2017/2019, promossa da Unioncamere Nazionale e concordata con la Regione Puglia che mette al centro progetti:

- di informazione, formazione e agevolazioni per le imprese che vogliono investire sul digitale;
- di informazione, formazione e agevolazioni per orientamento al lavoro e alle professioni;
- di informazione, formazione e agevolazioni per le imprese che vogliono investire a livello internazionale;
- di supporto alle imprese in crisi.

Diverse anche le novità normative dell'anno 2020 che hanno influenzato l'attività delle CCIAA. In particolare:

- la **legge di Bilancio 2020** – recante *Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022* entrata in vigore il 1° gennaio 2020 – che tra le altre cose ha previsto la **trasparenza nelle pubbliche amministrazioni** e più specificatamente il riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- il **DL 14 agosto 2020, n. 104** (Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia) recante tra l'altro, all'art. 61 "**Semplificazioni dei procedimenti di accorpamento delle camere di commercio**", disposizioni per il completamento della riforma delle Camere di Commercio ed una modifica dell'articolo 2 della legge 29 dicembre 1993, n. 580 lettera a) al comma 4 e comma 5



relativo alla costituzione di società e/o sottoscrizione di quote/ azioni in società da parte delle Camere di Commercio;

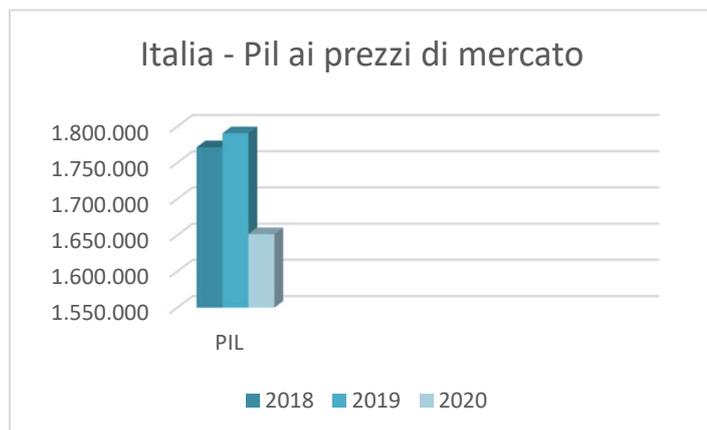
- il **DL Semplificazioni n. 76 del 16 luglio 2020** che istituisce il **pagamento tramite PagoPa** e l'obbligo di non accettare i pagamenti effettuati tramite bollettino di c.c. postale o bonifico bancario.

La Camera di Commercio di Foggia svolge la sua missione di servizio delle imprese e dell'economia locale anche avvalendosi di due Aziende speciali – Ce.S.An e Lachimer - quali strutture operative in specifici settori e tramite partecipazioni in società, consorzi e altre strutture appartenenti al Sistema camerale e del territorio. In particolare, le Aziende Speciali svolgono attività di supporto e sostegno alla competitività delle imprese e del territorio.

2.1 - Il contesto esterno di riferimento

Per quanto riguarda il contesto economico, gli indicatori dell'economia nazionale e regionale hanno evidenziato nell'anno 2020 una forte contrazione a causa del perdurare della pandemia.

Rispetto alle previsioni riportate in sede di Piano della performance, il 2020 è stato segnato da un crollo dell'8,9% del prodotto interno lordo pari a 1.651.595 milioni di euro correnti con una perdita di circa 150 miliardi di Pil suddivisa in 108 miliardi di consumi, 16 miliardi di investimenti e 78 miliardi di esportazioni. Una percentuale doppia rispetto alla media del Pil mondiale (-4,4%).



Le conseguenze della pandemia sono state gravi soprattutto per l'industria, che ha risentito della cancellazione di ordini dal mercato interno ed estero, e per le attività terziarie quali turismo attività ricettive, ristorazione, tour operator e trasporti.

La fine del lockdown, a inizio maggio, ha determinato un'importante risalita della domanda, che in molti settori si era

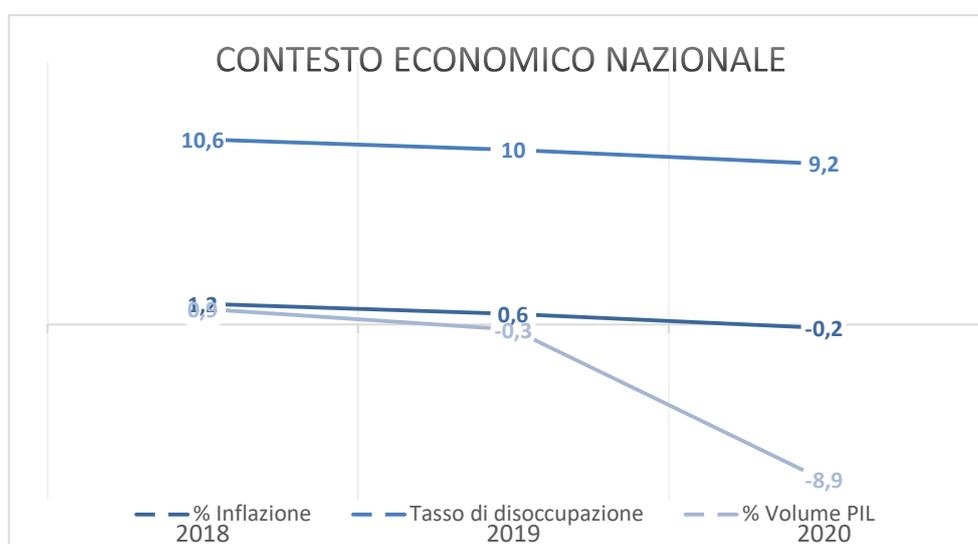
sostanzialmente azzerata, e ha rilanciato l'attività nell'industria con incrementi rilevanti nel terzo trimestre, che tuttavia non hanno colmato la perdita dei primi due trimestri.

Nei servizi, invece, il recupero è stato più lento. Nei mesi estivi, mentre altre attività ripartivano, la situazione dell'economia italiana è stata gravata dalla forte diminuzione dei flussi turistici, specie quelli stranieri. Da agosto il graduale aumento del numero di nuovi contagiati, benché più contenuto rispetto a quanto osservato in altri paesi europei, rappresenta una fonte di incertezza e di preoccupazione sulle prospettive future. Questi fattori spiegano la debolezza del PIL nel quarto trimestre 2020, dopo il rimbalzo nel terzo. A comprova, il report dell'ISTAT evidenzia come nei primi nove mesi del 2020 il fatturato di tali



attività, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, ha registrato diminuzioni del 58,3% nel trasporto aereo, del 52% nei servizi delle agenzie di viaggio, del 73,2% dei tour operator e servizi di prenotazioni e attività connesse.

Per quanto riguarda il mercato del lavoro, l'andamento dell'evoluzione dell'input di lavoro, misurato in termini di Ula, seguirebbe quello del Pil, con un'ampia riduzione pari al 9,2% nel 2020.

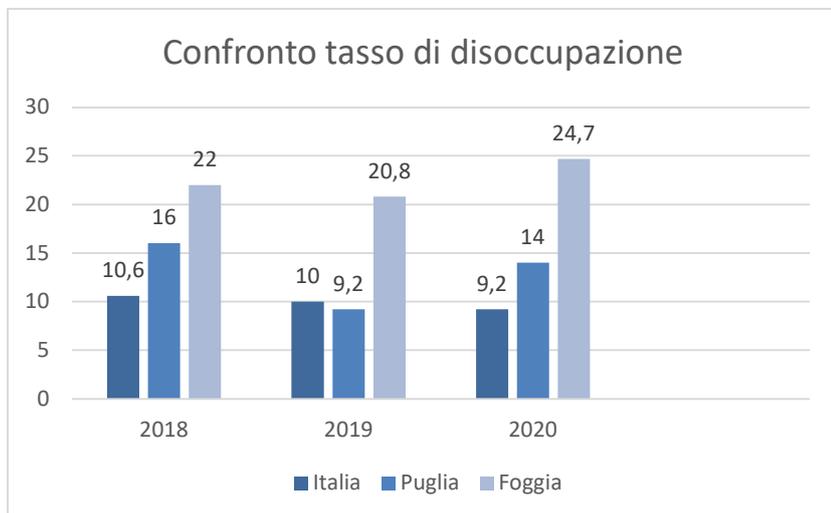


In termini di occupazione, nonostante le misure attivate, gli occupati in Italia sono risultati essere 435 mila in meno rispetto all'anno precedente. Le perdite maggiori si sono concentrate tra i dipendenti a termine (-412 mila), i lavoratori autonomi (-141 mila), i giovani (-312 mila) che non sono riusciti ad entrare nel mercato del lavoro e ai quali non è stato rinnovato un contratto a tempo determinato”, e le donne (-171 mila) “più presenti nei settori più direttamente colpiti. La crisi ha inoltre ampliato le differenze nelle dinamiche economiche tra le famiglie e le imprese. Per le famiglie italiane è stato stimato un reddito disponibile in calo complessivamente di 30 miliardi a fronte di risparmi cresciuti come mai in passato - 131 miliardi a fronte di 71 stimati nel 2019 - e una propensione media al risparmio quasi raddoppiata (dall'8,2% del 2019 al 15,6% del 2020). Una differenza analoga è stata registrata anche tra le imprese.

I drammatici cali dei livelli di attività in Italia hanno avuto un pesante riflesso sull'input di lavoro impiegato, che in termini di monte ore lavorate è diminuito del 15,1% annuo nella media dei primi due trimestri del 2020: la maggior parte dell'aggiustamento è avvenuto tramite un calo di ore lavorate pro-capite (-13,5%), mentre il numero di persone occupate è sceso solo dell'1,5%. Questo è dovuto al ricorso imponente a strumenti di integrazione del reddito da lavoro, in primis la Cassa Integrazione Guadagni, che il Governo ha



messo a disposizione in deroga.



Nel 2020 le unità di lavoro equivalenti a tempo pieno (ULA) registrano un -10,2%, pari a un calo di 2 milioni e 452 mila unità. L'occupazione ha registrato, quindi, un -1,8% in media nel 2020, pari a circa 410 mila persone occupate in meno rispetto al 2019.

In tale scenario bisogna contestualizzare gli obiettivi strategici e operativi che la Camera di Commercio di Foggia ha messo in

campo. Ciò ha influito anche sul raggiungimento di alcuni specifici obiettivi di cui si dirà meglio nel prosieguo della Relazione.



3 – RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

3.0 – *Albero della performance*

In questa sezione si riporta l'albero della performance inserito nel piano delle performance 2020 con l'evidenziazione grafica del raggiungimento degli obiettivi nell'anno. Come si può evincere, gli obiettivi operativi dei vari ambiti strategici sono stati tutti raggiunti grazie alla volontà dell'Ente e di tutti gli stakeholder ad esso legati, di generare, in particolar modo, azioni utili a contrastare il duro periodo delle imprese legato alla pandemia da Covid-19, ad adeguare il comportamento del personale alle nuove linee guida dell'Anac, a rafforzare il piano formativo per la prevenzione della corruzione e a prevedere una condivisione più partecipativa e trasparente della pianificazione strategica degli obiettivi dell'Ente. In particolare, sono stati implementati:

- servizi legati alla digitalizzazione dei sistemi interni di modo da dare la possibilità alle imprese e ai cittadini di avere documenti, certificazioni e tutti i servizi offerti dall'Ente in assoluta sicurezza (es: istituzione sportelli multifunzione, sensibilizzazione verso le piattaforme telematiche messe a disposizione dall'Ente Camerale per scaricare documenti direttamente dal proprio computer e servizi di riconoscimento a distanza ecc.);
- servizi di assistenza e informazione in tema di digitalizzazione delle imprese (come operare in smart working, come migliorare vendite online ecc) di green economy e di turismo;
- servizi di sostegno alle imprese attraverso agevolazioni con attenzione verso l'impresa femminile;
- servizi di comunicazione interna ed esterna;
- i piani formativi dei dipendenti per la prevenzione della corruzione e in ambito digitale;
- l'organizzazione dell'Ente, creando un nuovo assetto legato ai processi, e adeguando il codice di comportamento alle nuove linee guida dell'Anac;
- razionalizzare le risorse dell'Ente per il consolidamento della salute economica.



Legenda:

Obiettivo non raggiunto

Obiettivo raggiunto parzialmente

Obiettivo raggiunto

Ambito strategico	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo
AS.01 - Competitività e sviluppo del sistema economico locale	OS.01.01 - Rafforzamento della competitività delle imprese e del territorio	OP.01.01.01 - Fornire supporto alle imprese in materia economico finanziaria
		OP.01.01.02 - Istituire sportelli multifunzione alle imprese e ai consumatori per la promozione e diffusione delle opportunità offerte dal Sistema camerale
		OP.01.01.03 - Attivare azioni per l'informazione e formazione in materia di green economy, economia circolare e trasferimento innovazione tecnologica
		OP.01.01.04 - Favorire la digitalizzazione delle imprese e l'adozione di tecnologie 4.0
		OP.01.01.05 - Valorizzare il patrimonio culturale, turistico e del territorio
		OP.01.01.06 - Attivare azioni specifiche per l'imprenditoria femminile
	OS.01.02 - Supportare l'inserimento e la crescita di risorse umane con competenze strategiche rispetto alle esigenze aziendali	OP.01.02.01 - Sostenere l'introduzione di competenze strategiche in azienda
	OS.01.03 - Accesso ai mercati esteri da parte delle imprese	OP.01.02.02 - Attivare rete con il sistema dell'Istruzione e dell'Iefp nel territorio
OS.01.04 - Tutela e promozione della legalità nel territorio	OP.01.03.01 - Erogare servizi di supporto alle imprese del territorio e realizzare iniziative di internazionalizzazione anche in collaborazione con soggetti pubblici e/o privati	
	OP.01.03.02 - Promuovere le procedure telematiche dei servizi certificativi per l'estero	
AS.02 - Servizi amministrativi e regolazione dei mercati	OS.02.01 - Semplificazione per ridurre gli oneri amministrativi a carico delle imprese	OP.01.04.01 - Favorire l'etica della responsabilità, la cultura della legalità
		OP.02.01.01 - Rendere più semplice la predisposizione delle pratiche del Registro Imprese, REA e SUAP
		OP.02.01.02 - Incentivare l'uso telematico dei portali per le pratiche amministrative
OS.03.01 - Consolidamento della salute economica		OP.02.01.03 - Rispondere alle esigenze di semplificazione da parte delle imprese
		OP.03.01.01 - Razionalizzare le risorse



AS.03 - Gestione interna e processi trasversali		OP.03.01.02 - Incrementare le risorse da fonti di finanziamento esterne	
		OP.03.01.03 - Aumentare la consapevolezza della CCIAA per il consolidamento della propria salute economica	
	OS.03.02 - Miglioramento organizzativo e orientamento all'impresa	OP.03.02.01 - Ottimizzare l'assetto organizzativo dell'Ente	
		OP.03.02.02 - Completare il processo di digitalizzazione e di dematerializzazione dell'Ente	
		OP.03.02.03 - Consolidare sistemi di ascolto e di condivisione degli indirizzi strategici e dei risultati conseguiti in termini di impatto sull'economia e sul territorio	
		OP.03.02.04 - Potenziare la comunicazione delle attività e dei risultati	
	OS.03.03 - Orientamento delle risorse umane al risultato e al cambiamento organizzativo	OP.03.03.01 - Promuovere le pari opportunità e la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	
		OP.03.03.02 - Progettare e attivare un Piano formativo per i dipendenti camerali	
		OP.03.03.03 - Implementare una nuova metodologia per la Camera di Commercio di valutazione del personale	
		OP.03.03.04 - Realizzare iniziative per il contrasto alla corruzione e per la promozione della trasparenza	
	OS.03.04 - Riorganizzazione, razionalizzazione ed efficientamento delle Aziende speciali	OP.03.04.01 - Assicurare uno stretto coordinamento amministrativo contabile tra Ente camerale e Aziende Speciali	
		OP.03.04.02 - Ottimizzare le risorse delle Aziende speciali per la conseguente riduzione del contributo camerale	

3.1 – Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

I risultati ottenuti, rispetto ai target annuali degli obiettivi strategici triennali, evidenziano un sostanziale raggiungimento degli obiettivi fissati con alcuni scostamenti dettati da fattori interni e/o esterni che hanno influito sul grado di raggiungimento dei target stessi.

Nel prospetto che segue, sono stati evidenziati, alcuni obiettivi, con correlati indicatori, meritevoli di interesse per l'efficacia dell'azione e alcuni che hanno risentito più di altri del difficile periodo che l'Italia sta attraversando.

AS.01 - Competitività e sviluppo del sistema economico locale				
In coerenza con la "Vision" dell'Ente, pur nel difficile contesto economico, è comunque fondamentale confermare il ruolo primario della Camera di commercio come amministrazione al servizio delle imprese del territorio per lo sviluppo del sistema delle imprese e dell'economia locale.				
Obiettivo strategico		OS.01.01 - Rafforzamento della competitività delle imprese e del territorio		
Programma (D.M. 27/03/2013)		005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo		
Risultato misurato obiettivo		99,60 %		
Valutazione obiettivo		 Raggiunto E' opportuno sottolineare che il grado di restituzione viene calcolato tenendo presente anche l'incasso del diritto annuale al netto del fondo di svalutazione crediti che, in un periodo di così forte recessione, incide in maniera sostanziale. In assoluto, la percentuale raggiunta (43,19% rispetto a 45%), seppur di poco negativa rispetto al target fissato, è sostanzialmente in linea ed accettabile contestualizzandola alla crisi economica in atto.		
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Eventi di sensibilizzazione e informazione realizzati PID	Numero di eventi di sensibilizzazione e informazione realizzati nell'anno	>= 4,00 N.	5,00 N.	+1,00 N.



Diffusione del cassetto digitale	N. cassette digitali/ N. imprese attive	>= 6,00 %	14,58 %	+8,58 %
Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione (Kpi Pareto: EC19.1)	(BilCons_IE Interventi economici + C_D Totale costi della funzione istituzionale D) / DirAnn Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D. A.	>= 45,00 %	43,19 %	-1,81 %
Obiettivo strategico	OS.01.02 - Supportare l'inserimento e la crescita di risorse umane con competenze strategiche rispetto alle esigenze aziendali			
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto Il periodo di crisi sanitaria ha portato ad una intensificazione di interventi di assistenza a sostegno del tessuto imprenditoriale, con particolare attenzione al mondo delle vendite on-line. Nell'anno sono stati organizzati, attraverso un accordo stretto con Unioncamere, diversi incontri con e-Bay a supporto delle imprese e del loro capitale umano per la formazione e la creazione di vetrine online. L'adesione è stata maggiore del previsto dato il periodo di chiusura dei negozi e le restrizioni dettate dal covid 19. Diverse le imprese che hanno aderito al progetto e che hanno pertanto avuto la possibilità formare i propri dipendenti e di creare una vetrina online del tutto gratuita per un periodo di 6-12 mesi e di avere assistenza su come caricare i prodotti e strutturare campagne di marketing.			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Imprese coinvolte/beneficiarie di interventi di supporto alla crescita del proprio capitale umano, anche in funzione anti-crisi	Numero complessivo di imprese raggiunte da interventi di sostegno/assistenza	>= 30,00 N.	88,00 N.	+58,00 N.
Efficacia dell'attività di matching delle competenze strategiche/critiche in sinergia con	N. figure professionali rese disponibili per l'introduzione di competenze strategiche/critiche in azienda	>= 2,00 N.	3,00 N.	+1,00 N.



gli attori territoriali (università, ITS, istr, tecnoprofessionale)				
Obiettivo strategico OS.01.03 - Accesso ai mercati esteri da parte delle imprese				
Programma (D.M. 27/03/2013) 005 - Internazionalizzazione e Made in Italy				
Risultato misurato obiettivo 100,00 %				
<p>Valutazione obiettivo</p> <p>●●● Raggiunto</p> <p>L'internazionalizzazione è stata messa a dura prova dalla pandemia e così l'Ente ha cercato di intensificare la formazione attraverso seminari, short master e corsi di formazioni mirati. La risposta è stata più che soddisfacente sia per l'individuazione e l'introduzione di nuovi canali rispetto a quelli in presenza (webinar) sia per i minori spostamenti (assenza di fiere nazionali ed internazionali e di B2B all'estero e in Italia) che hanno permesso alle imprese di focalizzarsi sulle iniziative a sostegno dell'internazionalizzazione. Diversi i temi trattati: dal training on the road con "I nuovi Incoterms 2020: profili applicativi" a Short master in internazionalizzazione d'impresa con focus su Europa 2020 e nuovo MFF, Strategie doganali, Strategie di internazionalizzazione, marketing e digital Marketing per l'internazionalizzazione, contrattualistica e fiscalità internazionale, strumenti di pagamento internazionali e gestione del rischio, Supply Chain Management, Business Plan per internazionalizzazione e tanto altro ancora.</p>				
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Imprese supportate tramite i servizi camerali per l'internazionalizzazione (Tipologia: Volume)	Numero imprese supportate per l'internazionalizzazione	>= 50,00 N.	51,00 N.	+1,00 N.



Grado di diffusione dell'attività info-formativa rivolta ai mercati esteri	N. imprese coinvolte in iniziative seminariali e corsi di formazione in materia di internazionalizzazione	>= 100,00 N.	250,00 N.	+150,00 N.
Obiettivo strategico OS.01.04 - Tutela e promozione della legalità nel territorio				
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto L'indicatore "monitoraggio del fenomeno della rischiosità delle imprese" è stato azzerato. L'Osservatorio era strettamente associato alla creazione degli OCRI la cui entrata in vigore è stata posticipata a settembre 2021. Ciò ha determinato una rimodulazione dell'intero progetto proprio a livello di sistema camerale, nell'ambito del quale la Camera di Foggia intende comunque operare per ottimizzare la propria azione all'interno delle policy nazionali.			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Collaborazioni con gli attori del territorio	Numero di collaborazioni con gli attori del territorio attivate (legalità e tutela mercato)	>= 3,00 N.	3,00 N.	-
Monitoraggio del fenomeno della rischiosità delle imprese	Numero imprese monitorate nell'ambito dell'osservatorio delle rischiosità / numero imprese totali	>= 1,00 %	n.d.	-
AS.02 - Servizi amministrativi e regolazione dei mercati				
L'Area Regolazione dei mercati della Camera di Commercio di Foggia promuove e coordina una serie di iniziative e servizi per la tutela del cittadino e delle imprese: conciliazione delle controversie, informazione sulle normative a tutela del consumatore, vigilanza sulle manifestazioni a premio, controllo della conformità dei prodotti immessi nel mercato, tutela della proprietà industriale e intellettuale, rilevazione dei prezzi, ecc.				
Obiettivo strategico	OS.02.01 - Semplificazione per ridurre gli oneri amministrativi a carico delle imprese			



Programma (D.M. 27/03/2013)	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Costi medi di iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA (kpi Pareto: C1.1_02_rev2018)	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA / Numero totale di pratiche Registro Imprese evase nell'anno	<= 60,00 €	51,83 €	+8,17 €
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche di Registro Imprese (kpi Pareto:C1.1_04_rev2018)	N_Prot_C1.1_5gg Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno "n" entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione)	>= 65,00 %	67,70 %	+2,70 %
AS.03 - Gestione interna e processi trasversali				
L'efficiamento della struttura organizzativa passa per la valorizzazione del personale, l'ottimizzazione nella gestione delle risorse e il miglioramento quali-quantitativo dei servizi				
Obiettivo strategico	OS.03.01 - Consolidamento della salute economica			
Programma (D.M. 27/03/2013)	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
Risultato misurato obiettivo	98,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto I dati relativi all'indice di liquidità risentono della creazione del fondo rischi, voluto per adottare una linea prudentiale della gestione del bilancio di modo da mettere in sicurezza complessivamente i conti dell'Ente. Il fondo, pari a € 806.544,06, influenza in maniera determinante il risultato finale dell'indicatore che, al netto di tali passività, avrebbe un valore superiore. Percentuale accettabile e in linea sia rispetto al dato 2018 che a quello del 2019. Il dato			



relativo **all'incasso del diritto annuale** risulta inferiore al target assegnato ma evidenzia un netto miglioramento rispetto al dato del 2019 (pari al 58,97%). Rispetto alla media regionale, pari a 61,55%, la Camera di Commercio di Foggia con il suo 64,41% risulta ben posizionata così come risulta in linea con quella nazionale pari a 65,56% e altresì in linea con quella nazionale dimensionale pari a 64,45%.

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
EC02.1 Indice di Liquidità immediata Misura l'attitudine ad assolvere, con le sole disponibilità liquide immediate agli impegni di breve periodo <i>(Tipologia: Salute economica)</i>	Liq_Imm Liquidità immediata / PassCorr Passività correnti	>= 140,00 %	104,49 %	-35,51 %
EC07 Capacità di generare proventi Misura quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria. <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	ProvCorrDirAnnDirSegr Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo / ProvCorrSval Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	>= 11,00 %	12,11 %	+1,11 %
B3.1_02 Percentuale di incasso del Diritto annuale Indica la quota di Diritto Annuale incassata entro la scadenza del 31/12. <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	BilCons_DA_Inc Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni / BilCons_DA Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni	>= 70,00 %	64,41 %	-5,59 %



<p>EC27 Indice equilibrio strutturale Indica la capacità della camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali (Tipologia: Salute economica)</p>	<p>(ProvStrut Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali) - OnStrut Oneri strutturali (Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri - Quota svalutazione crediti riferiti alla maggiorazione (20% e/o 50%) del Diritto annuale)) / ProvStrut Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali)</p>	<p>>= 10,50 %</p>	<p>17,08 %</p>	<p>+6,58 %</p>
<p>Eff01 Costi di personale e funzionamento per impresa Misura la capacità di dimensionare secondo criteri di efficienza il personale ed il funzionamento dell'Ente rispetto alla domanda di servizi espressa dalle imprese. (Tipologia: Efficienza)</p>	<p>(Cpers-Ind Oneri del personale + OnFonz Oneri di funzionamento) / Imprese attive al 31/12</p>	<p><= 79,00 €</p>	<p>72,13 €</p>	<p>+6,87 €</p>
<p>Obiettivo strategico OS.03.02 - Miglioramento organizzativo e orientamento all'impresa</p>				
<p>Programma (D.M. 27/03/2013) 003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza</p>				
<p>Risultato misurato obiettivo 100,00 % Il dato risulta influenzato dal numero dei pensionamenti di personale assegnato alla funzione C (n. 3 pensionamenti) che pertanto a parità dei dipendenti assegnati alle funzioni A e B ne fa salire l'incidenza.</p>				
<p>Valutazione obiettivo</p> <p>●●● Raggiunto</p> <p>Ad aprile è stato ridisegnato, con determinazione del Segretario Generale, l'intero assetto organizzativo dell'Ente con i relativi processi associati. il nuovo assetto, in vigore dal 1/05/2020, ha incluso nelle Unità Operative (Aree, Servizi ed Uffici) non solo le diverse e specifiche funzioni/attività ordinate per omogeneità di materia ma anche altri ambiti che assicurano, oltre la flessibilità organizzativa, il miglioramento della qualità del servizio e delle attività in relazione ai bisogni degli utenti, assicurando i principi di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa. In tale</p>				

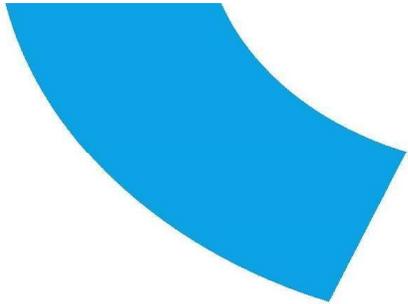


ottica di sviluppo delle risorse, il nuovo modello organizzativo si pone l'obiettivo di assicurare uno stretto raccordo tra Camera ed Aziende Speciali con riferimento ad alcune Unità Operative con lo scopo di assicurare un'omogeneità di comportamento tra le stesse per i relativi processi.

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
S02_AB_rev2018 Incidenza del personale della funzione istituzionale A-B Indica il peso del personale delle Funzioni Istituzionali A e B, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella CCIAA nell'anno "n". (Tipologia: Struttura)	(FTE_Integrato_A Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalla funzione istituzionale A nell'anno "n" ~ comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni + FTE_Integrato_B Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalla funzione istituzionale B nell'anno "n" ~ comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni) / FTE_Integrato_Perimetro Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno "n" ~ comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni	>= 43,00 %	47,88 %	+4,88 %
Incidenza Processi interessati da riorganizzazione-revisione-ridefinizione organizzativa	N. Processi interessati da riorganizzazione-revisione-ridefinizione organizzativa* * s'intendono i processi soggetti a ottimizzazione in base al nuovo Assetto organizzativo (previsto nel 2020) e alle manutenzioni/aggiornamenti degli anni successivi / N. totale dei Processi esistenti* * quali risultanti dalla Matrice di corrispondenza tra Unità organizzative e Mappa dei processi (Fonte Controllo di gestione)	>= 50,00 %	100,00 %	+50,00 %
Livello di utilizzo CRM Livello di utilizzo CRM	N. campagne outbound	>= 2,00 N.	12,00 N.	+10,00 N.
Livello di digitalizzazione processi di gestione delle risorse umane	N. dipendenti che gestiscono missioni-ferie-straordinari in modalità digitale, piano fascicolazione documenti / N. totale dipendenti	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %
Obiettivo strategico	OS.03.03 - Orientamento delle risorse umane al risultato e al cambiamento organizzativo			
Programma (D.M. 27/03/2013)	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			



Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	●●● Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
DFP 1.3 Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale Indica il grado di coinvolgimento del personale in attività formative (Tipologia: Indicatori DFP)	Dip-Form N. di dipendenti che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / (Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD) + N_Dir Numero di dirigenti (compreso SG))	>= 50,00 %	92,31 %	+42,31 %
DFP 1.5 Grado di copertura delle procedure di valutazione del personale Ricorso allo strumento dei colloqui di valutazione per il personale (Tipologia: Indicatori DFP)	(Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD) + N_Dir Numero di dirigenti (compreso SG) - Colloqui-Val N. di dipendenti che non hanno ricevuto colloqui di valutazione nel corso dell'anno, esclusa l'assegnazione iniziale degli obiettivi) / (Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD) + N_Dir Numero di dirigenti (compreso SG))	>= 38,00 %	57,69 %	+19,69 %
Obiettivo strategico OS.03.04 - Riorganizzazione, razionalizzazione ed efficientamento delle Aziende speciali				
Programma (D.M. 27/03/2013)	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	●●● Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Copertura dei Costi strutturali dell'AS CESAN tramite i Ricavi extra CCIAA (Tipologia: Salute economica)	Ricavi extra CCIAA da parte dell'AS CESAN (al netto degli altri trasferimenti infragruppo) / Costi strutturali (organi+personale+funzionamento+ammortamenti+accantonamenti) CESAN (Fonte Controllo di gestione)	>= 22,00 %	24,35 %	+2,35 %



Copertura dei Costi strutturali dell'AS LACHIMER tramite i Ricavi extra CCIAA <i>(Tipologia: Salute economica)</i>	Ricavi extra CCIAA da parte dell'AS LACHIMER (al netto degli altri trasferimenti infragruppo) / Costi strutturali (organi+personale+funzionamento+ammortamenti+accantonamenti) LACHIMER <i>(Fonte Controllo di gestione)</i>	>= 40,00 %	41,11 %	+1,11 %
---	---	------------	---------	---------

3.2 – Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

La Camera di Commercio di Foggia, nel 2020, ha deciso di intraprendere azioni più incisive attraverso la definizione di obiettivi che hanno ricompreso da un lato attività a sostegno delle imprese quali la semplificazione amministrativa, la tutela del consumatore e del mercato, la legalità, il supporto alla creazione d’impresa e start up, la preparazione delle imprese ai mercati internazionali, all’ambiente, cultura, turismo e al sostegno all’occupazione e dall’altro obiettivi che hanno tenuto conto della salute economica dell’ente e del miglioramento organizzativo.

I risultati rendicontati in tabella comprovano il livello di produttività del personale coinvolto al servizio degli utenti e stakeholder, e la realizzazione dei servizi in modo efficiente anche in tempi inferiori a quelli prescritti dal Legislatore. Il livello di qualità dei servizi e il gradimento relativo percepito dagli utenti rispetto al lavoro quotidiano dei dipendenti dell’Ente è inoltre evidenziato da obiettivi e target inerenti la media dei risultati dei Questionari di Customer satisfaction sottoposti agli utenti dagli uffici: Internazionalizzazione, Certificazione con l’Estero e Ufficio sportelli polifunzionali e innovativi.

Si rileva, infine, che il Dirigente, insieme a tutti i responsabili delle strutture e a tutto il personale dipendente, sono stati impegnati costantemente in una attività di forte riduzione dei costi di funzionamento dell’Ente, in un’ottica di razionalizzazione e ottimizzazione generale delle risorse disponibili, dettata dalla volontà di perseguire una politica del fare amministrativo improntata sempre ai principi dell’efficacia, efficienza ed economicità.

Pertanto, il raggiungimento degli obiettivi operativi individuati, come per gli obiettivi strategici, ha visto il coinvolgimento di tutto il personale e del Dirigente con il presupposto di stimolare lo spirito di appartenenza di ciascuno all’Ente e di fare propria la mission istituzionale.

OS.01.01 - Rafforzamento della competitività delle imprese e del territorio	
Obiettivo operativo	OP.01.01.01 - Fornire supporto alle imprese in materia economico finanziaria
Unità organizzative coinvolte	Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Sviluppo imprese e Competitività del territorio
Risultato misurato obiettivo	100,00 %
Valutazione obiettivo	 Raggiunto Il perdurare del periodo di crisi dettato dalla pandemia da covid-19 ha portato ad uno sforzo ulteriore da



parte dell'Ente nel supportare le imprese. Si sono intensificate le attività di assistenza specialistiche - fornite anche telefonicamente e/o attraverso videochiamate nel periodo di emergenza sanitaria - su misure di finanziamento regionali e nazionali con risultati considerevoli (più del doppio rispetto al target fissato) e, con Deliberazione di Giunta, sono state aggiunte maggiori risorse economiche sul bando relativo alla liquidità d'impresa. Risorse che hanno permesso di concedere più del triplo dei voucher alle micro-piccole-medie imprese rispetto al target fissato.

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Imprese in difficoltà che hanno avuto accesso a supporto finanziario	Numero delle imprese in difficoltà che hanno avuto accesso a supporto finanziario nell'anno	>= 30,00 N.	102,00 N.	+72,00 N.
Richieste di contributo ricevute	Numero richieste di contributo ricevute nell'anno	>= 50,00 N.	128,00 N.	+78,00 N.
Imprese beneficiarie dei servizi di formazione/ informazione/ assistenza su supporto finanziario	Numero imprese beneficiarie dei servizi di formazione/ informazione/ assistenza su supporto finanziario nell'anno	>= 100,00 N.	360,00 N.	+260,00 N.
Partenariati/accordi attivati sul territorio (es: con ordini professionali, associazioni di categoria, Università/enti di ricerca, tribunali, enti locali)	Numero partenariati/accordi attivati sul territorio (es: con ordini professionali, associazioni di categoria, Università/enti di ricerca, tribunali, enti locali)	>= 2,00 N.	3,00 N.	+1,00 N.
Obiettivo operativo	OP.01.01.02 - Istituire sportelli multifunzione alle imprese e ai consumatori per la promozione e diffusione delle opportunità offerte dal Sistema camerale			
Unità organizzative coinvolte	Bilancio, contabilità e finanza Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore Servizi Anagrafici e certificativi			



Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	●●● Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Servizi resi disponibili allo Sportello --	Numero servizi resi disponibili allo Sportello	>= 6,00 N.	10,00 N.	+4,00 N.
Attivazione Sportello di ascolto per l'emergenza COVID-19	Numero utenti che hanno usufruito del servizio	>= 400,00 N.	18.096,00 N.	+17.696,00 N.
Gradimento servizi per sportelli multifunzione (% utenti soddisfatti, customer)	N. utenti che hanno espresso giudizio positivo nelle indagini di customer sui servizi sportelli multifunzione / N. utenti che hanno fornito risposta nelle indagini di customer sui servizi sportelli multifunzione	>= 70,00 %	93,75 %	+23,75 %
Obiettivo operativo	OP.01.01.03 - Attivare azioni per l'informazione e formazione in materia di green economy ,economia circolare e trasferimento innovazione tecnologica			
Unità organizzative coinvolte	Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	●●● Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Eventi di informazione e formazione realizzati in materia di green economy e economia circolare	Numero di eventi di informazione e formazione realizzati nell'anno in materia di green economy e economia circolare	>= 3,00 N.	4,00 N.	+1,00 N.
Istituzione dello sportello per l'economia circolare	Istituzione sportello economia circolare	Entro 31/12/2020	15/12/2020	-16,00 gg
Obiettivo operativo	OP.01.01.04 - Favorire la digitalizzazione delle imprese e l'adozione di tecnologie 4.0			



Unità organizzative coinvolte	Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Sviluppo imprese e Competitività del territorio			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Imprese contattate per la promozione dei servizi e delle opportunità in materia di digitalizzazione	Numero imprese contattate per la promozione dei servizi e delle opportunità in materia di digitalizzazione nell'anno	>= 250,00 N.	307,00 N.	+57,00 N.
Imprese assistite	Numero imprese assistite per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 nell'anno	>= 100,00 N.	102,00 N.	+2,00 N.
Assessment digitali	Numero assessment digitali nell'anno	>= 110,00 N.	200,00 N.	+90,00 N.
Imprese che hanno beneficiato di contributi per la digitalizzazione	Numero imprese che hanno beneficiato di contributi per la digitalizzazione nell'anno	>= 25,00 N.	29,00 N.	+4,00 N.
Imprese per le quali si è fornita una soluzione innovativa	Numero imprese per le quali si è fornita una soluzione innovativa nell'anno	>= 10,00 N.	13,00 N.	+3,00 N.
Obiettivo operativo				
OP.01.01.05 - Valorizzare il patrimonio culturale, turistico e del territorio				
Unità organizzative coinvolte	Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Sviluppo imprese e Competitività del territorio			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Eventi/iniziativa realizzati per valorizzazione territorio e turismo	Numero eventi/iniziativa per valorizzazione territorio e turismo realizzati nell'anno	>= 2,00 N.	2,00 N.	-



Bandi attivati (turismo, patrimonio culturale)	Numero bandi attivati (turismo, patrimonio culturale) nell'anno	>= 1,00 N.	1,00 N.	-
Imprese che hanno avuto accesso ai bandi (turismo, patrimonio culturale)	Numero imprese che hanno avuto accesso ai bandi attivati (turismo, patrimonio culturale) nell'anno	>= 10,00 N.	35,00 N.	+25,00 N.
Obiettivo operativo OP.01.01.06 - Attivare azioni specifiche per l'imprenditoria femminile				
Unità organizzative coinvolte	Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Servizi Anagrafici e certificativi Sviluppo imprese e Competitività del territorio			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Percentuale di imprese start-up seguite dalla CCIAA	Numero di imprese start-up che beneficiano interventi camerali / Numero imprese start-up iscritte al registro	>= 5,00 %	33,33 %	+28,33 %
Eventi dedicati alle start-up	Numero eventi dedicati alle start-up realizzati nell'anno	>= 2,00 N.	3,00 N.	+1,00 N.
OS.01.02 - Supportare l'inserimento e la crescita di risorse umane con competenze strategiche rispetto alle esigenze aziendali				
Obiettivo operativo OP.01.02.01 - Sostenere l'introduzione di competenze strategiche in azienda				
Unità organizzative coinvolte	Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Sviluppo imprese e Competitività del territorio			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Contributi/voucher per l'inserimento di competenze specifiche e competenze critiche in azienda	Numero voucher e contributi per l'inserimento di competenze specifiche e competenze critiche in azienda erogati nell'anno	>= 7,00 N.	11,00 N.	+4,00 N.



Interventi formativi in materia di smart working e sicurezza nelle aziende	Numero interventi formativi in materia di smart working e sicurezza nelle aziende realizzati nell'anno	>= 4,00 N.	11,00 N.	+7,00 N.
Beneficiari degli interventi formativi in materia di smart working	Numero beneficiari degli interventi formativi in materia di smart working realizzati nell'anno	>= 30,00 N.	1.547,00 N.	+1.517,00 N.
Imprese assistite per l'innovazione dell'organizzazione e dei processi aziendali	Numero di imprese assistite per l'innovazione dell'organizzazione e dei processi aziendali	>= 4,00 N.	7,00 N.	+3,00 N.

Obiettivo operativo OP.01.02.02 - Attivare rete con il sistema dell'Istruzione e dell'lefp nel territorio

Unità organizzative coinvolte Ciclo di gestione della performance, pianificazione strategica e innovazione org | Composizione delle controversie e delle situazioni di crisi | Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore | Segreteria e Assistenza organi, Comunicazione e Relazioni istituzionali | Servizi Anagrafici e certificativi

Risultato misurato obiettivo 100,00 %

Valutazione obiettivo ●●●
Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Iniziativa collettive (dirette o accordi) e collaborazione con i soggetti pubblici/privati competenti per focalizzare i bisogni delle imprese post eme	Numero iniziative con i soggetti pubblici e privati competenti per focalizzare i bisogni delle imprese post emergenza	>= 3,00 N.	3,00 N.	-
Attivazione tavolo per individuare i fabbisogni post-emergenza delle imprese	Attivazione tavolo fabbisogni post-emergenza delle imprese entro la data	Entro 31/12/2020	30/07/2020	-154,00 gg

OS.01.03 - Accesso ai mercati esteri da parte delle imprese

Obiettivo operativo OP.01.03.01 - Erogare servizi di supporto alle imprese del territorio e realizzare iniziative di internazionalizzazione anche in collaborazione con soggetti pubblici e/o privati

Unità organizzative coinvolte Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer | Sviluppo imprese e Competitività del territorio

Risultato misurato obiettivo 100,00 %



Valutazione obiettivo	 Raggiunto L'assistenza all'internazionalizzazione è stata garantita e rafforzata attraverso il check up aziendale volto ad analizzare il grado di "internazionalizzazione" dell'impresa di modo da indicare loro nuove strategie di crescita e di accesso sui mercati esteri. Sono stati inoltre strutturati percorsi individuali per potenziare lo sviluppo di canali di promozione e commercializzazione digitale verso l'Estero e sono stati offerti servizi gratuiti per la creazione di e-commerce.			
	Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Imprese assistite con percorsi personalizzati per lo sviluppo di canali di promozione e commercializzazione digitale	Numero imprese assistite con percorsi personalizzati per lo sviluppo di canali di promozione e commercializzazione digitale	>= 10,00 N.	19,00 N.	+9,00 N.
Gradimento servizi per l'internazionalizzazione (% utenti soddisfatti, customer)	N. utenti che hanno espresso giudizio positivo nelle indagini di customer sui servizi per l'internazionalizzazione / N. utenti che hanno fornito risposta nelle indagini di customer sui servizi per l'internazionalizzazione	>= 70,00 %	100,00 %	+30,00 %
Obiettivo operativo		OP.01.03.02 - Promuovere le procedure telematiche dei servizi certificativi per l'estero		
Unità organizzative coinvolte	Servizi Anagrafici e certificativi			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Grado di diffusione della piattaforma certificati origine	Numero certificati origine emessi dalla piattaforma nell'anno / Numero certificati origine emessi nell'anno	>= 90,00 %	100,00 %	+10,00 %



Certificati di Origine stampabili direttamente dalle imprese	Numero dei certificati di origine stampabili direttamente dalle imprese	>= 70,00 N.	115,00 N.	+45,00 N.
Grado di soddisfazione degli utenti delle nuove tecnologie di certificazione dell'origine dei prodotti	N. utenti che hanno espresso giudizio positivo nelle indagini di customer sui servizi nuove tecnologie di certificati di origine dei prodotti / N. utenti che hanno fornito risposta nelle indagini di customer sui servizi nuove tecnologie di certificati di origine dei prodotti	>= 70,00 %	88,89 %	+18,89 %

OS.01.04 - Tutela e promozione della legalità nel territorio

Obiettivo operativo	OP.01.04.01 - Favorire l'etica della responsabilità, la cultura della legalità			
Unità organizzative coinvolte	Composizione delle controversie e delle situazioni di crisi Servizi legali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Collaborazioni/promozioni con altri soggetti per l'attività dell'OCC	Numero collaborazioni/promozioni con altri soggetti nell'anno	>= 2,00 N.	2,00 N.	-
Adozione di piattaforme telematiche per arbitrato e mediazione	Numero imprese che utilizzano le piattaforme telematiche per arbitrato e mediazione nell'anno	>= 5,00 N.	5,00 N.	-
Costituzione Organismo composizione delle crisi da sovraindebitamento	Costituzione Organismo composizione delle crisi da sovraindebitamento entro la data	Entro 31/12/2020	31/12/2020	-
Creazione rete per costituzione parte civile	Creazione rete costituzione parte civile entro la data	Entro 31/12/2020	31/12/2020	-

OS.02.01 - Semplificazione per ridurre gli oneri amministrativi a carico delle imprese



Obiettivo operativo				
OP.02.01.01 - Rendere più semplice la predisposizione delle pratiche del Registro Imprese, REA e SUAP				
Unità organizzative coinvolte	Bilancio, contabilità e finanza Patrimonio, Acquisti e Servizi logistici Servizi Anagrafici e certificativi			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Utenti assistiti attraverso Linee dedicate	Numero utenti assistiti attraverso Linee dedicate	>= 4.000,00 N.	4.957,00 N.	+957,00 N.
Standardizzazione e semplificazione delle procedure del Registro Imprese	N. procedure standardizzate	>= 4,00 N.	7,00 N.	+3,00 N.
Attivazione procedure per la revisione della modulistica e delle informazioni servizi del RI sul portale camerale per attivazione canale PagoPA	Attivazione delle procedure revisione modulistica e informazioni servizi del RI sul portale entro la data	Entro 31/12/2020	30/10/2020	-62,00 gg
Predisposizione regolamento e sua applicazione controlli a campione sul possesso dei requisiti e sulla qualità (o congruità) dati delle posizioni isc	Predisposizione regolamento controlli entro la data	Entro 30/09/2020	09/09/2020	-21,00 gg
Obiettivo operativo				
OP.02.01.02 - Incentivare l'uso telematico dei portali per le pratiche amministrative				
Unità organizzative coinvolte	Servizi Anagrafici e certificativi			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target



Diffusione del sistema di rilascio on-line di documenti Registro Imprese rispetto alle richieste di sportello (incremento)	(N. totale atti, documenti Registro Imprese rilasciati on-line nell'anno t - N. totale atti, documenti Registro Imprese rilasciati on-line nell'anno t-1) / N. totale atti, documenti Registro Imprese rilasciati on-line nell'anno t-1	>= 10,00 %	125,59 %	+115,59 %
Obiettivo operativo	OP.02.01.03 - Rispondere alle esigenze di semplificazione da parte delle imprese			
Unità organizzative coinvolte	Servizi Anagrafici e certificativi			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	<p>● ● ● Raggiunto</p> <p>L'emergenza sanitaria, la paura dei contagi e il perdurare dei lockdown hanno fatto sì di orientare la semplificazione amministrativa verso soluzioni agili per le imprese infatti è stata potenziata la diffusione del cassetto digitale - piattaforma gratuita per tutte le imprese e in grado di fornire ai titolari molta della documentazione dell'Ente Camerale e dei Comuni aderenti all'iniziativa. I dispositivi di firma digitali, per ovviare al rischio di contagio, sono stati rilasciati anche attraverso canali online con riconoscimento de visu tramite webcam. Inoltre, la Camera di Commercio di Foggia ha aderito al servizio telematico "SARI - Servizio di supporto specialistico per il Registro Imprese" e ha effettuato incontri con i Comuni e con le ASL del territorio volti alla riduzione dei tempi e semplificazione delle pratiche.</p>			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Sessioni di lavoro con i Comuni e con gli enti terzi volte alla riduzione dei tempi e semplificazione delle pratiche	Numero sessioni di lavoro con i Comuni e con gli enti terzi volte alla riduzione dei tempi e semplificazione delle pratiche	>= 2,00 N.	2,00 N.	-
Realizzazione e promozione piattaforma SARI	Piattaforma SARI entro la data	Entro 31/12/2020	18/11/2020	-43,00 gg
Incremento della diffusione dei cassettei digitali	(Numero Cassetti digitali attivati nell'anno t - Numero cassettei digitali attivati anno T-1) / Numero cassettei digitali attivati anno T-1	>= 5,00 %	52,37 %	+47,37 %



Incremento della diffusione dei dispositivi di firma digitale	(Numero dispositivi firma digitale attivati nell'anno - numero dispositivi firma digitale attivati anno T-1) / numero dispositivi firma digitale attivati anno T-1	>= 5,00 %	25,51 %	+20,51 %
--	--	-----------	---------	-----------------

OS.03.01 - Consolidamento della salute economica

Obiettivo operativo	OP.03.01.01 - Razionalizzare le risorse			
Unità organizzative coinvolte	Patrimonio, Acquisti e Servizi logistici			
Risultato misurato obiettivo	100,00 % <i>In esecuzione delle indicazioni contenute nelle delibere di Giunta n. 42 del 05/05/2020 e n. 60 del 30/06/2020 sono state avviate le procedure per addvenire, rispettivamente, alla alienazione del complesso immobiliare di Via Protano e allo studio della fattibilità tecnica ed economica per gli interventi di riqualificazione impiantistica e strutturale dell'immobile di Via Dante. Inoltre, sono state avviate le procedure per la vendita con la Asl di Foggia dell'intero immobile di via Protano. Con riferimento all'immobile di Via Dante, è stato chiesto alla società di sistema Tecnoservicecamere Scpa di presentare un preventivo per ottenere uno studio di fattibilità per gli interventi di adeguamento impiantistico e strutturale dell'immobile e con Determinazione 154 del 07.10.2020 le è stato affidato l'incarico.</i>			
Valutazione obiettivo	●●● Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Ricognizione patrimonio immobiliare e definizione delle azioni di valorizzazione	Ricognizione patrimonio immobiliare e azioni di valorizzazione entro la data	Entro 31/12/2020	31/12/2020	-
Obiettivo operativo	OP.03.01.02 - Incrementare le risorse da fonti di finanziamento esterne			
Unità organizzative coinvolte	Ciclo di gestione della performance, pianificazione strategica e innovazione org Compliance e Risorse umane Composizione delle controversie e delle situazioni di crisi Patrimonio, Acquisti e Servizi logistici Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore Segreteria e Assistenza organi, Comunicazione e Relazioni istituzionali Servizi legali Sviluppo imprese e Competitività del territorio			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	●●● Raggiunto			



Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Riunioni per la ricerca di fonti di finanziamento esterne	Numero riunioni per la ricerca di fonti di finanziamento esterne	>= 3,00 N.	4,00 N.	+1,00 N.
Progetti per la ricerca di fonti di finanziamento	N. proposte progetti per la ricerca di fonti di finanziamento	>= 1,00 N.	1,00 N.	-
Obiettivo operativo OP.03.01.03 - Aumentare la consapevolezza della CCIAA per il consolidamento della propria salute economica				
Unità organizzative coinvolte	Bilancio, contabilità e finanza Patrimonio, Acquisti e Servizi logistici Servizi legali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Riunioni di lavoro per la predisposizione delle attività (salute economica)	Numero riunioni di lavoro per la predisposizione delle attività (salute economica)	>= 2,00 N.	3,00 N.	+1,00 N.
Personale dedicato all'attività di analisi (salute economica)	Numero personale dedicato all'attività di analisi (salute economica)	>= 5,00 N.	6,00 N.	+1,00 N.
Predisposizione report di dati per l'analisi della situazione della CCIAA e atti conseguenti	Predisposizione report di dati analisi CCIAA e atti conseguenti	Entro 31/12/2020	31/12/2020	-
OS.03.02 - Miglioramento organizzativo e orientamento all'impresa				
Obiettivo operativo OP.03.02.01 - Ottimizzare l'assetto organizzativo dell'Ente				
Unità organizzative coinvolte	Ciclo di gestione della performance, pianificazione strategica e innovazione org Segreteria e Assistenza organi, Comunicazione e Relazioni istituzionali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			



Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Riunioni interne per il trasferimento delle competenze	Numero riunioni interne per il trasferimento delle competenze	>= 4,00 N.	6,00 N.	+2,00 N.
Declinazione del nuovo assetto organizzativo dell'ente	Declinazione nuovo assetto organizzativo entro la data	Entro 30/04/2020	27/04/2020	-3,00 gg
Gruppi di lavoro trasversali costituiti	Numero gruppi di lavoro trasversali (ottimizzazione assetto organizzativo)	>= 4,00 N.	4,00 N.	-
Obiettivo operativo OP.03.02.02 - Completare il processo di digitalizzazione e di dematerializzazione dell'Ente				
Unità organizzative coinvolte	Segreteria e Assistenza organi, Comunicazione e Relazioni istituzionali Transizione digitale, sviluppo informatico e Centro di documentazione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto Il processo di digitalizzazione, iniziato nel 2019, è proseguito nel 2020 attraverso una percentuale maggiore della dematerializzazione del flusso documentale e della fascicolazione informatica dei protocolli, così come si evince dal sistema di gestione documentale Gedoc. Inoltre, nel 2020 la Camera di Commercio di Foggia ha digitalizzato la gestione degli atti amministrativi quali deliberazioni e determinazioni dirigenziali attraverso l'utilizzo della piattaforma Iwa, evolutasi in GDEL, che è entrata a regime nel sistema dell'Ente grazie all'attività continua di formazione a cascata di tutto il personale camerale.			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Dematerializzazione flusso documentale (%)	N. Documenti Cartacei in Entrata / Totale documenti in Entrata (Fonte Gedoc)	<= 27,00 %	18,87 %	-8,13 %
Fascicolazione informatica dei protocolli (%)	N. protocolli fascicolati (informatizzati) / Totale protocolli	>= 80,00 %	98,36 %	+18,36 %



Piattaforma gestione atti amministrativi lwa entrata a regime	Piattaforma gestione atti amministrativi lwa entrata a regime entro la data	Entro 31/12/2020	31/12/2020	-
Obiettivo operativo	OP.03.02.03 - Consolidare sistemi di ascolto e di condivisione degli indirizzi strategici e dei risultati conseguiti in termini di impatto sull'economia e sul territorio			
Unità organizzative coinvolte	Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Segreteria e Assistenza organi, Comunicazione e Relazioni istituzionali Servizi Anagrafici e certificativi Sviluppo imprese e Competitività del territorio			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto Una delle attività messa in campo, volta a garantire e monitorare il mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi all'utenza, le dimensioni effettive delle prestazioni erogate in termini di prontezza, coerenza ed esaustività, è stata quella di predisporre e somministrare dei questionari di customer satisfaction all'utenza. Tre gli uffici interessati: Ufficio Internazionalizzazione, ufficio certificazione con l'Estero, ufficio sportelli polifunzionali e innovativi con risultati soddisfacenti.			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Webinar organizzati per la promozione delle attività camerali	Numero webinar organizzati per la promozione delle attività camerali	>= 4,00 N.	5,00 N.	+1,00 N.
Utilizzo crm per campagne promozione	Numero campagne di informazione nei confronti di utenti presenti nella piattaforma CRM	>= 4,00 N.	12,00 N.	+8,00 N.
Diffusione delle attività di customer nella CCIAA (uffici coinvolti)	Numero uffici che hanno attivato analisi di CS / Numero uffici a rilevanza esterna	>= 10,00 %	10,34 %	+0,34 %
Somministrazione questionario customer satisfaction all'utenza	Somministrazione questionario customer satisfaction all'utenza entro la data	Entro 15/11/2020	15/11/2020	-
Obiettivo operativo	OP.03.02.04 - Potenziare la comunicazione delle attività e dei risultati			



Unità organizzative coinvolte	Bilancio, contabilità e finanza Ciclo di gestione della performance, pianificazione strategica e innovazione org Compliance e Risorse umane Composizione delle controversie e delle situazioni di crisi Gruppi di lavoro con Aziende speciali Cesan e Lachimer Patrimonio, Acquisti e Servizi logistici Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore Segreteria e Assistenza organi, Comunicazione e Relazioni istituzionali Servizi Anagrafici e certificativi Servizi legali Sviluppo imprese e Competitività del territorio Transizione digitale, sviluppo informatico e Centro di documentazione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Aggiornamento del sito (%)	Numero sezioni del sito aggiornate costantemente / numero totale delle sezioni	>= 60,00 %	80,00 %	+20,00 %
Comunicati stampa istituzionali	Numero comunicati stampa istituzionali	>= 20,00 N.	25,00 N.	+5,00 N.
Sperimentare la metodologia per la redazione del Bilancio di genere	Metodologia per la redazione del Bilancio di genere entro la data	Entro 31/12/2020	31/12/2020	-
Incremento dell'accesso al sito	Numero accessi al sito anno T - numero accessi al sito anno t-1 / Numero accessi al sito anno t-1	>= 20,00 %	26,84 %	+6,84 %
OS.03.03 - Orientamento delle risorse umane al risultato e al cambiamento organizzativo				
Obiettivo operativo	OP.03.03.01 - Promuovere le pari opportunità e la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro			
Unità organizzative coinvolte	Compliance e Risorse umane Transizione digitale, sviluppo informatico e Centro di documentazione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto La pandemia da covid-19 ha permesso di velocizzare la conciliazione dei tempi di vita con il lavoro infatti l'Ente Camerale ha adottato, per tutti i dipendenti, lo smart working, nel mentre ha strutturato, attraverso il suo CUG (Comitato unico di Garanzia) un protocollo d'intesa per l'attivazione, con i diversi Enti del territorio (ASL, Università di Foggia, Provincia di Foggia), di una rete dei CUG con i quali condividere feedback utili ad			



assicurare e promuovere le pari opportunità di genere e la valorizzare il benessere di chi lavora.

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Incidenza delle risorse in lavoro agile (%)	Numero personale in lavoro agile / totale personale	>= 20,00 %	86,27 %	+66,27 %
Attivazione VPN al personale (%)	Numero personale con VPN attivato / totale personale	>= 80,00 %	90,20 %	+10,20 %
Attivazione della rete territoriale CUG al fine di realizzare obiettivi condivisi	Attivazione della rete territoriale CUG entro la data	Entro 31/12/2020	29/12/2020	-2,00 gg
Obiettivo operativo	OP.03.03.02 - Progettare e attivare un Piano formativo per i dipendenti camerale			
Unità organizzative coinvolte	Compliance e Risorse umane Segreteria e Assistenza organi, Comunicazione e Relazioni istituzionali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Interventi formativi	Numero interventi formativi per il personale camerale	>= 50,00 N.	72,00 N.	+22,00 N.
Ore formative	Numero ore formative	>= 120,00 N.	579,00 N.	+459,00 N.
Obiettivo operativo	OP.03.03.03 - Implementare una nuova metodologia per la Camera di Commercio di valutazione del personale			
Unità organizzative coinvolte	Ciclo di gestione della performance, pianificazione strategica e innovazione org			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Riunioni per lo sviluppo della nuova metodologia	Numero riunioni per lo sviluppo della nuova metodologia	>= 3,00 N.	5,00 N.	+2,00 N.



Sviluppo di una nuova metodologia per la valutazione del personale	Sviluppo nuova metodologia valutazione del personale entro la data	Entro 31/12/2020	05/05/2020	-240,00 gg
Obiettivo operativo OP.03.03.04 - Realizzare iniziative per il contrasto alla corruzione e per la promozione della trasparenza				
Unità organizzative coinvolte Compliance e Risorse umane				
Risultato misurato obiettivo 100,00 %				
 <p>Raggiunto</p> <p>In linea con il Piano triennale della prevenzione della Corruzione e della trasparenza 2020-2022 l'Ente ha inteso eseguire gli aggiornamenti specialistici sulla normativa anticorruzione e sulla trasparenza al fine di aumentare competenza e consapevolezza del personale camerale e di ridurre il rischio di corruzione. In parallelo si è dato vita anche al nuovo Codice di comportamento della Camera di Commercio.</p>				
Valutazione obiettivo				
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Aggiornamenti specialistici sulla materia oggetto di rischio al fine di aumentare competenza e consapevolezza e ridurre il rischio stesso	Numero incontri specialistici sulla materia oggetto di rischio al fine di aumentare competenza e consapevolezza e ridurre il rischio stesso	>= 3,00 N.	3,00 N.	-
Predisposizione di un programma di formazione/aggiornamento sulle tematiche della trasparenza e per l'anticorruzione	Predisposizione programma formazione/aggiornamento tematiche trasparenza e anticorruzione entro la data	Entro 31/12/2020	15/05/2020	-230,00 gg
Aggiornamento sulla base delle nuove linee guida ANAC del Codice di comportamento mediante processo partecipativo	Aggiornamento sulla base delle nuove linee guida ANAC Codice di comportamento entro la data	Entro 31/12/2020	22/12/2020	-9,00 gg
OS.03.04 - Riorganizzazione, razionalizzazione ed efficientamento delle Aziende speciali				
Obiettivo operativo OP.03.04.01 - Assicurare uno stretto coordinamento amministrativo contabile tra Ente camerale e Aziende Speciali				



Unità organizzative coinvolte	Bilancio, contabilità e finanza Compliance e Risorse umane Segreteria e Assistenza organi, Comunicazione e Relazioni istituzionali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Approvazione Documento di standardizzazione procedure su Rapporto amm.vo-contabile	Approvazione Documento standardizzazione procedure su Rapporto amm.vo-contabile entro la data	Entro 30/11/2020	30/11/2020	-
Implementazione e messa a regime delle procedure standardizzate	Implementazione e messa a regime procedure standardizzate entro la data	Entro 15/12/2020	15/12/2020	-
Obiettivo operativo				
OP.03.04.02 - Ottimizzare le risorse delle Aziende speciali per la conseguente riduzione del contributo camerale				
Unità organizzative coinvolte	Bilancio, contabilità e finanza			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto Nel 2020 si è intensificato del processo di razionalizzazione dei costi delle Aziende Speciali e di riclassificazione dei ruoli rispetto alla realizzazione dei progetti con una riduzione, rispetto al 2019, di circa il 17% dei costi di personale e di funzionamento.			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
Riduzione costi di personale e funzionamento VS esercizio precedente	(Costi del personale e funzionamento nell'anno t - costi del personale e funzionamento nell'anno t-1) / costi del personale e funzionamento nell'anno t-1	>= 15,00 %	17,81 %	+2,81 %
Definizione Azioni di efficientamento dei costi	Definizione azioni di efficientamento dei costi entro la data	Entro 31/12/2020	30/12/2020	-1,00 gg



3.3 – 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.

Con riferimento a quanto previsto dal SMVP della Camera di commercio di Foggia, esso stabilisce che la misurazione e valutazione della performance organizzativa "è un processo quali-quantitativo, che culmina nella determinazione di un giudizio sintetico sui risultati prodotti dall'ente in relazione agli obiettivi stabiliti in fase di pianificazione strategica e programmazione operativa" ed è articolata su due distinti e interconnessi livelli:

- a. la performance complessiva dell'ente;
- b. la performance di singole unità organizzative dell'ente (Aree e Servizi).

In entrambi i casi, in sede di misurazione della performance organizzativa si tiene conto di indicatori sintetici, frutto di ponderazione delle performance rilevate relativamente agli obiettivi afferenti ai diversi ambiti strategici (nel primo caso) o alle diverse unità organizzative (nel secondo).

La misurazione relativa all'anno 2020 è stata avviata a Gennaio 2021. L'UCdP, ufficio "Ciclo della performance, pianificazione strategica e innovazione organizzativa" ne ha curato il processo e, a conclusione della fase di rilevazione e sulla base dei dati rilevati dalla tecnostruttura e validati dal Segretario Generale, ha predisposto la specifica reportistica, implementata e alimentata all'interno del Sistema integrato informativo, costituente la consuntivazione della performance 2020 secondo quanto stabilito dal SMVP vigente:

- Report di ente, che consente di verificare l'attuazione degli obiettivi della Camera nel suo complesso;
- Report di unità organizzativa, che consentono di verificare l'attuazione degli obiettivi assegnati alle diverse Aree e/o Servizi;
- Report per prospettiva BSC (strategici e operativi), che consentono di verificare l'attuazione degli obiettivi secondo le prospettive di BSC;

La citata reportistica è stata sottoposta all'OIV che, nella seduta del 19 marzo 2021, l'ha esaminata e ha proceduto all'audizione del Segretario Generale dell'Ente per le valutazioni di competenza.

In esito al processo di valutazione di competenza l'Organismo si è così espresso: "L'OIV valuta positivamente la percentuale di realizzazione degli obiettivi 2020 esprimendo un giudizio corrispondente ad "ottimo", come previsto dalla scala di valutazione del SMVP vigente, in termini di capacità dell'Ente, avvalendosi anche della collaborazione delle Aziende speciali, di portare a compimento le strategie delineate in fase previsionale".

A conclusione delle sue valutazioni l'OIV "esprime un giudizio positivo innanzitutto in riferimento al sistema dei controlli interni che non ha evidenziato carenze e si è rivelato coerente con la normativa vigente. In termini di monitoraggio e misurazione delle performance la Camera fa riferimento al sistema informativo integrato Pareto, gestito a livello nazionale da Unioncamere per il benchmarking tra le Camere di commercio. Si ritengono idonee ed efficaci le misure, sempre più adeguate nel tempo, messe in atto dalla Camera per rilevare la soddisfazione dell'utenza esterna (rilevazione del gradimento/utilità del sito web e della soddisfazione dei



servizi certificativi resi dagli sportelli polifunzionali, somministrazione di questionari di rilevazione del grado di soddisfazione delle iniziative proposte) e del personale interno (indagine sul benessere organizzativo). Valuta altresì positivamente il livello di efficienza raggiunto dal sistema di reporting interno ed esterno, anche in considerazione dell'assolvimento da parte dell'Ente dei compiti in materia di prevenzione della corruzione e in materia di trasparenza, per ottemperare alle prescrizioni normative che si integrano con diverse fasi del ciclo della performance.

L'OIV, a conclusione dell'attività svolta, evidenzia che la Camera di Commercio di Foggia ha dimostrato di perseguire le politiche strategiche espresse in sede di programmazione dagli Organi Politici e Amministrativi dell'Ente, attraverso la definizione di appropriati obiettivi ed indicatori di risultato, nonché adottando un sistema di controllo attivo e pertinente. I risultati raggiunti nel 2020 sono significativi e attestano la determinazione di garantire il costante efficientamento delle procedure e delle attività, il contenimento dei costi di struttura, la qualità ed efficienza dei servizi offerti, nonché l'attenzione costante alle necessità di tutti i suoi stakeholder, grazie alle indagini di customer satisfaction svolte nell'anno 2020 e all'esame dei relativi feedback. Si conferma, inoltre, l'impegno dell'Ente nel razionalizzare ogni sua azione in relazione alla sua Mission, sostenendo le imprese, a vantaggio di tutto il territorio, soprattutto nei momenti di difficoltà economica per le imprese".¹

La performance di ente, già riportata nel capitolo 1.1, si è attestata su un punteggio complessivo pari al 99,80%.²

L'OIV nominato per il triennio 2021-2024, nel frattempo insediatosi il 19 maggio 2021, ha preso atto dell'aggiornamento della reportistica avvenuto a seguito di approvazione del Bilancio di esercizio 2020 (deliberazione di Consiglio n. 4 del 29.04.2021).

La Giunta ha quindi preso atto delle valutazioni dell'OIV condividendo e confermando tali valutazioni nella delibera n. 62 del 24 giugno 2021.

¹ L'OIV a supporto delle valutazioni di competenza e data la prossimità della conclusione dell'incarico, ha ritenuto di predisporre per l'organo politico - amministrativo anche il "Report sul controllo strategico anno 2020", ai sensi dell'art 14 c.2, del d. lgs. 150/2009" ed anche in conformità a quanto previsto dal vigente SMVP della Camera.

² Il valore definitivo di performance di ente (99,80%) è stato calcolato in seguito all'approvazione del Bilancio di Esercizio 2020 (deliberazione di Consiglio n. 4 del 29.04.2021) e presenta una variazione rispetto al valore di performance calcolato con i dati disponibili in data 19 marzo 2021 (99,77%), allorché l'OIV allora vigente e operante in regime di prorogatio ha effettuato le proprie valutazioni. Trattandosi di una lieve differenza, peraltro positiva, la Giunta in sede di valutazione ha ritenuto di mantenere invariata la valutazione effettuata all'epoca dall'OIV.



3.4 – Bilancio di genere

Tra le linee di azione del 2020, nell'obiettivo strategico 03.02 "Miglioramento organizzativo e orientamento all'impresa", è stata individuata anche quella di sperimentare la metodologia per la redazione del Bilancio di Genere con l'individuazione di uffici e criteri comuni in grado di consentire, attraverso l'analisi dell'impiego delle risorse economiche e delle decisioni di spesa sui due generi e l'identificazione delle disuguaglianze e/o diversità tra persone, di elaborare ipotesi e modelli di spesa, organizzativi e di scelte politiche.

La Camera di Commercio di Foggia ha così deciso di introdurre una prospettiva di genere nella costruzione del bilancio pubblico di modo da tenere in considerazione:

- L'equità: in una prospettiva di accesso e distribuzione delle risorse equa da parte dei cittadini uomini e donne che vivono il territorio.
- La riduzione delle disuguaglianze: attraverso la misurabilità degli impatti delle politiche di genere implementate dalle Pubbliche Amministrazioni sulle condizioni di vita dei cittadini.
- L'efficienza e l'efficacia: per verificare l'efficacia e l'efficienza dell'operato pubblico attraverso le spese effettuate e la loro priorità e gli impegni fissati.
- La comunicazione e la trasparenza dell'operato pubblico: l'utilizzo del bilancio pubblico per definire le priorità e per individuare strumenti specifici volti alla parità di genere permette una maggiore informazione e partecipazione della cittadinanza, ma anche una maggiore trasparenza dell'allocazione delle risorse.
- La responsabilità sociale: grazie ad un processo circolare di monitoraggio, programmazione e controllo dell'impatto delle misure organizzative interne e delle politiche sul territorio.

Inoltre, il Bilancio di genere amplia il processo democratico perché, per la sua implementazione, viene richiesta la partecipazione di numerosi soggetti.

Diversi gli obiettivi fissati e raggiunti a sostegno del genere. Particolarmente rilevante la presenza di un obiettivo a supporto delle imprese femminili, raggiunto al 100%, attraverso il quale si sono intensificati i percorsi formativi per la creazione di start-up di impresa e si è dato seguito alla creazione di una premialità economica aggiuntiva per le imprese femminili ammesse ai bandi indetti dall'Ente.

Internamente al sistema tra gli obiettivi di benessere e di salute sociale vi è stato l'utilizzo dello smart working che ha permesso all'Ente di coniugare le esigenze personali dei dipendenti e al contempo di aumentare la performance dei servizi.

Inoltre il CUG - Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni - nel corso del 2020, ha continuato la sua attività ponendo in essere azioni utili a garantire il miglioramento dell'efficienza organizzativa e dei servizi resi così come si evince dalla relazione annuale comunicata al Consiglio con Deliberazione n. 1 del 29/04/2021.

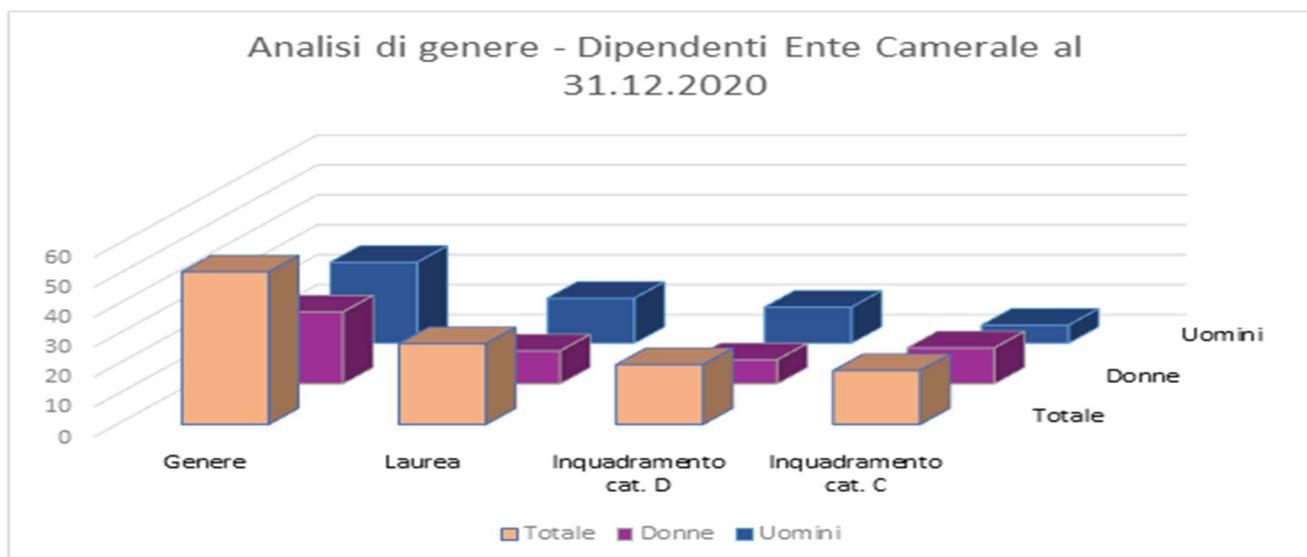
Per quanto riguarda il personale camerale si evidenziano alcuni dati da utilizzare come strumento di valutazione per una visione d'insieme sulle pari opportunità.

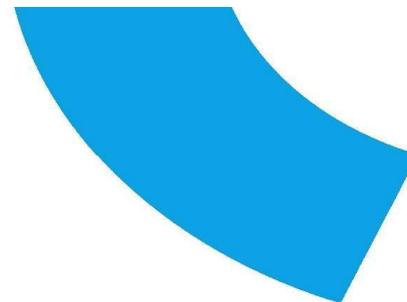


I dipendenti della Camera di Commercio di Foggia, in servizio a tempo indeterminato al 31/12/2020 risultano pari a 51 unità così suddivise:

Categoria	Genere		Laurea		Età media anagrafica		Anzianità media	
	M	F	M	F	M	F	M	F
Dirigenza	=	1	=	1	=	60	=	37
D	12	8	10	7	55	54	28	24
C	6	12	3	2	54	56	26	28
B3	7	2	2	1	49	48	21	19
B1	2	1	0	0	50	46	26	27
Totale	27	24	15	11				

Si sottolinea, inoltre, come, nella distribuzione di genere del personale camerale, la Camera di Commercio di Foggia ha una maggioranza femminile nella categoria C. Di seguito, una rappresentazione grafica e una tabella relativa ai dati riferiti alla distribuzione per genere del personale dipendente.





	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
% di Dirigenti donne	0	0	0	0	0	100
% di Donne rispetto al totale del personale	46	45	46	47	45	46
% di personale femminile assunto a tempo indeterminato	100	100	100	100	100	95,83
Retribuzione media ricorrente erogata nell'anno al personale femminile non dirigente	29.528	29.845	35.173	30.805	30.498	27.127
Età media del personale femminile	50	50	51	53	53	54
Età media del personale maschile	50	51	52	52	52	53
% di personale femminile laureato rispetto al totale del personale femminile	43	45	45	43	44	44
% di personale maschile laureato rispetto al totale del personale maschile	54	54	53	55	53	52

I dati si riferiscono al 1° gennaio di ogni anno.



4 - RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI

Si rendicontano, di seguito, gli obiettivi individuali assegnati al Segretario generale inseriti nel Piano della performance 2020-2022

Lorella Palladino - Segretario Generale			
Obiettivo individuale		Fornire supporto alle imprese in materia economico finanziaria	
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Imprese in difficoltà che hanno avuto accesso a supporto finanziario	Numero delle imprese in difficoltà che hanno avuto accesso a supporto finanziario nell'anno	>= 30,00 N.	102,00 N.
Richieste di contributo ricevute	Numero richieste di contributo ricevute nell'anno	>= 50,00 N.	128,00 N.
Imprese beneficiarie dei servizi di formazione/ informazione/ assistenza su supporto finanziario	Numero imprese beneficiarie dei servizi di formazione/ informazione/ assistenza su supporto finanziario nell'anno	>= 100,00 N.	360,00 N.
Partenariati/accordi attivati sul territorio (es: con ordini professionali, associazioni di categoria, Università/enti di ricerca, tribunali, enti locali)	Numero partenariati/accordi attivati sul territorio (es: con ordini professionali, associazioni di categoria, Università/enti di ricerca, tribunali, enti locali)	>= 2,00 N.	3,00 N.
Obiettivo individuale		Rispondere alle esigenze di semplificazione da parte delle imprese	
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Sessioni di lavoro con i Comuni e con gli enti terzi volte alla riduzione dei tempi e semplificazione delle pratiche	Numero sessioni di lavoro con i Comuni e con gli enti terzi volte alla riduzione dei tempi e semplificazione delle pratiche	>= 2,00 N.	2,00 N.
Realizzazione e promozione piattaforma SARI	Piattaforma SARI entro la data	Entro 31/12/2020	18/11/2020
Incremento della diffusione dei cassetti digitali	Numero Cassetti digitali attivati nell'anno t - Numero cassetti digitali attivati anno T-1) / Numero cassetti digitali attivati anno T-1	>= 5,00 %	52,37 %
Incremento della diffusione dei dispositivi di firma digitale	(Numero dispositivi firma digitale attivati nell'anno - numero dispositivi firma digitale attivati anno T-1) / numero dispositivi firma digitale attivati anno T-1	>= 5,00 %	25,51 %
Obiettivo individuale		Ottimizzare l'assetto organizzativo dell'Ente	
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Riunioni interne per il trasferimento delle competenze	Numero riunioni interne per il trasferimento delle competenze	>= 4,00 N.	6,00 N.



Declinazione del nuovo assetto organizzativo dell'ente	Declinazione nuovo assetto organizzativo entro la data	Entro 30/04/2020	27/04/2020
Gruppi di lavoro trasversali costituiti	Numero gruppi di lavoro trasversali (ottimizzazione assetto organizzativo)	>= 4,00 N.	4,00 N.
Obiettivo individuale			
Ottimizzare le risorse delle Aziende speciali per la conseguente riduzione del contributo camerale			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Riduzione costi di personale e funzionamento VS esercizio precedente	(Costi del personale e funzionamento nell'anno t - costi del personale e funzionamento nell'anno t-1) / costi del personale e funzionamento nell'anno t-1	>= 15,00 %	17,81 %
Definizione Azioni di efficientamento dei costi	Definizione azioni di efficientamento dei costi entro la data	Entro 31/12/2020	30/12/2020
Obiettivo individuale			
Realizzare iniziative per il contrasto alla corruzione e per la promozione della trasparenza			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020
Aggiornamenti specialistici sulla materia oggetto di rischio al fine di aumentare competenza e consapevolezza e ridurre il rischio stesso	Numero incontri specialistici sulla materia oggetto di rischio al fine di aumentare competenza e consapevolezza e ridurre il rischio stesso	>= 3,00 N.	3,00 N.
Predisposizione di un programma di formazione/aggiornamento sulle tematiche della trasparenza e per l'anticorruzione	Predisposizione programma formazione/aggiornamento tematiche trasparenza e anticorruzione entro la data	Entro 31/12/2020	15/05/2020
Aggiornamento sulla base delle nuove linee guida ANAC del Codice di comportamento mediante processo partecipativo	Aggiornamento sulla base delle nuove linee guida ANAC Codice di comportamento entro la data	Entro 31/12/2020	22/12/2020



5 - IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Rispetto a quanto previsto dal SMVP - aggiornato con Deliberazione di Giunta n. 39 del 05/05/2020 e con una prima applicazione completa nel ciclo di gestione 2020 - la Camera di commercio di Foggia ha rispettato le fasi previste per il processo di misurazione e valutazione della performance, con alcuni slittamenti delle tempistiche di cui di seguito si rende conto.

Il Piano della Performance 2020-2022 è stato approvato a maggio (Deliberazione di Giunta n. 40 del 05/05/2020). La sua stesura - al di là dei tempi previsti dall'art. 10 del d.lgs. 150/2009 - è stata dovuta al ritardo dell'approvazione del Preventivo 2020 (deliberazione di Consiglio n. 5 del 27 febbraio 2020) che ha fatto slittare nel tempo tutte le programmazioni successive.

In riferimento al monitoraggio intermedio le tempistiche hanno subito uno slittamento, consequenziale dell'eccezionalità rappresentata dal completamento della programmazione al 30 giugno, a causa del periodo di gestione provvisorio del bilancio terminato, come già detto, il 27 febbraio 2020.

Il Segretario Generale - con il supporto dell'Ufficio di Staff "Ciclo di gestione della performance, pianificazione strategica e innovazione organizzativa" (UcdP) e avvalendosi della tecnostruttura camerale - nel mese di ottobre ha effettuato un monitoraggio intermedio, per rilevare lo stato di realizzazione degli obiettivi alla data del 30 settembre, gli scostamenti rispetto ai risultati previsti, le relative cause e valutare gli interventi correttivi adottabili e la loro tempestiva attivazione.

Per ciascun obiettivo dell'Albero della performance 2020 è stata quindi valutata la possibile rimodulazione di target "data" individuati nel Piano originario, secondo una valutazione del contesto in cui si è trovato ad operare l'Ente nel corso del 2020 (arresto di alcune attività economiche, nuove strategie camerali emergenti, rafforzamento dell'azione camerale nella fase di emergenza, riorganizzazione delle Aziende Speciali).

I risultati del monitoraggio del ciclo di gestione della performance sono stati sottoposti alle valutazioni di competenza dell'OIV nella seduta del 19 novembre 2020 (verbale OIV n 8/2020).

La Giunta pertanto, con deliberazione n. 94 del 23.11.2020, ha preso atto delle proposte di rimodulazione di alcuni "target data" - formulate grazie anche al contributo dei servizi e avendo cura di non inficiare la strategia complessiva dell'Ente posticipandone l'attuazione nel IV trimestre - e ha condiviso le valutazioni espresse dall'OIV. Ha quindi

- ha valutato positivamente i risultati del monitoraggio del ciclo di gestione della performance 2020 - per quanto non completamente in linea con la programmazione 2020 e con la strategia complessiva dell'Ente - in considerazione del contesto esterno ed interno in cui l'Ente si è trovato ad operare e delle azioni correttive già messe in campo volte al rispetto del trend atteso;
- ha aggiornato l'albero della performance 2020 in sostituzione di quello di cui al Piano performance approvato con deliberazione n. 40/2020 e conseguentemente la scheda individuale del Segretario Generale, in sostituzione della precedente di cui alla deliberazione di giunta n. 41/2020.

In riferimento alla fase di misurazione e valutazione della performance di fine periodo, le tempistiche adottate dall'Ente sono state congrue.

Si rinvia al paragrafo 3.3. in merito alla declinazione del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa, di cui alla delibera di Giunta n. 62 del 24 giugno 2021 e il cui esito è riportato nel presente Documento.

Contestualmente sono state effettuate tutte le rilevazioni, misurazioni e valutazioni inerenti alla performance individuale.



Dopo l'approvazione della Relazione sarà sottoposta alla validazione dell'OIV che, sulla base dei controlli che gli competono, completerà il processo di validazione finale della performance.