



CAMERA DI COMMERCIO  
RIVIERE DI LIGURIA  
IMPERIA LA SPEZIA SAVONA

allegato delibera Giunta camerale -----

# Relazione sulla *performance* 2024



## Indice

1) PRESENTAZIONE.....	3
1) SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI.....	4
2) ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE.....	6
3) OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI.....	13
4) Obiettivi in termini di pari opportunità e soddisfazione dell'utenza.....	14
5) VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA.....	17
6) OBIETTIVI INDIVIDUALI.....	17
7) IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E LA VALIDAZIONE DELLA RELAZIONE DA PARTE DELL'OIV.....	19

Allegato 1 – Misurazione e valutazione OIV obiettivi 2024



## 1) PRESENTAZIONE

La Relazione sulla performance è il documento con cui le Amministrazioni, come previsto dall'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, sintetizzano le fasi finali del Ciclo della performance, in cui si procede alla misurazione e valutazione degli obiettivi di performance fissati per l'anno nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione e alla conseguente analisi dei risultati con lo scopo di raccogliere input di miglioramento da utilizzare nel ciclo in corso o nelle future programmazioni.

Oltre ad avere un valore gestionale, la Relazione rappresenta uno strumento di comunicazione, centrale nel "sistema" per la Trasparenza Amministrativa implementato dall'Ente ai sensi del decreto n. 33/2013. Tramite la Relazione sulla performance, come anche attraverso la Relazione sulla gestione e sui risultati, che viene allegata al bilancio consuntivo, gli Enti fanno infatti fronte ai propri obblighi in termini di "accountability", ovvero "rendono conto" del proprio operato e dell'utilizzo delle risorse pubbliche.

Nello specifico, la Relazione deve evidenziare i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi di performance, con evidenza degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno, di cui devono essere indicate le cause e, dove possibile, individuate le misure correttive. Gli ambiti di misurazione e valutazione, come richiesto dal D. lgs. 150, riguardano tutte le "dimensioni" della performance: gli obiettivi strategici, definiti nell'ambito delle linee strategiche pluriennali, i piani per le attività programmate, l'efficacia ed efficienza dei processi e dei servizi, la salute economico-finanziaria, le pari opportunità, la customer satisfaction.



## 1) SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

In questa sezione viene fornita una visione d'insieme in merito ai risultati raggiunti.

Si ha in primis un indicatore che rappresenta a livello sintetico il risultato delle performances conseguite nei diversi ambiti rispetto agli obiettivi di Ente e a seguire i risultati conseguiti a livello dei diversi "ambiti". Gli indicatori in oggetto sono calcolati sulle valutazioni espresse dall'OIV.

<b>PERFORMANCE DI ENTE</b>	<b>93,66</b>
AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI	90,75
AMBITO SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI STRUTTURA	82,50
AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITA' DEI PROCESSI E DEI SERVIZI	96,20
AMBITO GESTIONE DEI RISCHI	95
AMBITO MODERNIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, MIGLIORAMENTO COMPETENZE, BENESSERE	97,50
AMBITO RELAZIONI E PARTECIPAZIONE UTENZA	100

Si ha poi anche una performance di unità organizzativa, calcolata

> a livello di Area

> a livello di Servizio

che esprime il livello di raggiungimento degli obiettivi attribuiti alle diverse unità organizzative presenti all'interno dell'Ente (si veda in merito la sezione 5).

I valori sopra evidenziati sono calcolati, come detto, sulla base delle valutazioni espresse dall'Organismo Indipendente di Valutazione, il quale, una volta conclusa la fase di misurazione, in cui sono rilevati i dati e calcolati gli indicatori, esprime la propria valutazione, tenendo conto degli scostamenti rispetto al target e degli eventuali fattori interni o esterni all'origine degli stessi, le cosiddette "cause esogene". Per ogni obiettivo di performance l'OIV sintetizza l'esito della valutazione attraverso un giudizio espresso in centesimi.

Segue una sintesi dei principali risultati raggiunti nei diversi ambiti.



#### AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato
Transizione digitale	N. self assessment e/o assessment della maturità digitale	$\geq 100$	155
	N. eventi di informazione e sensibilizzazione	$\geq 15$	18
Transizione burocratica	N. imprese aderenti al Cassetto digitale (rispetto alle imprese attive)	$> 32\%$	35,88%
	Tasso di alimentazione del fascicolo elettronico di impresa	$\geq 4.000$	4200
Internazionalizzazione	N. imprese supportate per l'internazionalizzazione	$\geq 120$	129
Turismo	N. imprese supportate per lo sviluppo turistico	$\geq 60$	113
Agroalimentare	N. imprese supportate per la valorizzazione della filiera	$\geq 130$	149
Mercato del Lavoro	Giovani orientati	$\geq 300$	487

#### AMBITO SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI STRUTTURA

Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato
Salute gestionale	Percentuale di incasso del d.a.	$\geq 72,63\%$	73,31%
Indice di struttura primario	Patrimonio netto/imm.ni	$\geq 118,13\%$	121,30%
Salute di struttura	Tasso di sostituzione		

#### AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITA' DEI PROCESSI E DEI SERVIZI

Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato
Qualità dati Registro Imprese	N. interventi di verifica/correzione	$\geq 2.000$	2.007



AMBITO GESTIONE DEI RISCHI

Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato
Anticorruzione	Indice sintetico di trasparenza	>95	98,7
Privacy	N. casi di perdita dati	zero	zero

AMBITO MODERNIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, MIGLIORAMENTO COMPETENZE,  
BENESSERE

Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato
Efficacia della formazione	Valore medio del giudizio espresso dagli interessati	>7	7,3

AMBITO RELAZIONI E PARTECIPAZIONE UTENZA

Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato
Customer satisfaction	Indicatore capacità di relazione dell'Ente (valutazione media)	>8,5	8,9



## 2) ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

Fanno parte del "contesto esterno" lo scenario socio-economico in cui ha operato l'Ente e il contesto giuridico e politico che ne ha condizionato l'agire. Per "contesto interno" si intende invece il quadro in termini di risorse umane, organizzazione, patrimonio.

### Gli elementi di scenario socio-economico

Come evidenziato in studi recenti, la Liguria sta attraversando un fase di crescita, con dati che evidenziano una ripresa post-Covid più rapida rispetto a molte altre Regioni (incremento del Pil reale dal 2019-2020 al 2022-2023 pari a un + 17,6%). Nello specifico, ci sono alcuni fattori specifici positivi: il tasso di occupazione giovanile superiore alla media del Paese insieme a una crescita significativa della digitalizzazione delle imprese private (+23,8%). Elementi mentre sconta un ritardo nel settore pubblico e l'impegno nelle politiche di sostenibilità ambientale resta basso.

In merito alla digitalizzazione, tema rispetto al quale le Camere di Commercio hanno un ruolo attivo, attraverso i Punti Impresa Digitale, si sottolinea che le imprese liguri stanno accelerando il passo: negli ultimi due anni, il numero di aziende con un livello base di digitalizzazione è aumentato del +23,8%, un incremento significativamente superiore alla media italiana (+9,4%) e del Nord-Ovest (+10,5%). Meno bene per quanto riguarda la sostenibilità, anch'essa oggetto di presidio delle Camere: nell'ambito del Pnrr in Liguria sono stati indetti bandi focalizzati su tematiche Esg con fondi superiori alla media nazionale. Tuttavia, le aziende della regione (0,27%) hanno mostrato un impegno inferiore rispetto alla media italiana (0,34%) nell'implementazione di politiche di sostenibilità. Un maggiore coinvolgimento delle imprese liguri in questi progetti potrebbe favorire l'accesso a nuovi capitali e il rafforzamento del tessuto economico locale.

La regione si distingue per un ritorno sugli investimenti (Roi), espresso come rapporto tra valore aggiunto e investimenti sostenuti, superiore alla media nazionale, con performance elevate in settori chiave come industria tessile (con dei rapporti pari rispettivamente a 31,4 e 7,8, quasi quattro volte superiore), alloggio e ristorazione (27,4 contro il 9,9 della media nazionale, quasi tre volte maggiore) e fabbricazione dei mezzi di trasporto (6,3 contro il 2,5).

Da un'analisi della composizione settoriale dell'economia ligure, in termini di contributo al valore aggiunto del Nord-Ovest, condotto su un campione di oltre 4.000 imprese liguri, emerge un ruolo trainante dei settori del trasporto marittimo e Food&Beverage, un potenziale di crescita ulteriore nella filiera alimentare e l'opportunità di fare leva sul processo di digitalizzazione per lo sviluppo del settore del trasporto e magazzinaggio.

Il dato 2024 sull'export e' piu' in chiaroscuro: nel 2024, anche a causa della situazione internazionale, si e' registrato un calo del 24,1%; negli ultimi 5 anni, pero', le esportazioni liguri sono cresciute del 12,7%, quasi il doppio rispetto al resto del Nord Ovest (+6,6%).

Il tasso di occupazione nella fascia 15 - 64 anni che, con il suo 67,3%, e' superiore al



dato italiano, fermo a 62,2%. Anche per le donne (tasso di occupazione al 59,8%, maggiore rispetto al 53,3% italiano) e gli uomini (tasso di occupazione al 74,8%, maggiore rispetto al 71,1% italiano).

Secondo il report Teha nella Blue Economy la Regione ha un ruolo da leader in Italia: il 10,6% delle imprese della Regione è attivo nell'economia del mare, superiore alla media nazionale (3,8%). La Liguria si posiziona bene anche nel campo dello sviluppo tecnologico con una spesa dell'1,6% del Pil investito in ricerca, il territorio è la quinta regione a livello nazionale per investimenti in questa direzione. In Liguria il 39,5% è impiegato in questi ambiti, al quarto posto nella classifica italiana.

Altro settore trainante è quello turistico, in particolare estero: tra il 2019 e il 2024 gli arrivi di turisti dall'estero sono aumentati del 17,9% (+4,4% il dato italiano per lo stesso periodo), le presenze del 20,3% (dato italiano +6,8%). E per esempio, le presenze turistiche nel solo Genovese sono aumentate del +6,6% nel 2024, gli arrivi di turisti stranieri del 8,5%; molto positivi anche i dati sull'offerta culturale (che calcola gli spettacoli a disposizione ogni mille abitanti), aumentata del 10,3%. Molto complesso resta il tema delle nuove infrastrutture in Liguria: alcuni progetti risultano in ritardo ma, secondo Teha, al 2030 si stima un impatto di +8,4 miliardi sul Pil ligure. Da migliorare anche la disponibilità di manodopera (il 49% delle imprese segnala difficoltà di reperimento di lavoratori adatti) e dello 'skill mismatch' tra formazione e offerta di lavoro (la percentuale ligure è al 32,7%, mentre la media italiana di atesta al 29,7%).

### **Gli elementi di scenario giuridico e politico**

Il processo, avviato con il Decreto di riforma, che aveva già visto iniziative spontanee di autoriforma su base autonoma come nel caso del nostro territorio, appare giunto ormai al suo completamento. A inizio 2024 è nata la CCIAA di Brindisi – Taranto e nel mese di marzo è intervenuta la sentenza del Consiglio di Stato che ha messo la parola fine a una controversia che durava da anni: nei prossimi mesi la camera di commercio di Pavia verrà accorpata a quelle di Mantova e Cremona e si andrà quindi di fatto a chiudere anche l'ultima fase dell'impegnativo percorso che ha portato al nuovo assetto del sistema.

Di grande importanza per il sistema camerale sono i risultati che il sistema sta raggiungendo nel campo della facilitazione del dialogo tra imprese e Pubblica Amministrazione.

Da dicembre il cassetto digitale dell'imprenditore [impresa.italia.it](https://impresa.italia.it), servizio realizzato dal Sistema camerale e attualmente utilizzato da oltre 2,3 milioni di imprenditori per accedere ai propri dati e documenti ufficiali contenuti nel Registro delle imprese, è anche una "app" e si è arricchito di nuove funzionalità.

Grazie all'integrazione con il Servizio di collegamento, il legale rappresentante può accedere anche ai propri dati e certificati resi disponibili sulla Piattaforma Digitale Nazionale Dati dalle Pubbliche Amministrazioni che gestiscono dati d'impresa.

Due sono gli aspetti da rimarcare: da un lato il ruolo che il sistema camerale si è conquistato nell'ambito delle azioni per la digitalizzazione nell'ambito del progetto realizzato con la regia del Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri e la collaborazione del Ministero delle Imprese e del Made in Italy e, dall'altro, l'impegno di Unioncamere e Infocamere di dare supporto alle realtà più piccole e ancora poco digitalizzate tramite il Servizio di collegamento delle imprese alla Pdnd, come previsto dal Piano nazionale per gli interventi complementari al Pnrr.



Grazie all'interoperabilità garantita dalla Piattaforma Digitale Nazionale Dati, le imprese possono ora tagliare costi e tempi della burocrazia. Per esempio, nel contesto della Composizione negoziata della crisi d'impresa, il legale rappresentante non deve più andare all'Inps per richiedere il certificato unico dei debiti contributivi, ma può accedervi direttamente attraverso il Servizio di collegamento.

Sempre nello stesso ambito, attraverso un protocollo di interoperabilità completamente automatizzato, la Piattaforma di Composizione negoziata consente all'imprenditore di autorizzare gli esperti da lui indicati ad accedere ai dati sulla posizione debitoria dell'impresa sotto il profilo tributario, contributivo e assicurativo in possesso di Inps, Inail, Agenzia delle Entrate e Agenzia delle Entrate Riscossione, dati necessari all'esperto per trovare una soluzione alla crisi d'impresa.

### Le risorse umane e l'organizzazione interna

La macro-organizzazione attuale dell'Ente è stata approvata dalla Giunta nel mese di maggio 2022, con conferma di tre Aree Dirigenziali:

- > Risorse Umane, finanziarie e Patrimonio,
- > Servizi per l'Impresa - Regolazione del Mercato,
- > Sviluppo Economico,

che si affiancano all'Area del Segretario Generale.

Oltre alla direzione della Segreteria Generale, il dott. Casarino ha la direzione ad interim dell'Area "Sviluppo economico", mentre l'area "Risorse umane, finanziarie e patrimonio" è sotto la direzione della dottoressa Paola Mottura. L'area "Servizi per l'impresa - Regolazione del mercato" dall'1/4/2024 fa capo alla dott.ssa Susanna Alinghieri.

La struttura nel 2024 era articolata nei seguenti servizi, assegnati tipicamente a posizioni organizzative<sup>1</sup>, ora denominate, con il nuovo CCNL, Elevate Qualificazioni.

#### Area Segreteria Generale

- Affari Generali - Donatella Persico
- Sviluppo organizzativo e Sistemi informativi - Camilla Rossino
- Comunicazione - Luciano Moraldo

#### Area Risorse umane, finanziarie e patrimonio

- Patrimonio, acquisti e servizi logistici - Alessandra Bronzi
- Risorse umane - Paola Mottura (dirigente dell'area) - fino a marzo i due Servizi Risorse Umane e Risorse finanziarie erano un unico servizio
- Risorse finanziarie e partecipate - Paola Mottura (dirigente dell'area)

#### Area Servizi per l'impresa - Regolazione del mercato

- Servizi Anagrafici per l'impresa (da maggio 2024 i tre Servizi SAI delle tre province sono stati unificati in un unico servizio) - Adrio Zoppi
- Regolazione del mercato - Eleonora Donatiello (S. Alinghieri fino a marzo)
- Metrico e Attività Vigilanza - Fabio Berti

#### Area Sviluppo economico

- Digitalizzazione, infrastrutture ed agevolazioni - Rosella Ricci
- Sviluppo territoriale, turismo, internazionalizzazione - Stefano Spinelli
- Progetti europei - Daniela Ebanò

---

<sup>1</sup> A giugno 2022 il Segretario Generale ha conferito la titolarità di Posizione Organizzativa a 13 dipendenti di categoria D fino al 31/5/2025. Attualmente le P.O. sono undici, a seguito di due cessazioni dal servizio, del passaggio a dirigente della P.O. Mottura e della dott.ssa Alinghieri e del conferimento della P.O. alle dipendenti Zocco, Donatiello e Ricci.



Informazione economica e orientamento al lavoro – Olivia Zocco

Sono stati previsti altresì Responsabili territoriali di sede: per Imperia Daniela Ebano<sup>2</sup>, per La Spezia Stefano Spinelli, per Savona Donatella Persico.

Con riferimento alle risorse umane su cui conta l'Ente, si riportano di seguito alcune informazioni di sintesi.

Alla data del 31/12/2024 il personale a tempo indeterminato risulta ripartito nelle categorie contrattuali come di seguito indicato:

Con riferimento alle risorse umane su cui conta l'Ente, si riportano di seguito alcune informazioni di sintesi.

Alla data del 31/12/2024 il personale a tempo indeterminato risulta ripartito nelle categorie contrattuali come di seguito indicato:

Area	N. dipendenti
Operatori	1
Operatori esperti	17
Istruttori	57
Funzionari ed elevata qual.	21
Dirigente	2
Segr. Gen.	1
totale	99

E' da segnalare che la situazione complessiva del personale comprendeva n. 1 unità in aspettativa, n. 1 unità assegnata parzialmente a incarichi esterni e n. 14 unità impiegate a tempo parziale (part time). Alla luce di ciò, le complessive 99 risorse corrispondono a 94,6 "intere" (=con orario settimanale di 36 ore).

Si segnala che al 31.12.2024 erano in servizio anche tre unità a tempo determinato e una unità con contratto interinale (per un anno).

Il numero delle risorse umane sulle quali la Camera di commercio può contare per lo svolgimento delle funzioni si è notevolmente ridotto nel tempo, come si può riscontrare nel seguente prospetto.

Risorse umane	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Personale	125	121	118	111	108	103	95	97	96	96
Dirigenti	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3
Totale	128	124	121	114	110	104	97	99	98	99

Rispetto a tale contrazione si è intervenuti con l'inserimento di nuove risorse in base ai piani dei fabbisogni approvati dal 2021, risorse assunte effettivamente negli anni 2022, 2023 e 2024. Alle assunzioni sono state affiancate scelte organizzative, che hanno visto anche la realizzazione di progressioni interne, al fine di migliorare l'organizzazione e rendere sempre più efficace la fornitura di servizi.

Per quanto riguarda le aziende speciali, l'azienda "Riviera di Liguria", al 31/12/2024 contava su 13 persone, oltre al direttore, n. 1 persona a tempo determinato e n. 3 interinali; mentre l'azienda speciale "Cersaa" vedeva operative 11 persone, oltre al direttore (e 5 a tempo determinato).

<sup>2</sup> La dipendente è cessata dal servizio a fine 2024, attualmente l'incarico è ricoperto dalla Dott.ssa Eleonora Donatiello.



In merito alla distribuzione delle risorse, è di seguito riportata una tabella con la ripartizione in termini di ore lavorate tra le Funzioni Istituzionali previste dal DPR 254/2005<sup>3</sup>

	CCIAA	CCIAA + Azienda Riviére
Funzioni istituzionali	%	%
A e B - Segreteria Organi e Servizi di Supporto	39,22	36,66
C - Anagrafe e Servizi di Regolazione del mercato	35,61	30,73
D e E - Studio, formazione, informazione e prom. economica	24,77	32,27
Altro	0,38	0,33

### Patrimonio immobiliare

Il patrimonio immobiliare della Camera di Commercio è costituito dai seguenti immobili:

ubicazione	dettaglio/destinazione	mq
Albenga, regione Rollo 98	uffici e laboratorio (Cersaa) + AS RdL + Labcam	2.075,00
Brugnato, Via delle Colonie snc (*)	Porzione di capannone industriale/artigianale	584,00
Brugnato, Piazza Giovanni Paolo II (*)	di n. 35 box auto di varia metratura (diritto di superficie)	608,00
Genova, Via San Lorenzo	uffici (ex Unioncamere Lig. attualm. inutilizzato)	260,00
Imperia Palazzo Languasco	uffici (attualm. inutilizzato)	1.250,00
Imperia, Via Nazionale 387	frantoio Giromela	520,00
Imperia, Via Schiva 29 + auditorium	uffici (attuale sede camerale)	4.500,00
Imperia, Viale Matteotti, n. 37	uffici (sede precedente)	200,00
Imperia, Viale Matteotti, n. 48	uffici (sede precedente)	1.200,00
Sanremo, corso Matuzia 70	uffici (dato in locazione)	240,00
La Spezia Piazza Europa	uffici (sede camerale)	2.321,00
La Spezia Via del Canaletto	centro fieristico	8.152,00
La Spezia Via Privata Oto, 10	<i>Incubatore per imprese (cessione parziale)</i>	1.798,00
La Spezia, Piazza Europa	Parcheggio (diritto di superficie)	7.318,4
Savona, via Quarda Super. 16	uffici (sede camerale)	2.580,00
Savona, piazza Leon Pancaldo	uffici (dato in locazione)	505,00
Savona, via Maria Solari	magazzino e locali di deposito	772,00

(\*)immobili in comproprietà con il Comune di Brugnato (CCIAA 40% - Comune 60%)

(°)immobile in comproprietà con il Comune di La Spezia (CCIAA 81,353% - Comune 18,647%)

Si ricorda che il patrimonio immobiliare camerale è oggetto di una significativa azione di razionalizzazione che ha comportato in questi ultimi anni, da un lato, importanti interventi di ripristino e restauro e, dall'altro, la ricerca delle migliori soluzioni per la valorizzazione anche economica dello stesso.

<sup>3</sup> Calcolo effettuato in base agli FTE assorbiti dalle diverse funzioni nell'anno 2024 (personale dipendente)



### Le risorse economiche

Con riguardo alle risorse economiche sulle quali conta la Camera di commercio, di seguito si riportano i dati sintetici del bilancio della CCIAA Riviére di Liguria al 31/12/2024, raffrontati con i dati di bilancio 2023.

<b>GESTIONE CORRENTE</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>A) Proventi correnti</b>		
1 Diritto Annuale	8.232.613	8.445.750
2 Diritti di Segreteria	2.859.684	2.718.489
3 Contributi trasferimenti e altre entrate	1.105.418	945.926
4 Proventi da gestione di beni e servizi	203.765	213.226
5 Variazione delle rimanenze	122.940	-8.455
<b>B) Oneri Correnti</b>		
6 Personale	4.618.492	5.026.008
7 Funzionamento	3.130.644	3.147.545
a Prestazioni servizi	1.151.551	1.246.130
b godimento di beni di terzi	19.565	24.946
c Oneri diversi di gestione	1.325.215	1.240.290
d Quote associative	364.442	389.227
e Organi istituzionali	269.872	246.951
8 Interventi economici	2.562.502	2.189.456
9 Ammortamenti e accantonamenti	3.221.966	3.468.904
<b>Totale proventi correnti A</b>	<b>12.524.421</b>	<b>12.314.935</b>
<b>Totale Oneri Correnti B</b>	<b>13.533.603</b>	<b>13.831.912</b>
<b>Risultato della gestione corrente A-B</b>	<b>-1.009.182</b>	<b>-1.516.977</b>
<b>C) GESTIONE FINANZIARIA</b>		
10 Proventi finanziari	42.775	122.964
11 Oneri finanziari	0	704
<b>Risultato della gestione finanziaria</b>	<b>42.775</b>	<b>122.259</b>
<b>D) GESTIONE STRAORDINARIA</b>		
12 Proventi straordinari	1.362.002	1.850.941
13 Oneri straordinari	343.481	300.806
<b>Risultato della gestione straordinaria</b>	<b>1.018.521</b>	<b>1.550.135</b>
<b>E) Rettifiche di valore attività finanziaria</b>		
14 Rivalutazioni attivo patrimoniale	86.597	
15 Svalutazioni attivo patrimoniale	50.512	73.064
<b>Differenza rettifiche attività finanziaria</b>	<b>36.085</b>	<b>73.064</b>
<b>Disavanzo/Avanzo economico esercizio A-B -C -D</b>	<b>88.198</b>	<b>82.353</b>



### **Aziende speciali e Partecipazioni**

Con riferimento alle strutture attraverso cui la Camera ha operato si deve infine evidenziare che sono due le aziende speciali di cui la Camera si avvale: l'Azienda Speciale Riviére di Liguria, nata a novembre 2019 dalla fusione dell'Azienda Speciale "PromoRiviére di Liguria" con l'Azienda Speciale "Blue Hub" e l'azienda CeRSAA.

In merito alle partecipazioni, al 31/12/2024 l'Ente deteneva partecipate in numerose società: per l'elenco e i settori di attività si rinvia alla pagina dedicata del sito istituzionale (Area Amministrazione Trasparente).

Si ricorda che nel mese di ottobre 2017, in ottemperanza agli obblighi imposti dall'art. 24 del decreto legislativo del 19 agosto 2016, n. 175 "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica", la Camera ha adottato il piano di revisione straordinaria delle partecipazioni.

Successivamente, la Camera ha proceduto alle revisioni periodiche ai sensi dell'art. 20 del suddetto d. lgs. 175/2016, per il 2024 la revisione è stata approvata in data 27 dicembre.



### 3) OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

La sezione è dedicata alla valutazione dei risultati raggiunti nell'anno e, in presenza di scostamenti, all'analisi delle cause che li hanno determinati.

Per ogni obiettivo è stata effettuata, da parte dell'ufficio preposto al controllo di gestione, una verifica in merito al raggiungimento, sulla base dei dati forniti dai servizi o dalle figure cui l'obiettivo era stato assegnato (fase relativa alla misurazione).

Successivamente, l'Organismo Indipendente di Valutazione ha proceduto alla valutazione, soprattutto in presenza di scostamenti rispetto ai target. In questa fase, particolare rilievo è ricoperto dagli eventuali fattori interni o esterni – le cosiddette "cause esogene" – che abbiano influito positivamente o negativamente sul grado di raggiungimento degli obiettivi.

La sintesi del lavoro di cui sopra è riportata nell'allegato 1.

Si ricorda che la performance dell'Ente si basa sulla seguente articolazione.

AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI COMUNI

AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI SPECIFICI

AMBITO GESTIONE DEI RISCHI

AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITÀ DEI PROCESSI INTERNI

AMBITO MODERNIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, MIGLIORAMENTO COMPETENZE, BENESSERE

AMBITO RELAZIONI E PARTECIPAZIONE UTENZA E CUSTOMER SATISFACTION

Per ogni Ambito di Intervento si hanno Obiettivi di Ente (i cui indicatori generano la Performance Organizzativa di Ente) e Obiettivi Operativi fissati "a cascata" che sono stati assegnati principalmente a unità organizzative (Servizi) per concorrere alla Performance di Unità organizzative e, in qualche caso, direttamente a dirigenti o posizioni organizzative sotto forma di obiettivi individuali. Nel caso dei primi due ambiti gli Obiettivi di Ente sono anche Obiettivi Strategici.

In merito agli Obiettivi strategici comuni si ricorda che l'Unioncamere invita tutte le camere a recepire gli obiettivi comuni al fine di consentire il monitoraggio per alimentare la banca dati nazionale e per costruire report di sistema. Secondo le indicazioni fornite dalla stessa Unioncamere tali obiettivi devono rientrare tra gli obiettivi strategici concorrendo anche alla determinazione della performance dell'ente.

In merito agli Obiettivi specifici (prima della riforma Madia definiti "strategici") si ricorda che sono gli obiettivi fissati, con prospettiva pluriennale, per la concretizzazione della *mission* dell'Ente, fissati dall'Ente nella sua autonomia, perché ritenuti di particolare impatto, sia esterno che interno, rispetto al mandato istituzionale. Si ricorda qui che nel 2022 si è aperto il ciclo di programmazione 2022-2024, il 2024 rappresenta quindi la chiusura del ciclo triennale con cui si è aperto il mandato.



## 4) OBIETTIVI IN TERMINI DI PARI OPPORTUNITÀ E SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

### Pari opportunità

Tutte le Pubbliche Amministrazioni sono chiamate, oggi, a contribuire allo sviluppo delle "pari opportunità". Qualsiasi sia il campo in cui una PA opera, tra gli obiettivi vi deve essere quello di far sì che tutti possano accedere a opportunità di sviluppo individuale e di partecipazione alla vita sociale, politica ed economica.

I "profili" cui ci si riferisce quando si parla di pari opportunità possono essere molteplici: il genere, la disabilità, la razza-etnia, l'orientamento sessuale, la religione, ma anche la classe di età, la fascia di reddito, etc.

Di conseguenza, rientrano tra gli interventi per le pari opportunità tutte le azioni finalizzate a combattere situazioni in cui sia presente una condizione di partenza che risulti anche potenzialmente "di svantaggio".

Con il decreto legislativo 150/2009 – lo stesso decreto che ha introdotto l'obbligo di gestire all'interno di ogni ente un "ciclo della performance" – il tema delle pari opportunità è entrato a pieno titolo in una normativa di carattere generale.

Il decreto prevede infatti l'obbligo di inserire, nella pianificazione e programmazione di tutte le Amministrazioni Pubbliche, specifici obiettivi in materia.

Ogni amministrazione deve porsi obiettivi in termini di pari opportunità sia con valenza interna che esterna, a seconda della propria tipologia e missione, allo scopo di contribuire, da un lato, al benessere organizzativo interno e, dall'altro, al benessere sociale esterno, che è la base per ogni possibilità di sviluppo.

Il Piano della Performance rappresenta così uno strumento in più per focalizzare l'attenzione sulle pari opportunità e la Relazione sulla Performance rappresenta di conseguenza il momento di sintesi finale dell'operato dell'Ente sul tema in oggetto.

Per quanto riguarda la Camera di Commercio Riviére di Liguria, la prospettiva interna ed esterna sono "declinate" come di seguito.

### Prospettiva interna

Per quanto concerne la prospettiva interna, il primo punto di attenzione è ovviamente il "genere"<sup>4</sup>. Il personale della Camera è composto al 31/12/2024, da 66 donne (67%) e 32 uomini (33%).

In merito si sottolinea che l'Ente, fin dalla costituzione nel 2016, ha adottato misure a favore della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, quali la definizione di un orario con fasce di flessibilità in entrata e in uscita, orari personalizzati a fronte di esigenze particolari e criteri per l'accesso al tempo parziale e, dal 2019, la facoltà del telelavoro.

E' evidente che gli strumenti di cui sopra, attivati in prima battuta per agevolare la conciliazione dei tempi delle lavoratrici con carichi legati all'accudimento familiare, più in generale, sono volti a favorire tutte le persone che si trovino in condizioni di "svantaggio" di diversa natura, legate all'accudimento o anche di altra natura.

Sempre in un'ottica "interna" è da ricordare che sono previste disposizioni a livello statutario che garantiscono le pari opportunità a livello di costituzione degli organi e

---

<sup>4</sup> Risale al 27 maggio 2007 la direttiva sulle "misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle amministrazioni pubbliche". Da allora, di anno in anno, è stato redatto un rapporto che ha per oggetto il monitoraggio sullo stato di attuazione delle politiche di parità e pari opportunità nelle P.A.



nella designazione delle figure di rappresentanza dell'Ente in consigli di amministrazione, comitati, etc.

### Prospettiva esterna

La prospettiva esterna riguarda le scelte dell'Ente in quanto produttore di beni e servizi. Le categorie di interlocutori e di situazioni che possono presentare criticità sotto il profilo in oggetto e rispetto alle quali l'Ente può intervenire al fine di uno sviluppo equo, inclusivo e sostenibile sono i seguenti.

**Imprenditoria femminile.** Da sempre le Camere di Commercio sono attive con progetti per sostenere l'imprenditoria femminile e da anni collaborano con le iniziative governative per la promozione dell'imprenditoria femminile e del lavoro autonomo delle donne soprattutto con strumenti di agevolazione nell'accesso al credito.

**Supporto ai Giovani "Neet".** La Camera negli anni, a vari livelli, si è occupata del programma Garanzia Giovani, che, come noto, è volto all'orientamento, istruzione e formazione e inserimento al lavoro dei giovani che non sono impegnati in un'attività lavorativa, né inseriti in un percorso scolastico o formativo (Neet - Not in Education, Employment or Training) perché privi di adeguate qualifiche o esperienze professionali. Ai giovani iscritti a Garanzia Giovani sono state e sono riservate particolari misure, come nel caso del progetto Crescere in Digitale.

**Supporto per l'inserimento lavorativo per i soggetti con più di 40 anni di età.** Nel 2017 la Camera è entrata a far parte della rete istituzionale che da sostegno al "Bando over 40 della Regione Liguria", collaborando con la Regione stessa.

Sono infine da ricordare le azioni a supporto dei soggetti con maggiori difficoltà **nell'accesso al credito** e il supporto agli imprenditori operanti in territori più fragili economicamente perché collocati in zone rurali o in fase di abbandono o più a rischio in quanto operanti in particolari settori (es. pesca). Su questo ultimo tema si ricordano le **azioni dei GAL e dei GAC e le Strategie di Sviluppo Locale** cui partecipa la Camera di Commercio.

Ultimo riferimento in materia di pari opportunità è l'applicazione delle normative in materia di **accessibilità dei siti internet** delle Pubbliche Amministrazioni (strumenti che rendono consultabili i siti anche a persone con disabilità), che prevedono anche la definizione di obiettivi annuali.

Nel Piano Performance dell'Ente la "dimensione" Pari Opportunità è rappresentata da obiettivi espressamente definiti per la specifica finalità o che contengono al loro interno anche un indicatore specifico. Per quanto riguarda la prospettiva interna nel Piano 2024 era presente l'obiettivo di Ente "E02 - AUMENTARE LE PARI OPPORTUNITA' E IL LIVELLO DI BENESSERE ORGANIZZATIVO", mentre per quanto riguarda la prospettiva esterna si evidenzia che negli obiettivi fissati in relazione alla crescita del settore turismo e all'internazionalizzazione erano stati inseriti indicatori legati all'incremento della "quota rosa" nelle imprese coinvolte nelle iniziative.

### Soddisfazione utenza

Tra gli ambiti di misurazione e valutazione della performance vi è l'ambito "Relazioni e Partecipazione Utenza". All'interno di questo ambito era stato fissato un target in



merito alla capacità "di relazione" dell'Ente (quanto l'Ente risulta un' "Amministrazione Amica"), target che è stato raggiunto (con una media delle risposte presenti nei vari questionari pari a 8,9%). Si segnala che, tra gli obiettivi operativi 2023, era stata inserita la sperimentazione di un sistema per il monitoraggio sistematico della customer satisfaction nei vari ambiti di operatività della Camera (servizi, eventi/manifestazioni, seminari e iniziative formative), che oggi è operativo. Si segnala altresì che, più in generale, le indagini di customer satisfaction, nel modello adottato, rappresentano uno strumento per la valutazione dei singoli obiettivi, anche in assenza di un indicatore espressamente indicato, al fine di "valorizzare" dove possibile l'ascolto dell'utenza.



## 5) VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In questa sezione l'Ente riporta il dato che rappresenta la sintesi del processo di misurazione e valutazione con riferimento ai diversi livelli organizzativi. Dato che gli obiettivi vengono assegnati alle unità organizzative, come già detto, la performance può e deve essere calcolata a livello di Ente, di Area e di servizio.

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, e come precisato nel Sistema di Misurazione e Valutazione dell'Ente, l'elaborazione dei suddetti indicatori è finalizzata anche al calcolo di una delle componenti della performance individuale.

INDICATORE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA A LIVELLO DI ENTE = 93,66 (Buono - Performance più che adeguata)

## 6) OBIETTIVI INDIVIDUALI

Nel rispetto delle disposizioni del decreto Dlgs 150/2009 e delle linee guida del DPF e di Unioncamere, e sulla base della metodologia di valutazione della performance individuale codificata nel Sistema di Misurazione e Valutazione (articolo 7 del decreto e delibera n.104/2010), a valle del processo di pianificazione 2024 sono stati assegnati gli obiettivi alla dirigenza, obiettivi in parte rivisti in occasione del monitoraggio del PIAO.

Sono riportati di seguito i risultati conseguiti in relazione agli obiettivi fissati in sede di PIAO. Si precisa che in questa sezione si rendicontano, in termini di risultati misurati e valutati, principalmente gli obiettivi individuali appartenenti al Piano della performance.

<b>AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI</b>	FAVORIRE LA TRANSIZIONE DIGITALE - CONTRIBUIRE AL PROCESSO ASSISTENDO NUMERI CRESCENTI DI IMPRESE presidio dott. Casarino – valutazione OIV 70
	FAVORIRE LA TRANSIZIONE BUROCRATICA E LA SEMPLIFICAZIONE (CASSETTO DIGITALE, FIRMA DIGITALE, SUAP) presidio dott. Casarino – valutazione OIV 94
	SOSTENERE LO SVILUPPO DELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE presidio dott. Casarino – valutazione OIV 100
	TURISMO: SUPPORTARE LE IMPRESE NELLA QUALIFICAZIONE E VALORIZZARE L'OFFERTA TURISTICA "ALTERNATIVA" (METE ALTERNATIVE E/O STAGIONI ALTERNATIVE) presidio dott. Casarino – valutazione OIV 84
	SOSTENERE LE IMPRESE DEL SETTORE AGROALIMENTARE presidio dott. Casarino - – valutazione OIV 100



	SOSTENERE LE IMPRESE DEL SETTORE NAUTICA presidio dott. Casarino – valutazione OIV 90
	MERCATO DEL LAVORO: ORIENTARE I GIOVANI NELLA FORMAZIONE E NELLA RICERCA DI LAVORO presidio dott. Casarino – valutazione OIV 88
	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PUNTO DI RIFERIMENTO PER L'INFORMAZIONE ECONOMICA presidio dott. Casarino - - valutazione OIV 100

<b>AMBITO SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI STRUTTURA</b>	GARANTIRE LA SALUTE GESTIONALE E LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELL'ENTE presidio dott.ssa Mottura – valutazione OIV 100
	GARANTIRE LA SALUTE DELL'ENTE IN TERMINI DI STRUTTURA presidio dott. Casarino indicatore “tasso di sostituzione” – valutazione OIV 100 indicatore “allocazione del personale per macrofunzioni” e indicatore “utilizzo modello di recruitment per competenze” – valutazione OIV 100

<b>AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITA'</b>	RAZIONALIZZARE IL PATRIMONIO IMMOBILIARE presidio dott.ssa Mottura - valutazione OIV 100
	PERSEGUIRE UN COSTANTE MIGLIORAMENTO NEI TEMPI DI PAGAMENTO (FORNITORI E BENEFICIARI DI CONTRIBUTI) presidio dott.ssa Mottura – valutazione OIV 90
	POTENZIARE L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE presidio dott. Casarino – valutazione OIV 100
	MIGLIORARE LA QUALITA' DEI DATI DEL REGISTRO IMPRESE presidio dott. Casarino + dott.ssa Alinghieri – valutazione OIV 100

<b>AMBITO GESTIONE DEI RISCHI</b>	MINIMIZZARE IL RISCHIO CHE SI MANIFESTINO CASI DI CORRUZIONE presidio dott. Casarino – valutazione OIV 90
	MINIMIZZARE IL RISCHIO CHE SI VERIFICHINO PERDITE DI DATI PERSONALI presidio dott. Casarino – valutazione OIV 100
<b>AMBITO MODERNIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, MIGLIORAMENTO COMPETENZE, BENESSERE</b>	AUMENTARE L'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE E IMPLEMENTARE UN SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE presidio dott.ssa Mottura – valutazione OIV 100
	AUMENTARE LE PARI OPPORTUNITA' E IL LIVELLO DI BENESSERE ORGANIZZATIVO presidio dott.ssa Mottura valutazione OIV 95

<b>AMBITO RELAZIONI E PARTECIPAZIONE UTENZA</b>	MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA RELAZIONE CON L'UTENZA presidio dott. Casarino – valutazione OIV 100
---	---



Agli obiettivi di cui sopra, era stato aggiunto l'obiettivo relativo al processo di trasformazione dell'azienda speciale Cersaa in Fondazione, facente capo all'Area Funzionamento e Sviluppo.

In merito si riferisce quanto segue.

Con delibera n. 94 del 28.7.2023, la Giunta camerale ha approvato di procedere alla trasformazione dell'Azienda Speciale CERSAA in fondazione di partecipazione pubblica.

Nei mesi successivi, la dirigente ha curato la necessaria attività preliminare, giungendo alla formulazione di una bozza di statuto della nuova fondazione. I risultati di tale attività di studio sono stati portati all'attenzione della Giunta camerale e del Consiglio di Amministrazione del CERSAA, al fine di condividerne gli obiettivi e i contenuti.

La stessa ha quindi predisposto la proposta di determina del Segretario Generale (n. 123 del 2.7.2024) di affidamento ad uno studio notarile dell'incarico di coadiuvare l'Ente nelle pratiche inerenti la costituzione della fondazione e il successivo conferimento nella stessa dell'Azienda Speciale CERSAA.

Sono proseguite le interlocuzioni con il professionista incaricato e con il Direttore dell'Azienda Speciale, al fine di sviluppare e approfondire tutti gli aspetti di criticità connessi alla peculiarità delle attività svolte dalla nostra Azienda Speciale.

Parallelamente, si sono tenuti contatti con la Prefettura di Savona, Ente competente al riconoscimento della personalità giuridica della fondazione.

All'inizio del mese di ottobre 2024 si è giunti alla formulazione della proposta di Statuto agli organi camerali.

Alla dirigenza si erano assegnati anche:

- obiettivi in termini di formazione del personale come da indicazioni della Direttiva del Ministro della PA del 28/11/2023;
- obiettivi connessi ai tempi di pagamento come (almeno il 30% della retribuzione di risultato) come da indicazioni della Ragioneria generale dello Stato e del Dipartimento della Funzione Pubblica

Con riferimento ai primi si precisa quanto segue:

- i dirigenti hanno fruito, complessivamente, di n. 117 ore di formazione (ciascuno in misura superiore alle 24 previste dalla Direttiva);
- per il personale non dirigenziale le 24 ore sono state riparametrate in relazione al periodo di servizio e alla % di part time. A fronte di un numero di ore di formazione complessivo pari a 2278, il personale ha fruito di 2744 ore. Oltre al dato complessivo, si rileva che 42 dipendenti su 105 non hanno raggiunto le 24 ore previste

Con riferimento ai tempi di pagamento delle fatture commerciali, si deve ricordare che il legislatore, con l'art. 4-bis del D.L. n. 13/2023 e le successive circolari ministeriali in materia, ha previsto che tutte le pubbliche amministrazioni, nell'ambito del sistema di valutazione delle performance, assegnino uno specifico obiettivo ai dirigenti responsabili del pagamento delle fatture relativo al rispetto dei tempi di pagamento, secondo la normativa vigente. A tale obiettivo viene riconosciuto, almeno, il 30% della retribuzione di risultato. Il rispetto degli obiettivi viene verificato dai rispettivi organi di controllo interno, attraverso l'indicatore annuale di ritardo elaborato dalla Pcc, secondo la legge n. 145/2018.



## 7) IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E LA VALIDAZIONE DELLA RELAZIONE DA PARTE DELL'OIV

In questa sezione vengono evidenziati i passaggi attraverso i quali si è svolto, nel ciclo di riferimento, il processo di misurazione e valutazione.

Rispetto a quanto stabilito dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, la Camera ha seguito l'iter prefissato anche se non sempre con perfetto rispetto delle tempistiche stabilite, per le motivazioni di seguito esplicitate. Di seguito si riporta la sintesi dei provvedimenti di riferimento.

<b>Documento</b>	<b>Data di approvazione</b>	<b>Note</b>
Piano Performance	6/2/2024, nell'ambito del PIAO, approvato con deliberazione della Giunta Camerale n. 7	
Monitoraggio obiettivi di performance 2024	20/9/2024, approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 121	
Relazione Performance 2024	Agosto 2025	

In sede di monitoraggio, sono state approvate le opportune modifiche e integrazioni, di cui si è tenuto conto nell'ambito della presente Relazione.

In merito alla fase valutativa e ai passaggi operativi relativi si è detto nella sezione dedicata.

All'approvazione della Relazione da parte della Giunta camerale farà immediatamente seguito la trasmissione all'Organismo Indipendente di Valutazione ai fini della validazione.



CAMERA DI COMMERCIO  
RIVIERE DI LIGURIA  
IMPERIA LA SPEZIA SAVONA

**Obiettivi di performance 2024  
Grado di raggiungimento e valutazione  
dell'OIV**

## AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

Valutazione OIV: 70

OBIETTIVO STRATEGICO  
2022-2024  
A01

### FAVORIRE LA DOPPIA TRANSIZIONE (DIGITALE E GREEN) CONTRIBUIRE AL PROCESSO ASSISTENDO NUMERI CRESCENTI DI IMPRESE

1

L'Obiettivo Strategico (Comune) rappresenta l'evoluzione del precedente relativo alla sola transizione digitale. Dal 2024 l'Unioncamere ha modificato l'obiettivo e conseguentemente gli indicatori e i target. Il servizio è stato riorganizzato nel corso del 2023/2024, per questo il target per il 2024 era stato prudenzialmente ridefinito. Il secondo indicatore, relativo al livello di maturità digitale delle imprese assistite, è un indicatore di impatto ed è stato introdotto dal 2023.

Indicatore	Algoritmo	Target	
OC <b>Grado di coinvolgimento delle imprese in attività di assistenza per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 e/o per l'innovazione green</b>	<b>N. imprese assistite per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 e/o per l'innovazione green nell'anno/ 100 imprese attive al 31/12</b>	<b>2022: &gt;= 0,18% (orientativamente* 120 imprese) 2023: &gt;= 0,21% (140) 2024: &gt;=0,23% (150 &gt; 100)</b>	<b>Nota 1</b>
OC <b>Variazione del livello di maturità digitale delle imprese assistite indicatore di impatto inserito nel Piano 2023</b>	<b>Livello medio del livello di maturità digitale delle imprese beneficiarie al 31.12 anno N/ Livello medio del livello di maturità digitale delle imprese beneficiarie al 31.12 anno N-1</b>	<b>2023: &gt;= 1 2024: &gt;= 1</b>	<b>Nota 2</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

\* si tratta di una stima perché il denominatore è variabile

Sono state assistite 232 imprese del territorio. A ciò si aggiunga che sono state assistite anche altre tipologie di soggetti (enti, associazioni, professionisti) e soggetti di territori diversi dal nostro (ulteriori n. 118 soggetti). Target raggiunto al 100%.

Nell'impostazione iniziale di Unioncamere il n. di imprese assistite avrebbe dovuto essere rapportata alle imprese attive (2024: 63.970), ma nel 2024 l'indicatore è stato eliminato dal set degli Obiettivi comuni. L'indicatore relativo alla variazione del livello di maturità non è stato elaborato da Dintec non essendosi raggiunto il numero minimo di imprese necessario per l'elaborazione.



Valutazione OIV: 80

OBIETTIVO OPERATIVO  
A01.01

### INFORMARE LE IMPRESE SULLE OPPORTUNITA' LEGATE ALLA TRANSIZIONE DIGITALE ED ECOLOGICA

Servizio  
"DIGITALIZZAZIONE,  
ED AGEVOLAZIONI"

In relazione agli eventi di informazione e sensibilizzazione, si ricorda che il PID ha curato anche nel 2024 la promozione degli eventi del programma Eccellenze in Digitale, il programma attivato da Unioncamere in collaborazione con Google per accrescere le competenze digitali di lavoratori e imprese. Parallelamente sono state realizzate le azioni previste nel progetto Fondo Perequativo relativo alla Transizione Ecologica, anch'esso indirizzato a incoraggiare le imprese verso la sostenibilità, oltre che a favorire la costituzione di Comunità Energetiche.

Indicatore	Algoritmo	Target	
OC <b>Livelli di attività di valutazione della maturità digitale ed ecologica delle imprese</b>	<b>N. assessment (maturità digitale, cybersecurity, sostenibilità ed energia) condotti /10.000 imprese attive</b>	<b>2024: &gt;= 100</b>	<b>Nota 3</b>
OC <b>Azioni di diffusione della cultura digitale ed ecologica realizzate dal PID</b>	<b>N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno sulla Doppia Transizione</b>	<b>2024: &gt;= 15</b>	<b>Nota 4</b>
OC <b>Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID</b>	<b>N. partecipanti ad eventi organizzati dalle CCIAA sul PID</b>	<b>2024: &gt;= 900</b>	<b>Nota 5</b>
OC <b>Capacità di affiancamento alle imprese nell'innovazione digitale e green</b>	<b>N. di incontri one to one realizzati per guidare le imprese nella Doppia Transizione/10.000 imprese attive</b>	<b>2024: &gt;= 10</b>	<b>Nota 6</b>

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVI OPERATIVI



Rendicontazione al 31/12/2024

Indicatore 1 (n. assessment condotti): 155 (dato da rapportare, nel benchmarking, alle imprese attive che sono 63.970) - target raggiunto al 100%

Indicatore 2 (n. eventi di informazione e sensibilizzazione): 18 (18 sono gli eventi inseriti in Dashboard Dintec a cui si possono aggiungere 5 interventi come ospiti in eventi di altri) – target raggiunto al 100%

Indicatore 3 (n. partecipanti ad eventi): 385 (385 sono i partecipanti ai 18 eventi di cui sopra, se si comprendono anche gli altri 5 eventi si sale a 475 partecipanti) - target raggiunto al 43%

Indicatore 4 (n. incontri one to one): 39 (dato da rapportare alle imprese attive nel benchmarking) – target raggiunto al 100%



OBIETTIVO STRATEGICO  
2022-2024  
A02

**FAVORIRE LA TRANSIZIONE BUROCRATICA E LA SEMPLIFICAZIONE  
(CASSETTO DIGITALE, FIRMA DIGITALE, SUAP)**

**2**

PERFORMANCE DI ENTE

I risultati raggiunti hanno consentito di rivedere al rialzo il target fissato a inizio ciclo per il 2024 con riferimento al Cassetto Digitale (come già fatto nel 2023) e al numero di pratiche inviate tramite il portale impresainungiorno. Dal 2024 sono inoltre stati introdotti gli indicatori evidenziati come "New": il primo descrive il livello di interesse e partecipazione delle imprese nell'alimentazione del Fascicolo elettronico d'impresa (può essere considerato anche come un indicatore di impatto) e il secondo esprime il ricorso a modalità automatiche nell'evasione delle pratiche. Si tratta di indicatori proposti da Unioncamere per tutto il sistema camerale, la definizione del target è intervenuta in sede di monitoraggio.

Indicatore	Algoritmo	Target	
OC Grado di adesione al cassetto digitale	N. imprese aderenti Cassetto digitale/ N. imprese attive al 31/12	2022: >=14% 2023: >=20% 2024: > <del>23%</del> 32%	N. 1
OC Grado di rilascio di strumenti digitali	N. strumenti digitali rilasciati/ N. imprese attive al 31/12	2022: >= 5% 2023: >=8% 2024: >=9%	N. 2
OC Indicatore soppresso da Unioncamere dal 2024 Grado di coinvolgimento dei Comuni nel SUAP	N. comuni aderenti al SUAP camerale/ N. comuni aderenti al SUAP	2022: >=63% 2023: >=64% 2024: >=58,7%	
OC Livello di utilizzo del portale impresainungiorno.gov	N. delle pratiche inviate attraverso il portale impresainungiorno.gov	2022>= 3.500 2023>=4.000 2024>= <del>4.200</del> 4.800	N. 3
OC New Tasso di alimentazione del Fascicolo elettronico di impresa	N. imprese che alimentano il Fascicolo d'impresa/N. imprese attive al 31/12	2024>= 25% (definito in sede di monitoraggio)	N. 4
OC New Grado di efficacia degli Strumenti di automazione dei servizi	N. pratiche processate dagli strumenti automatici o semiautomatici / N. totale pratiche evase dalla CCIAA	2024>= 36% (definito in sede di monitoraggio)	N. 5

Rendicontazione al 31/12/2024

1. Grado di adesione al cassetto digitale: 35,88% (Num 22.950 – Den 63.970) – target raggiunto al 100%
2. Grado di rilascio di strumenti digitali: 8,13% (Num 5.198– Den 63.970) – target raggiunto al 90%
3. Livello di utilizzo del portale impresainungiorno.gov: 4.251 – target raggiunto al 88%
4. Tasso di alimentazione del fascicolo elettronico di impresa: 25,31% (16.190 imprese) - target raggiunto al 100%
5. Grado di efficacia degli strumenti di automazione: 32,80% - target raggiunto al 91%

Motivi del mancato raggiungimento del grado di rilascio di strumenti digitali: il numero di rilasci è in crescita in valore assoluto anche grazie al progetto di decentramento, le cause sono da ricondurre principalmente alla forte concorrenza, dato che le azioni messe in campo si ritengono numerose ed efficaci.

Per quanto riguarda l'utilizzo del portale "impresainungiorno", il mancato raggiungimento è legato alla forte concorrenza delle software houses che anche nel 2024 ha provocato l'uscita di due Comuni (che hanno confermato di essere usciti dal circuito per ragioni diverse dalla insoddisfazione per il portale camerale). Parallelamente è stato acquisito un Comune importante ma ciò non è bastato a compensare. L'attenzione del sistema non è più sul numero dei Comuni, ma sui flussi e quindi non è importante solo il numero di Comuni, ma anche e soprattutto il far crescere il numero delle pratiche nei Comuni del sistema, cosa su cui la struttura ha lavorato e l'aver consolidato il numero di pratiche rispetto al 2023 è oggettivamente già un buon risultato (la provincia spezzina è risultata quarta a livello nazionale per incremento).

Per quanto riguarda il mancato raggiungimento del grado di efficacia degli strumenti di automazione, si evidenzia che solo nella seconda parte dell'anno si è chiarito su quali componenti si possa agire e nel contesto del secondo semestre 2024 non era possibile ottenere un risultato diverso. Il dato è comunque superiore alla media nazionale e del cluster.



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO A02.01

**PROMUOVERE L'UTILIZZO DEL CASSETTO DIGITALE E DELLA FIRMA DIGITALE**

Servizio "DIGITALIZZAZIONE E AGEVOLAZIONI"

Indicatore	Algoritmo	Target
Eventi e/o campagne organizzati per sensibilizzare su Cassetto Digitale e strumenti digitali	N. eventi e/o campagne organizzati per sensibilizzare su Cassetto Digitale e strumenti digitali	≥ 5

Rendicontazione al 31/12/2024

Nel corso dell'anno il personale dell'ufficio incaricato è intervenuto a 7 webinar per presentare il cassetto digitale e gli altri strumenti digitali. Nei mesi di novembre e dicembre sono stati organizzati anche 3 eventi con Infocamere (uno per le Associazioni, uno per gli Ordini e uno per le imprese, complessivi 76 partecipanti – ai partecipanti di quello per le imprese è stato somministrato un questionario da cui è risultata una soddisfazione alta). Complessivamente organizzati 10 eventi. Target raggiunto al 100%.

Valutazione OIV: 88

OBIETTIVO OPERATIVO A02.02

**PROMUOVERE IL SUAP CAMERALE E L'UTILIZZO DEL PORTALE IMPRESAINUNGIORNO**

Servizio Servizi Anagrafici per l'Impresa – IM/SP/SV

Indicatore	Algoritmo	Target
Numero di Comuni autonomi a cui è stato presentato il SUAP camerale	Numero di Comuni autonomi a cui è stato presentato il SUAP camerale	>5
Percentuale comuni con piu' di 2 pratiche archiviate (fino a 1.000 ab.)	N. Comuni con più di 2 pratiche archiviate/ N. Comuni in delega fino a 1.000 ab.	>90%
Percentuale comuni con piu' di 5 pratiche archiviate (comuni fino a 10.000 ab.)	N. Comuni con più di 5 pratiche archiviate/ N. Comuni in delega fino a 10.000 ab.	>90%
Percentuale comuni con piu' di 10 pratiche archiviate (comuni oltre a 10.000 ab.)	N. Comuni con più di 10 pratiche archiviate/ N. Comuni in delega oltre i 10.000 ab.	>90%

Rendicontazione al 31/12/2024

N. Comuni autonomi cui è stato presentato il Suap: 4 (Target raggiunto al 80%)  
 Percentuale Comuni in delega fino a 1.000 abitanti con >2 pratiche archiviate: 62,5% (Target raggiunto al 70%)  
 Percentuale Comuni in delega fino a 10.000 abitanti con >5 pratiche archiviate: 93% (Target raggiunto al 100%)  
 Percentuale Comuni in delega oltre i 10.000 abitanti con >10 pratiche archiviate: 100% (Target raggiunto al 100%)

In merito al primo indicatore si evidenzia che la presentazione dapprima è stata offerta a tutti i comuni autonomi e successivamente è stata focalizzata su quelli risultati meno rispondenti alle disposizioni. Causa individuata per il raggiungimento parziale: pressante concorrenza da parte delle software houses private. Per quanto riguarda l'archiviazione delle pratiche nei comuni piccoli, si evidenzia che è proprio con riferimento a questa tipologia che si sono concentrati maggiormente gli sforzi. Se si considerano anche i Comuni con 2 pratiche archiviate la percentuale sale al 67%.

Valutazione OIV: 67

OBIETTIVO OPERATIVO A02.03

**PROMUOVERE LA NUOVA PROCEDURA SUAP**

Servizio Servizi Anagrafici per l'Impresa – IM/SP/SV

Indicatore	Algoritmo	Target
Percentuale di Enti terzi cui è stata presentata la nuova procedura SUAP	N. Enti terzi cui è stata presentata la nuova procedura SUAP/N. Enti terzi	>30%

Rendicontazione al 31/12/2024

La nuova procedura è stata presentata a 6 Enti sui 31 individuati, nonostante tutti siano stati invitati agli eventi informativi. Target raggiunto al 67%.  
 Causa individuata: resistenza da parte di numerosi Enti, anche di rilievo, all'adeguamento alla normativa in oggetto anche in ragione della sua complessità

## AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO STRATEGICO  
2022-2024  
A03

### SOSTENERE LO SVILUPPO DELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE

3

PERFORMANCE DI ENTE

In sede di valutazione sarà tenuta in considerazione la percentuale di imprese femminili e la percentuale di new entries.

L'obiettivo era stato inserito per il triennio 2022 - 2024 tra gli Obiettivi Comuni del sistema camerale (anche in forma di rapporto rispetto al numero di imprese esportatrici), dal 2024 Unioncamere lo ha tolto dagli obiettivi comuni.

Indicatore	Algoritmo	Target
OC <b>Livello di supporto alle imprese in tema di internazionalizzazione</b>	<b>N. imprese supportate per l'internazionalizzazione</b>	<b>2022 &gt;= 80 2023 &gt;= 100 2024 &gt;= 120</b>

N.1

Rendicontazione al 31/12/2024

Sono state assistite n. 129 imprese, con diverse modalità e strumenti (formazione, organizzazione di collettive per partecipazione a fiere all'estero, partecipazione a fiere ed eventi finalizzate a occasioni di business con l'estero, assistenza burocratica per il commercio estero)



Valutazione OIV: 83

OBIETTIVO OPERATIVO  
A03.01

### ORGANIZZARE INIZIATIVE PER SUPPORTARE I PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Servizio "SVILUPPO TERRITORIALE, TURISMO, INTERNAZIONALIZZAZIONE"

Tra le iniziative specifiche previste per l'anno, oltre a quelle incluse nel progetto Fondo Perequativo e nel Progetto Maggiorazione Diritto Annuale: "Formazione e coaching per l'export delle imprese artigiane" in collaborazione con Regione, CCIAA Genova e ICE

Indicatore	Algoritmo	Target
OC Livello di attività di informazione e orientamento ai mercati	N. incontri ed eventi di informazione e orientamento ai mercati (webinar, web-mentoring ecc.) organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema	>=10
Media imprese coinvolte in iniziative (webinar, iniziative formative, btob, assistenza personalizzata, etc)	N. imprese supportate per l'internazionalizzazione dal Servizio/n. incontri ed eventi	>=10
Pari opportunità Partecipazione imprese femminili	N. imprese femminili coinvolte/totale imprese coinvolte negli incontri ed eventi organizzati dal Servizio	> 10%
Livello di coinvolgimento di nuove imprese in iniziative per l'internazionalizzazione	N. imprese supportate per l'internazionalizzazione "new entry" / N. imprese supportate per l'internazionalizzazione dal Servizio	>=10%

Rendicontazione al 31/12/2024

N. incontri ed eventi di informazione e orientamento ai mercati: n. 3 (target raggiunto al 30%). Oltre a questi tre incontri, sono tuttavia stati organizzati altri 7 eventi in vista di fiere o altre iniziative con finalità formative/informative.

Media imprese coinvolte in iniziative: con riferimento ai 3 eventi di cui sopra, 18 (target raggiunto al 100%)

Imprese femminili: 14%(target raggiunto al 100%)

Imprese new entry: 38% (target raggiunto al 100%)

OBIETTIVI OPERATIVI

## AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

Valutazione OIV: 84

4

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024 A04

**TURISMO: SUPPORTARE LE IMPRESE NELLA QUALIFICAZIONE E VALORIZZARE L'OFFERTA TURISTICA "ALTERNATIVA" (METE ALTERNATIVE E/O STAGIONI ALTERNATIVE)**

	Indicatore	Algoritmo	Target
In sede di valutazione sarà tenuta in considerazione la percentuale di imprese femminili e la percentuale di new entries.  neu	<b>Imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione/qualificazione dell'offerta turistica del territorio</b>	<b>N. imprese coinvolte</b>	<b>2022: &gt;= 40 2023: &gt;=45 2024: &gt;= 60</b>
	<b>Imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative finalizzate alla destagionalizzazione o per valorizzare zone dell'entroterra</b>	<b>N. imprese coinvolte</b>	<b>2023: &gt;=45 2024: &gt;= 61</b>
	<b>Soggetti istituzionali a cui sono stati presentati i Report di analisi economico territoriale</b>	<b>N. soggetti istituzionali a cui sono stati presentati i Report di analisi economico territoriale</b>	<b>&gt;15</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

Imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione/qualificazione dell'offerta turistica del territorio: 113 - target raggiunto al 100%

Imprese coinvolte in iniziative per destagionalizzazione o entroterra: 96 - target raggiunto al 100%

Soggetti istituzionali cui sono stati presentati i report di analisi: 8 giusto – target raggiunto al 53%



Valutazione OIV: 90

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO A04.01

**ORGANIZZARE AZIONI SPECIFICHE DI FORMAZIONE E/O ACCOMPAGNAMENTO PER LO SVILUPPO DEL TURISMO**

Servizio "SVILUPPO TERRITORIALE, TURISMO, INTERNAZIONALIZZAZIONE"

Tra le iniziative specifiche previste per l'anno: "Promozione dello strumento Sustainability nelle imprese turistiche"

	Indicatore	Algoritmo	Target
	Livello di attività di assistenza imprese – Turismo	N. iniziative (webinar, iniziative formative, btob, assistenza personalizzata, etc) – Turismo (organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema)	>=10
	Media imprese coinvolte in iniziative (webinar, iniziative formative, btob, assistenza personalizzata, etc) – Turismo	N. imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione/qualificazione dell'offerta turistica del territorio/n. Iniziative – Turismo	>=10
Pari opportunità	Partecipazione imprese femminili	N. imprese femminili coinvolte/ imprese coinvolte	> 10%
	Livello di coinvolgimento di nuove imprese in iniziative per lo sviluppo del Turismo	N. imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione "new entry" / N. imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione	>=10%

Rendicontazione al 31/12/2024

N. iniziative organizzate: 6 (raggiunto al 60%)

N. medio di imprese coinvolte: 23 (136/6) (raggiunto al 100%)

Partecipazione imprese femminili: 27,8% (57 imprese femminili/205 imprese assistite) (raggiunto al 100%)

Imprese new entries: 63,4% (130 imprese new entries/205 imprese assistite) (raggiunto al 100%)

## AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

Valutazione OIV: 100

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO STRATEGICO  
2022-2024  
A05

### SOSTENERE LE IMPRESE DEL SETTORE AGROALIMENTARE

5

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Imprese coinvolte in iniziative di valorizzazione della filiera agroalimentare (manifestazioni o assistenza per il consolidamento/potenziamento del business)</b>	<b>N. imprese coinvolte</b>	<b>2022: &gt;= 66 2023: &gt;=120 2024: &gt;=130</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

Al 31 dicembre sono 149 le imprese della filiera agroalimentare coinvolte in iniziative camerali (target raggiunto al 100%)



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO  
A05.01

### ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI PER LA PROMOZIONE DEL SETTORE E LA PARTECIPAZIONE DI IMPRESE A MANIFESTAZIONI DI SETTORE

Servizio "SVILUPPO TERRITORIALE, TURISMO, INTERNAZIONALIZZAZIONE"

Pari opportunità

Indicatore	Algoritmo	Target
Media imprese coinvolte in iniziative (incontri, eventi, fiere)	N. imprese supportate /n. incontri , eventi, fiere	>=10
Partecipazione imprese femminili	N. imprese femminili coinvolte/totale imprese coinvolte	>=10%
Livello di coinvolgimento di nuove imprese in iniziative per lo sviluppo del settore Agroalimentare	N. imprese supportate per lo sviluppo del settore Agroalimentare "new entry" / N. imprese supportate per lo sviluppo del settore	>=10%

Rendicontazione al 31/12/2024

Indicatore 1 (media imprese coinvolte in iniziative): 14 (167/12, target raggiunto al 100%)

Indicatore 2 (imprese femminili): 10,7% - target raggiunto al 100%

Indicatore 3 (new entry): 17,4% - target raggiunto al 100%

## AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

Valutazione OIV: 100

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO STRATEGICO  
2022-2024  
A06

### SOSTENERE LE IMPRESE DEL SETTORE NAUTICA

6

	Indicatore	Algoritmo	Target
In sede di valutazione sarà tenuta in considerazione la percentuale di imprese femminili e la percentuale di new entries.	Imprese coinvolte nella realizzazione delle iniziative di promozione/qualificazione settore della nautica	N. imprese coinvolte	2024: >=15

Rendicontazione al 31/12/2024

Sono state indicate 16 imprese, di cui 7 coinvolte in iniziative a diretta regia dell'Ente.



OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO  
A06.01

### ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI PER LA PROMOZIONE DEL SETTORE E LA PARTECIPAZIONE DI IMPRESE A MANIFESTAZIONI DI SETTORE

Valutazione OIV: nv  
Servizio "SVILUPPO TERRITORIALE, TURISMO, INTERNAZIONALIZZAZIONE"

Indicatore	Algoritmo	Target
Media imprese coinvolte in iniziative (incontri, eventi, fiere)	N. imprese supportate /n. incontri, eventi, fiere	>=10
Partecipazione imprese femminili	N. imprese femminili coinvolte/totale imprese coinvolte	>=10%
Livello di coinvolgimento di nuove imprese in iniziative per lo sviluppo del settore Nautica	N. imprese supportate per lo sviluppo del settore Nautica "new entry" / N. imprese supportate per lo sviluppo del settore	>=10%

Rendicontazione al 31/12/2024

In sede di monitoraggio si era dato atto del fatto che non era in programma l'organizzazione diretta di iniziative da parte del Servizio per la promozione del settore.

## AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

Valutazione OIV: 88

7

PERFORMANCE DI ENTE

**OBIETTIVO STRATEGICO 2022-2024 A07**      **MERCATO DEL LAVORO: ORIENTARE I GIOVANI NELLA FORMAZIONE E NELLA RICERCA DI LAVORO**

A inizio 2023, l'obiettivo strategico è stato modificato in linea con quanto indicato dalla Giunta in sede di monitoraggio 2022 - anche in relazione a quanto suggerito dall'OIV - al fine di una maggiore aderenza alle politiche e alle attività dell'Ente.  
 Il ruolo che l'Ente vuole assumere sul tema (l'ambito è tra quelli obbligatori secondo la Riforma) è duplice: realizzare azioni specifiche destinate agli studenti (e ai giovani in generale) e agire come "portavoce delle esigenze delle imprese" nei diversi tavoli istituzionali. Come ente vicino alle imprese e come ente che è forte dei dati in termini di fabbisogni occupazionali (il riferimento è all'indagine Excelsior), la Camera può e intende infatti svolgere un ruolo di supporto al network che presidia il mercato del lavoro.

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Giovani orientati</b>	<b>N. giovani orientati (scuole secondarie di primo e secondo grado)</b>	<b>2022: &gt;= 140 2023: &gt;= 270 2024: &gt;= 300</b>
<b>Diffusione dati Excelsior - fabbisogni occupazionali delle imprese (enti e istituzioni)</b>	<b>N. enti e istituzioni sensibilizzati sui dati Excelsior</b>	<b>2023: &gt;= 15 2024: &gt;= 20</b>

N. 1

Rendicontazione al 31/12/2024

Nel 2024 sono stati "orientati" 487 giovani della scuola secondaria di II grado. L'orientamento è stato realizzato attraverso percorsi di più tipi (la "bussola per il futuro" fatta di 5 incontri per complessive 10h, i giochi di ruolo di una giornata, il percorso Competenze per lo sviluppo sostenibile fatto di 5 moduli per complessive 12 h + project work, incontri di un'ora nel caso di Adotta un istituto).

Gli Enti sensibilizzati sono 15, si tratta degli Enti che partecipano ai tavoli di lavoro interistituzionali sull'orientamento.



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVI OPERATIVI

**OBIETTIVO OPERATIVO A07.01**      **REALIZZARE STRUMENTI E AZIONI PER L'ORIENTAMENTO E PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE**      Servizio "INFORMAZIONE ECONOMICA E ORIENTAMENTO AL LAVORO"

Indicatore	Algoritmo	Target
Strumenti di orientamento realizzati	N. strumenti di orientamento realizzati	>=4
Collaborazioni attivate con gli Istituti scolastici	N. collaborazioni attivate con gli Istituti scolastici	>=6
Tavoli per certificazione competenze attivati	N. tavoli per certificazione competenze attivati	>=6
Percorsi di certificazione competenze attivati	N. percorsi di certificazione competenze attivati	>= 30

Rendicontazione al 31/12/2024

Strumenti di orientamento: 5 (due guide dedicate alla creazione di impresa + le nuove realeses delle guide provinciali Fai la scelta giusta)

Collaborazioni con gli Istituti: 8 istituti

Tavoli per certificazione competenze: 9 tavoli (tre per ogni sede, dedicati a Green e Digital, Meccanica e mecatronica, Turismo)

Percorsi di certificazione competenze attivati: 45 studenti con certificazione competenze a seguito di attività formativa e elaborazione project work (competenze Green e Digital). Tutti i target raggiunti al 100%.

Valutazione OIV: 100

**OBIETTIVO OPERATIVO A07.02**      **DIFFONDERE DATI INDAGINE EXCELSIOR**      Servizio "INFORMAZIONE ECONOMICA E ORIENTAMENTO AL LAVORO"

Indicatore	Algoritmo	Target
Diffusione dati Excelsior - fabbisogni occupazionali delle imprese (azioni e eventi)	N. azioni/eventi di presentazione dei dati Excelsior a soggetti istituzionali	>= 5

Rendicontazione al 31/12/2024

Le azioni/eventi sono 7 (invio mensile report a 273 enti, presentazione Excelsior in occasione rapporto Banca d'Italia, diffusione dei dati nei Tavoli interistituzionali relativi all'orientamento e al lavoro cui la Camera ha partecipato nell'anno (attualmente sono 5 Tavoli).

## AMBITO OBIETTIVI STRATEGICI

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO STRATEGICO  
2022-2024  
Ao8

### CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PUNTO DI RIFERIMENTO PER L'INFORMAZIONE ECONOMICA

8

PERFORMANCE DI ENTE

Dal 2023 (per il periodo 2023 - 2024) si è inserito un nuovo Obiettivo Strategico, legato alla volontà dell'Ente di rinforzare il ruolo di punto di riferimento per l'informazione economica, da cui è derivato anche un potenziamento a livello di struttura. Con delibera del Consiglio Regionale 28/11/2023 sono stati aggiunti al Piano Statistico Regionale il Rapporto Economico annuale e la reportistica Comuni in cifre.

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Enti destinatari dell'informazione economica prodotta</b>	<b>N. enti destinatari dell'informazione economica prodotta</b>	<b>2023: &gt;= 150 2024: &gt;= 200</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

Il numero di enti destinatari è stato consolidato in 273.



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO  
Ao8.01

### ORGANIZZARE EVENTI E ESTENDERE GLI STRUMENTI E I FORMAT PER L'INFORMAZIONE ECONOMICA

Servizio  
"INFORMAZIONE ECONOMICA E ORIENTAMENTO AL LAVORO"

OBIETTIVI OPERATIVI

Indicatore	Algoritmo	Target
Giornate dell'economia provinciale organizzate	N. Giornate dell'economia provinciale organizzate	3
Pubblicazioni aggiuntive realizzate (con format nuovo o rinnovato)	N. pubblicazioni aggiuntive realizzate (con format nuovo o rinnovato)	>=2
Progetti sperimentali di comunicazione statistica	N. progetti sperimentali di comunicazione statistica	>=2

Rendicontazione al 31/12/2024

Giornate economia: 3 (organizzate nelle giornate 22 e 23 ottobre)

Pubblicazioni aggiuntive: 3

Progetti sperimentali: 3 (uscite mensili e trimestrali con infografica- rivisitazione sito – comunicati stampa tematici)

Tutti i target raggiunti al 100%

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO  
Ao8.02

### REVISIONE DELLA BANCA DATI DESTINATARI INFORMAZIONE ECONOMICA

Servizio  
"INFORMAZIONE ECONOMICA E ORIENTAMENTO AL LAVORO"

Indicatore	Algoritmo	Target
Destinatari informazione economica revisionati	N. destinatari informazione economica revisionati/destinatari infor. ec. totali	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

Sono stati revisionati tutti i 273 contatti (100%)

## AMBITO SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI STRUTTURA

Valutazione OIV: 70

OBIETTIVO DI ENTE  
2022-2024  
Bo1

### GARANTIRE LA SALUTE GESTIONALE E LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELL'ENTE

9

Il sistema camerale ha inserito tra gli Obiettivi Comuni e riconosciuto rilevanza strategica alla tematica della salute gestionale e della sostenibilità, tematica cui la Camera Riviere di Liguria fin dalla sua nascita ha riservato particolare attenzione.

Indicatore	Algoritmo	Target	
OC <b>Indice equilibrio strutturale</b>	(Proventi strutturali - Oneri strutturali) / Proventi strutturali	2022: >= -8,36% 2023: >= -6,00% 2024: >= -6,00% - 2,40%*  *target modificato nel monitoraggio, 2,4 % è il dato 2023	N.1
OC <b>Indice di struttura primario</b>	Patrimonio netto / Immobilizzazioni	2022: >=111,57% 2023: >= 120,00% 2024: >= 125,00% 118,13%*  *target modificato nel monitoraggio, 118,13% è il dato 2023	N.2
OC <b>Percentuale di incasso del Diritto annuale</b>	Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni / Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni	2022: 68% 2023: >= 70% 2024: >= 70% 72,63%*  *target modificato nel monitoraggio, 72,63 % è la media nazionale 2023	N.3
OC <b>Capacità di generare proventi</b>	Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo / Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	2022: >= 14% 2023: >= 7,94% 2024: >= 14% 10%	N.4
OC <b>Capacità di destinare risorse agli interventi economici (indicatore di impatto)</b>	Interventi economici per impresa anno N / Media interventi economici per impresa anni n-1_n-3	2023: >=100% 2024: >=100%	N.5

Rendicontazione al 31/12/2024

Indice di equilibrio strutturale: -3,71% (non raggiunto)  
Indice di struttura primario: 121,30% - raggiunto al 100%  
Percentuale di incasso del Diritto annuale: 73,31% - raggiunto al 100%  
Capacità di generare proventi: 9,47% - raggiunto al 95%  
Capacità di destinare risorse agli interventi economici: 66,42% - raggiunto al 66%

PERFORMANCE DI ENTE

Valutazione OIV: 85

OBIETTIVO OPERATIVO  
Bo1.01

### DEFINIZIONE SISTEMA DI MONITORAGGIO INDICATORI DI EQUILIBRIO ECONOMICO

Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITÀ"

Indicatore	Algoritmo	Target	
Presentazione cruscotto semestrale indicatori economici	N. cruscotti indicatori economici		2

Rendicontazione al 31/12/2024

Sono state predisposte diverse analisi a consuntivo dei principali indicatori rappresentativi della situazione economico-patrimoniale dell'Ente.

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO  
Bo1.02

### IMPLEMENTARE AZIONI RECUPERO DIRITTO ANNUALE

Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITÀ"

Indicatore	Algoritmo	Target	
Azioni volte ad aumentare la riscossione del diritto annuale	N. azioni implementate per aumentare la riscossione del diritto annuale		>=4
Report semestrali impatto economico azioni diritto annuale	N. report semestrali impatto economico azioni diritto annuale		2

Rendicontazione al 31/12/2024

Le azioni realizzate dall'ufficio ai fini del recupero del diritto annuale non pagato sono state le seguenti:  
- adesione al servizio di informazione e supporto al ravvedimento operoso relativo al diritto annuale fornito da Infocamer s.c.p.a.; - invio alle società poste in liquidazione di lettere nelle quali si espone il debito delle stesse nei confronti dell'Ente a titolo di diritto annuale non pagato; - attività di recupero mirato nei confronti delle imprese "nuove iscritte" che non hanno pagato nei 30 giorni; - emissione del ruolo esattoriale per il recupero del diritto annuale 2022 (data emissione ruolo 10.12.2024).

In merito al secondo indicatore, ad oggi sono state fatte le analisi dei risultati dei 4 controlli realizzati.

OBIETTIVI OPERATIVI

## AMBITO SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI STRUTTURA

Valutazione OIV: 95

OBIETTIVO DI ENTE  
2022-2024  
Bo2

### GARANTIRE LA SALUTE DELL'ENTE IN TERMINI DI STRUTTURA

**10**

PERFORMANCE DI ENTE

	Indicatore	Algoritmo	Target	
OC New	Tasso di sostituzione (unità)	N. totale ingressi di personale a t.i. anno N_ N-2/ N. totale ingressi di personale a t.i. anno N-1_ N-3	2024: >= 60%	N. 1
OC New	Grado di utilizzo del modello di recruitment "per competenze"	N. ingressi selezionati in base al modello "per competenze"/ N. ingressi totali nell'anno N	2024: 100%	N. 2
OC New	Incidenza del personale allocato nelle macro-funzioni di supporto (A-B della Mappa dei processi)	N. di risorse (espresse in FTE integrato) assorbite dalle funzioni ist. A e B nell'anno N/ N. di risorse (espresse in FTE integrato) assorbite complessivamente dai processi camerali nell'anno N	2024:<=40%	N. 3

Rendicontazione al 31/12/2024

Tasso di sostituzione (unità): 108% (26/24) - raggiunto al 100%

Grado di utilizzo del modello di recruitment "per competenze": 88,89% (8 su 9)

Incidenza del personale allocato nelle macro-funzioni di supporto (A-B della Mappa dei processi): 41,08% - non del tutto raggiunto.

In merito all'utilizzo del modello di recruitment "per competenze", si precisa che per tutte le procedure gestite direttamente è stato utilizzato il modello in oggetto. Lo scostamento deriva dal fatto che per una assunzione la Camera ha attinto da una graduatoria della Camera di Commercio di Genova, relativa alla medesima posizione di interesse dell'Ente. Di fatto si è trattato anche in questo caso di un'assunzione effettuata in base al modello per "competenze".

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO  
Bo2.01

### DEFINIZIONE SISTEMA DI MONITORAGGIO RISORSE UMANE (REPORT ANNUALE SUL PERSONALE)

Servizio "RISORSE UMANE, BILANCIO, CONTABILITA"

OBIETTIVI OPERATIVI

Indicatore	Algoritmo	Target
Presentazione primo report sul personale	Presentazione primo report sul personale	Entro 31/7/2024

Rendicontazione al 31/12/2024

L'idea era di introdurre dal 2024 la creazione di un report annuale che consenta di approfondire la situazione del personale e conoscere le dinamiche di sviluppo per poterle governare più efficacemente.

Il report è stato predisposto nei termini previsti (data presentazione: 31/7/2024).

## AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITA'

Valutazione OIV: 97

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO DI ENTE  
C01

### RAZIONALIZZARE IL PATRIMONIO IMMOBILIARE

11

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Attuazione Piano di Razionalizzazione del patrimonio immobiliare (2024)</b>	<b>% di realizzazione</b>	<b>100%</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

Il Piano di Razionalizzazione 2023-2025 (come aggiornato con successive modifiche intervenute nel 2024) prevedeva tredici operazioni, per le quali erano stati individuati i target 2024. La percentuale di realizzazione è stata quantificata in 97,5% .



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO  
C01.01

### IMPLEMENTARE OPERAZIONI DI RAZIONALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Servizio  
"PATRIMONIO,  
ACQUISTI E  
SERVIZI  
LOGISTICI"

Indicatore	Algoritmo	Target
Realizzazione Piano Obiettivi del Servizio legati al Piano Razionalizzazione Immobili	Percentuale completamento Piano Obiettivi del Servizio legati al Piano Razionalizzazione Immobili	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

I quattro target fissati nell'ambito del Piano di Razionalizzazione ai fini della performance del servizio ( a. Completamento verifiche preliminari relativamente al piano interrato di Via Solari – Savona, b. Realizzazione dell'asta pubblica per la locazione del fondo di corso Matuzia – Sanremo, c. Completamento delle verifiche preliminari e proposta alla Giunta camerale in vista dell'acquisto dell'autorimessa ACI, d. Predisposizione degli atti preliminari e propedeutici per partecipare all'asta pubblica relativa all'immobile di Via Sant'Antonio La Spezia da destinare a sede camerale) sono stati raggiunti al 100%

## AMBITO EFFICACIA EFFICIENZA QUALITA'

Valutazione OIV: 90

OBIETTIVO  
DI ENTE  
C02

### PERSEGUIRE UN COSTANTE MIGLIORAMENTO NEI TEMPI DI PAGAMENTO (FORNITORI E BENEFICIARI DI CONTRIBUTI)

**12**

PERFORMANCE DI ENTE

La Camera ha ritenuto di dare rilievo al tema delle tempistiche dei pagamenti, comprendendo nel campo di applicazione non solo il pagamento dei debiti commerciali (relativamente al quale era anche intervenuto il comma 2 dell'articolo 9 del dl n. 152/2021 che ha modificato la disciplina delle misure di garanzia per la tempestività dei pagamenti della PA di cui all'articolo 1, commi 858 e seguenti, della legge n. 145/2018), ma anche alla liquidazione di contributi e voucher.

Indicatore	Algoritmo	Target	
<b>Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture</b> *o Indicatore di tempestività dei pagamenti ITP	<b>Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture</b>	<b>2022: ≤ 0</b> <b>2023: ≤ -8,75</b> <b>2024: ≤ dato medio nazionale 2023</b>	<b>N.1</b>
<b>Tempo medio dei pagamenti dei contributi</b> (= tempo che va da data rendicontazione a data mandato)	<b>Tempo medio dei pagamenti dei contributi anno n/ Tempo medio dei pagamenti dei contributi anno n-1</b>	<b>2023: ≤ 1</b> <b>2024: ≤ 1</b>	<b>N.2</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

In merito all'Indicatore di tempestività dei pagamenti il risultato 2024 è -10,18, con una percentuale di raggiungimento del target del 68% (il dato medio nazionale risulta pari a -14,93).

In merito all'andamento del Tempo medio dei pagamenti dei contributi (alle imprese), si evidenzia che nel 2024 è stato messo a regime un applicativo che consente un monitoraggio più puntuale. Il dato 2023 era pari 190,7 gg (stima). Il dato 2024 (calcolato su un campione di pratiche e prendendo come data di partenza la data dell'ultima integrazione) risulta pari a 71,2 gg. Target raggiunto.



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
C02.01

### CONTENERE IL TEMPO PER L'ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE DANNI CALAMITÀ NATURALI

Servizio  
"DIGITALIZZAZIONE  
E AGEVOLAZIONI"

Indicatore	Algoritmo	Target	
Andamento del tasso di evasione entro 180 gg pratiche di erogazione contributo danni alluvionali (= dalla rendicontazione all'invio in Regione per decreto di liquidazione)	tasso di evasione entro 180 gg. / tasso di evasione entro 180 gg. anno n-1	> 1	<b>N.3</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

Nel 2024 sono state istruite e inviate in Regione le pratiche di rendicontazione relative al bando misura 1 eventi 3/5 ottobre 2021, con un tasso di evasione nei 180 gg pari al 100%.

Nel 2023 il tasso era stato pari a 94,74%. Il rapporto tra i due anni è pari a 1,05 (target raggiunto al 100%).

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
C02.02

### CONTENERE IL TEMPO DI LIQUIDAZIONE CONTRIBUTI (DA DATA DETERMINA A DATA MANDATO)

Servizio "RISORSE  
UMANE,  
BILANCIO,  
CONTABILITÀ"

Indicatore	Algoritmo	Target	
Andamento del tasso di liquidazione pratiche entro 20 gg – Contributi	"% pratiche pagate entro 20 gg anno n/ % pratiche pagate entro 20 gg anno n-1"	> 1	<b>N.4</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

Nel 2024 la percentuale di pratiche di contributo pagate (data mandato) entro 20 gg dalla determinazione di liquidazione è pari al 80,7% (nel 2023 era pari al 43%) - target raggiunto al 100%

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
Co2.03

**IMPLEMENTARE NUOVE AZIONI PER IL MONITORAGGIO DEI  
DEBITI DA FATTURE COMMERCIALI**

Servizio "RISORSE  
UMANE,  
BILANCIO,  
CONTABILITA'"

Indicatore	Algoritmo	Target
Azioni per il monitoraggio debiti commerciali (indicazioni Collegio Revisori 24/1/2024)	N. azioni per il monitoraggio debiti commerciali implementate/ N. azioni per il monitoraggio debiti commerciali da implementare	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

Le azioni erano: a) la comunicazione tempestiva dei pagamenti b) la comunicazione tempestiva degli importi sospesi o non liquidabili c) la corretta implementazione della data di scadenza d) l'adeguamento del Piano della Performance e del SMVP.

Tutte le azioni indicate dal Collegio dei Revisori nel corso della riunione del 24.1.2024 sono state realizzate come documentato anche dal verbale del Collegio n. 55/2024, dalla decisione della Giunta camerale (delibera n. 88/2024) di stabilire nella misura del 30% la percentuale dell'indennità di risultato della dirigenza da collegare all'obiettivo relativo al rispetto dei tempi di pagamento delle fatture, ai sensi dell'art. 4-bis del D.L. 13/2023 (convertito con modificazione dalla Legge 41/2023), dalla delibera della Giunta camerale n. 26/2024 di modifica del contratto individuale del SG.

Valutazione OIV: 100

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO DI ENTE  
Co3

**POTENZIARE L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE**

Nel 2021 e nel 2022 erano stati somministrati questionari a destinatari qualificati (Comuni, Associazioni di categoria, Operatori della comunicazione). Nel 2023 era stata ipotizzata la realizzazione di un focus group che non ha poi trovato concretizzazione, nel 2024 il proposito era di "interrogare" gli utenti del sito, della newsletter, dei social.

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Capacità di comunicazione del ruolo e dell'azione dell'Ente</b>	<b>Percentuale risposte "coerenti con le attese" in merito a ruolo e azione della CCIAA</b>	2022: > 63,30% 2023: > 70% 2024: > 75%

N. 1

Rendicontazione al 31/12/2024

Nel mese di settembre è stato diffuso il questionario a organi di comunicazione (145 invii) e stakeholders (69 invii). La redemption è stata del 16% e del 23% rispettivamente. Risultato finale: gradimento complessivo degli strumenti di comunicazione: 82% (target raggiunto al 100%)



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO  
Co3.01

**INCREMENTARE L'AZIONE COMUNICATIVA ATTRAVERSO NEWSLETTER, SOCIAL E COMUNICATI STAMPA**

Servizio "COMUNICAZIONE ONE"

Il target dei comunicati stampa è di superare i 90, in linea con l'ultimo periodo (nel 2023 ne sono stati prodotti più della media), numero che è al di sopra di quello della maggior parte delle Camere "grandi".

Indicatore	Algoritmo	Target
Comunicati stampa inviati	N. comunicati stampa inviati nell'anno	> = 90
Pubblicazione notizie sui canali digitali (post/newsletter/tweet)	N. notizie pubblicate nell'anno	> = 1200
Video sulle attività della CCIAA	N. video sulle attività della CCIAA	> = 12

N.2

N. 3 e 4

N. 5

Rendicontazione al 31/12/2024

Indicatore 1 (comunicati stampa) =146  
Indicatore 2 (notizie sui canali digitali) = 6.920 (6.591 post +329 newsletter)  
Indicatore 3 (video sulle attività CCIAA) = 45  
Tutti i target sono stati raggiunti al 100%

Valutazione OIV: 100

PERFORMANCE DI ENTE

OBIETTIVO DI ENTE  
Co4

**MIGLIORARE LA QUALITA' DEI DATI DEL REGISTRO IMPRESE**

L'Obiettivo "Qualità Dati Registro Imprese" è di grande importanza non solo in relazione al livello di servizio che si vuole offrire ma anche per le ricadute sulle analisi economiche territoriali, oltre che per l'impatto su altri uffici e procedure, si pensi in particolare alla riscossione del diritto annuale.

Indicatore	Algoritmo	Target	
<b>N. interventi di verifica/correzione dati</b>	<b>N. interventi di verifica/correzione dati</b>	<b>2022: &gt;= 2.000 (+2.000)</b> <b>2023: &gt;= 2.000</b> <b>2024: &gt;= 2.000</b>	N.1
<b>Grado di pulizia Registro Imprese</b> <i>OC New</i> L'indicatore è stato introdotto a livello di sistema camerale nel mese di gennaio 2024.	<b>N. imprese cancellate d'ufficio/N. Imprese potenzialmente da cancellare</b>	<b>2024: = 100%</b> Target definito in sede di monitoraggio	N.2 e 3

Rendicontazione al 31/12/2024

N. interventi di verifica/correzione dati: 2.007

N. imprese cancellate/N. imprese da cancellare: 100% (572/572). Entrambi i target raggiunti al 100%. In relazione al secondo indicatore si precisa che le imprese esaminate perché potenzialmente cancellabili secondo i vincoli normativi previsti sono state 818. Si è giunti quindi alla cancellazione d'ufficio nel 70% dei casi (nei restanti casi si è verificata la regolarizzazione o la cancellazione su istanza o anche la non effettiva presenza dei requisiti per procedere). L'Unioncamere dal 2025 ha introdotto un nuovo indicatore in sostituzione del Grado di pulizia, che si chiama Efficacia dell'attività di pulizia.



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO  
Co4.01

**REALIZZARE AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DATI REGISTRO IMPRESE**

Servizio Servizi Anagrafici per l'Impresa – IM/SP/SV

Indicatore	Algoritmo	Target
Rapporto tra procedimenti attivati e procedimenti da attivare (2490 C.C.)	procedimenti attivati/procedimenti da attivare (al 16/1/24 i procedimenti sono stimati in 99 - 53 SP, 26 SV, 20 IM)	100%
Rapporto tra procedimenti attivati e procedimenti da attivare (Imprese individuali con P.IVA cessata, che non pagano il d.a. e non vengono movimentate da oltre tre anni, ai sensi del DPR 247/2004)	procedimenti attivati/procedimenti da attivare (al 16/1/24 97 - 30 SP, 36 SV, 31 IM) * per questi procedimenti si ha: procedimenti attivati = imprese cancellate	100%
Rapporto tra domicili digitali cancellati o regolarizzati e domicili non validi (art. 37 d.l. 76/2020)	numero domicili digitali cancellati/numero domicili digitali non validi (al 16/1/24 1598 - 488 SP, 527 SV, 583 IM)	100%
Domicili assegnati e procedimenti sanzionatori attivati rispetto al numero di imprese da sanzionare	n. domicili assegnati e conseguenti procedimenti sanzionatori attivati /n. imprese da sanzionare (al 16/1/24 10.085 - 2.624 SP, 3.242 SV, 4.219 IM)	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

Indicatore 1 (2490 CC): 76/76

Indicatore 2 (ind.li con p.iva cessata etc.): 86/86

Indicatore 3 (domicili digitali): 1.731/1.731

Indicatore 4 (domicili digitali sanzioni): 1.520/1.520

Tutti i target raggiunti al 100%

Valutazione OIV: 94

**OBIETTIVO DI ENTE**  
Co5

**IMPLEMENTARE AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA/EFFICIENZA/QUALITA'**

Indicatore	Algoritmo	Target
Capacità di raggiungere gli obiettivi relativi a efficacia/efficienza	Metaindicatore di sintesi n. obiettivi con risultati OK (sopra il 90%)/n. Obiettivi	>= 90,00 %
79% Rapporto tra punteggio domanda 6 Pannello Rendicontazione (Tool Autovalutazione Unioncamere) anno corrente e anno precedente	dato precalcolato da Unioncamere anno n/dato precalcolato da Unioncamere anno n-1	≥1

N.2

Rendicontazione al 31/12/2024  
In merito al primo indicatore, alla luce delle valutazioni conseguite dai singoli obiettivi operativi si ha: 79% (target raggiunto al 88%).  
Il secondo indicatore è legato alla tempestività ed efficacia dell'ente nella gestione di alcune rilevazioni svolte nell'ambito del sistema camerale sotto la regia di Unioncamere (Osservatorio camerale, Osservatorio Bilanci, Costi dei processi Kronos). Le rilevazioni nel 2024 sono tutte state completate nei tempi fissati, come già nel 2023. Target raggiunto al 100%.



Valutazione OIV: 100

**OBIETTIVO OPERATIVO**  
Co5.01

**MIGLIORARE LA GESTIONE DOCUMENTALE ATTRAVERSO LA CORRETTA FASCICOLAZIONE**

Servizio "AFFARI GENERALI"

Indicatore	Algoritmo	Target
Dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla fascicolazione (sul totale degli individuati)	N. dipendenti formati sulla fascicolazione/N. dipendenti individuati	>=90%
Esito verifica a campione sui fascicoli	N. fascicoli verificati con esito positivo/N. fascicoli verificati	>=90%

Rendicontazione al 31/12/2024  
Dipendenti formati/dipendenti individuati: 95%. Sono stati formati 99 dipendenti su 104 individuati (dipendenti in servizio+td+n. 2 esterni).  
Fascicoli verificati con esito positivo: 90,6%. Entrambi i target raggiunti al 100%.

Valutazione OIV: 95

**OBIETTIVO OPERATIVO**  
Co5.02

**MIGLIORARE L'UTILIZZO DEGLI APPLICATIVI GEDOC (Gestione documentale) E GDEL (Gestione atti deliberativi)**

Servizio "AFFARI GENERALI"

Indicatore	Algoritmo	Target
Problematiche di Gedoc e Gdel gestite	N. problematiche Gedoc e Gdel gestite/N. problematiche Gedoc e Gdel identificate	>=90%
Soddisfazione degli utenti interni (selezionati) su Gedoc e Gdel	Soddisfazione degli utenti interni a fine processo/Soddisfazione degli utenti interni a inizio processo	>=1

Rendicontazione al 31/12/2024  
L'azione consisteva nell'analisi di una serie di malfunzionamenti "noti" negli applicativi e nell'identificazione delle opportune soluzioni con Infocamere. A livello di rendicontazione sono stati forniti dati su tutte le tipologie di problematiche gestite. Nello specifico: n. 61 problematiche Gedoc e Gdel gestite/ n. 61 problematiche Gedoc e Gdel identificate  
La soddisfazione degli utenti interni (identificati nelle PO) è stata misurata ante e post (da 11,7 è passata a 12,2). Entrambi i target raggiunti al 100%.

Valutazione OIV: 92

**OBIETTIVO OPERATIVO**  
Co5.03

**REALIZZARE INIZIATIVE INFORMATIVE SULLA COMPOSIZIONE NEGOZIATA DELLA CRISI DI IMPRESA**

Servizio Regolazione del Mercato (ind. PO)

Indicatore	Algoritmo	Target
Numero soggetti partecipanti per provincia (iniziativa composizione negoziata)	Numero soggetti partecipanti per provincia (iniziativa composizione negoziata)	>20

Rendicontazione al 31/12/2024  
L'iniziativa è stata realizzata a dicembre (obiettivo individuale). Partecipanti: La Spezia 42, Imperia 32, Savona 15. Target raggiunto al 92%

Valutazione OIV: 90

OBIETTIVO OPERATIVO Co5.04

**MEDIAZIONE: REVISIONE REGOLAMENTO E PROCEDURE/MODULISTICA ALLA LUCE DELLA RIFORMA CARTABIA**

Servizio Regolazione del Mercato

Dagli obblighi normativi che impongono la revisione della normativa interna nasce l'occasione di un miglioramento del servizio, con revisione della modulistica in ottica di maggior fruibilità e coinvolgimento dei mediatori camerali.

Indicatore	Algoritmo	Target
Moduli mediazione revisionati	Numero moduli mediazione revisionati	6-5 Modificato in sede di monitoraggio
Incontri con i mediatori	Numero incontri con i mediatori	>2
Mediatori partecipanti agli incontri	Numero medio mediatori partecipanti a ogni incontro	>20

Rendicontazione al 31/12/2024

Moduli revisionati 5 (target raggiunto al 100%)

Incontri con i mediatori: 2 (era previsto un terzo incontro una volta pervenuta l'approvazione del nuovo Regolamento da parte del Ministero, che non è pervenuta) (target raggiunto al 70%)

Media partecipanti agli incontri di cui sopra: 20 (si deve tener conto del fatto che alla luce della riforma mantengono l'iscrizione negli elenchi 30 mediatori) (target raggiunto al 95%)

Valutazione OIV: 80

OBIETTIVO OPERATIVO Co5.05

**AZIONE PER IL RECUPERO DI IMPORTI NON INCASSATI RELATIVAMENTE A MEDIAZIONI PREGRESSE**

Servizio Regolazione del Mercato

Indicatore	Algoritmo	Target
Comunicazioni ai soggetti morosi (mediazione)	Numero comunicazioni inviate/numero morosi	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

L'obiettivo era il recupero del credito relativo agli anni 2019 – 2002, quantificato in circa € 30.000.00. N. comunicazioni inviate: 94, n. morosi: 120. L'indicatore risulta pari a 78%. Si precisa tuttavia che al 22/1/25 erano state inviate ulteriori 23 lettere (97,5% del target).

Valutazione OIV: 95

OBIETTIVO OPERATIVO Co5.06

**AZIONE PER IL RECUPERO ARRETRATO SANZIONI**

Servizio Regolazione del Mercato

Indicatore	Algoritmo	Target
Verbal complessi evasi	Percentuale incremento verbali complessi evasi rispetto all'anno precedente	90% >= 30% Modificato in sede di monitoraggio
Evasione verbali ordinari anni precedenti (inserito in sede di monitoraggio)	Percentuale verbali ordinari anni precedenti evasi	>= 95%

Rendicontazione al 31/12/2024

Indicatore 1. Al 31.12.2024 sono stati evasi n. 56 Verbal complessi (Verbal altri organi accertatori e/o con memorie difensive) pari a circa il 27% in più del totale dei verbali evasi nel 2023 (n. 44).

I verbali da evadere per raggiungere il target del 30% in più rispetto ai verbali evasi nel 2023 (n. 44), in numero assoluto, sarebbero stati 57.

Indicatore 2. Al 31.12.2024 sono stati evasi n. 963 verbali RI e AA (verbali ordinari) pari a circa il 97% del totale dei verbali da evadere nel 2024 (quantificati in 992). I verbali da evadere sarebbero stati 942 (95% dei verbali da evadere per l'anno 2024).

In sintesi il primo target è raggiunto al 91% e il secondo al 100%. Si evidenzia che la mancata evasione di un verbale complesso è stata "compensata" dall'evasione di un maggior numero di verbali RI e AA (963 anziché 942).

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO Co5.07

**MONITORAGGIO DEL SETTORE ORAFO/ARTIGIANO**

Servizio Metrico e Attività di Vigilanza

Indicatore	Algoritmo	Target
Titolari marchio orafa verificati (sul totale dei titolari)	N. Titolari marchio orafa verificati/N. Titolari marchio orafa	>50%

Si intendeva definire un piano per verificare sul campo il settore orafa artigiano, controllando la sussistenza dei requisiti richiesti per svolgere l'attività; in particolare eseguire alcuni prelievi di oggetti in oro e inviarli ad un laboratorio accreditato, per effettuare il saggio del titolo.

Rendicontazione al 31/12/2024

Titolari marchio orafa verificati (sul totale dei titolari): 53,7% (36/67). Per alcuni di essi è stata effettuata anche la verifica sui campioni con invio a un laboratorio accreditato (n. 10 prelievi) Target raggiunto al 100%.

Valutazione OIV: 80

OBIETTIVO OPERATIVO Co5.08 **VERIFICHE SU CONVERTITORI GAS - RESTITUZIONE RISULTATI E ANALISI DEI DATI** Servizio Metrico e Attività di Vigilanza (ob. Individuale)

Indicatore	Algoritmo	Target
Sintesi risultati verifiche convertitori gas	Predisposizione sintesi risultati verifiche convertitori gas	<del>entro 30 aprile 2024</del> Entro 31/12 Modificato in sede di monitoraggio
Diffusione dati relativi alle verifiche contatori gas	Diffusione dati relativi alle verifiche contatori gas	<del>entro 30 maggio 2024</del> Entro 31/12 Modificato in sede di monitoraggio

A fine 2023 è stato messo in piedi un piano di verifiche, nel 2024 si intendeva rendere noti i risultati e dare informativa ai consumatori e agli enti interessati.  
Rendicontazione al 31/12/2024  
L'analisi si è rivelata più complessa del previsto e in sede di monitoraggio era stato autorizzato uno slittamento a fine anno. La relazione è stata completata ma non si è proceduto alla diffusione dei risultati.

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO Co5.09 **IMPLEMENTARE OPERAZIONI RELATIVE AL PIANO DEI LAVORI** Servizio "PATRIMONIO, ACQUISTI E SERVIZI LOGISTICI"

Indicatore	Algoritmo	Target
Realizzazione Piano Obiettivi del Servizio legati al Piano dei Lavori 2024	Percentuale completamento Piano Obiettivi del Servizio legati al Piano Lavori 2024	100%

Rendicontazione al 31/12/2024  
Erano stati fissati tre target ai fini della performance del servizio ( a. fine lavori manutenzione straordinaria serre di Albenga, b. avvio procedura di affidamento lavori per riqualificazione ingresso sede di Imperia, c. avvio lavori sede di Imperia). I primi due sono stati raggiunti al 100%, per il terzo non si è potuto procedere non essendosi verificata la condizione di partenza, ovvero il completamento della procedura di affidamento da parte della società incaricata.

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO Co5.10 **REALIZZARE COMPLIANCE TOTALE IMPEGNI PROGETTI UE** Servizio "PROGETTI EUROPEI"

Indicatore	Algoritmo	Target
Progetti in linea con la programmazione	N. progetti con n.c. rilevate dagli organi competenti	zero

Rendicontazione al 31/12/2024  
Non sono state rilevate non conformità nelle varie sedi di verifica dei progetti. Si tratta di un target di performance in considerazione del numero e della complessità dei progetti gestiti.

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO OBIETTIVO OPERATIVO Co5.11 **PRESENTAZIONE CANDIDATURE NUOVA PROGRAMMAZIONE** Servizio "PROGETTI EUROPEI"

Indicatore	Algoritmo	Target
Candidature Programma Marittimo 2021/2027	Progetti approvati Marittimo/progetti presentati	>30%
Candidature Programma Alcotra 2021/2027	Progetti singoli approvati Alcotra	>= 2
Candidature Altri Programmi	Progetti presentati (Altri Programmi)	>= 1

Rendicontazione al 31/12/2024  
Programma Marittimo: i progetti presentati sono stati 6. I progetti approvati sono stati 4 (67%). Target raggiunto al 100%  
Programma Alcotra: sono state presentate 4 candidature. L'esito si è conosciuto nella prima parte del 2025: tutti e 4 approvati (target raggiunto al 100%)  
Altri programmi: si è aderito a due candidature nell'ambito del programma Euro-Med 2021-2027: Blue-Watch e Spring. Target raggiunto al 100%

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO OBIETTIVO OPERATIVO Co5.12 **INFORMATIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE PRATICHE DI AGEVOLAZIONE** Servizio "DIGITALIZZAZIONE ED AGEVOLAZIONI"

Trasferire la gestione su un applicativo informatico e informatizzare il flusso dal momento della ricezione della domanda consente maggior efficienza nel processo anche in relazione alla integrazione con il processo contabile.

Indicatore	Algoritmo	Target
Bandi di agevolazione interamente informatizzati	N. bandi di agevolazione interamente informatizzati/N. bandi di agevolazione gestiti	100%

Rendicontazione al 31/12/2024  
I bandi attivi nel 2024 sono 10, tutti informatizzati tramite applicativo Agef. Target raggiunto al 100%.

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
OBIETTIVO  
OPERATIVO  
Co5.13

**IMPLEMENTAZIONE NUOVO SISTEMA DI CONTROLLO ATTIVITA' E PROGETTI**

Servizio "Sviluppo  
Organizzativo e  
Sistemi  
Informativi"

Indicatore	Algoritmo	Target
Operatività nuovo sistema di controllo attività e progetti	Operatività nuovo sistema di controllo attività e progetti	entro 30 giugno 2024

Rendicontazione al 31/12/2024

Il nuovo sistema di controllo, lanciato nel mese di giugno (presentazione 3/6/2024), si basa sul monitoraggio degli Obiettivi Pira, delle informazioni presenti in Agorà (obiettivi performance) e nella Banca Dati Progetti. A supporto del sistema sono stati rilasciati gli strumenti: Magellano (db con strumenti di ricerca "evoluti" contenente gli atti della Camera), Planisfero (situazione dei conti degli interventi) e Rendicontazione Progetti in tempo reale. Target raggiunto al 100%

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
OBIETTIVO  
OPERATIVO  
Co5.14

**IMPLEMENTAZIONE NUOVO SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

Servizio "Sviluppo  
Organizzativo e  
Sistemi  
Informativi"

Indicatore	Algoritmo	Target
Presentazione proposta al SG di un nuovo SMVP in conformità alle indicazioni	Presentazione proposta al SG di un nuovo SMVP in conformità alle indicazioni	entro 30 aprile 2024

Rendicontazione al 31/12/2024

La proposta è stata trasmessa al Segretario Generale in data 30/04/2024. Target raggiunto al 100%

Valutazione OIV: 90

OBIETTIVO DI ENTE  
Do1

**MINIMIZZARE IL RISCHIO CHE SI MANIFESTINO CASI DI CORRUZIONE**

PERFORMANCE DI ENTE

Indicatore	Algoritmo	Target	
Casi di "non conformità" dell'Ente con impatto sull'immagine dell'Ente	N. casi di non conformità riconosciuti	zero	N.1
Grado di attuazione piano e misure di prevenzione della corruzione	% di attuazione piano e misure di prevenzione della corruzione	>= 80%	
Grado di trasparenza dell'amministrazione	Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	2022: >=93,30% 2023: >94% 2024: >95%	N.2
Valutazione del rischio corruzione coerente con i nuovi processi	Percentuale completamento "Valutazione del rischio corruzione coerente con i nuovi processi e con la partecipazione di dirigenza e resp. Serv."	2024: =100%	

Rendicontazione al 31/12/2024

Casi di non conformità: zero, fatto salvo che nel corso del 2024 si è dovuto valutare un episodio attribuito all'ambito camerale anche se verificatosi al di fuori della sfera d'azione dell'Ente.

Grado di attuazione del Piano: 100%

Grado di trasparenza dell'amministrazione: 0,987 (target raggiunto al 100%)

Valutazione del rischio: 100%



Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO OPERATIVO  
Do1.01

**AGGIORNAMENTO VALUTAZIONE DEI RISCHI INSITI NELLA GESTIONE DEI PROCESSI E PROPOSTE AGLI INTERESSATI DI MISURE DA IMPLEMENTARE**

Servizio "AFFARI GENERALI"

OBIETTIVI OPERATIVI

Il lavoro prevede il coinvolgimento di tutte le figure preposte (dirigenti e responsabili di servizio); a valle è necessario procedere a una revisione della valutazione dei rischi alla luce della nuova mappatura dei processi anche con l'ausilio del kit messo a disposizione da Unioncamere

Indicatore	Algoritmo	Target
Documentazione dell'analisi dei fattori di rischio presenti nella gestione dei processi e presentazione proposte su misure da implementare	Documentazione dell'analisi dei fattori di rischio presenti nella gestione dei processi e presentazione proposte su misure da implementare	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

E' stato predisposto e inviato ai dirigenti un documento con l'aggiornamento sulla valutazione dei rischi corredato da proposte - riferito 100%

Valutazione OIV: 100

**PERFORMANCE DI ENTE**

OBIETTIVO DI ENTE **MINIMIZZARE IL RISCHIO CHE SI VERIFICHIANO PERDITE DI DATI PERSONALI**  
Do2

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Casi di perdita di dati personali</b>	<b>N. di casi di perdita di dati personali</b>	<b>zero</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

Non si sono verificati casi di perdita di dati personali.



Valutazione OIV: 30

**OBIETTIVI OPERATIVI**

OBIETTIVO OPERATIVO **IMPLEMENTARE AZIONI DI MIGLIORAMENTO NELLA GESTIONE MISURE DI PROTEZIONE DATI**  
Do2.01

**Servizio "SVILUPPO ORGANIZZATIVO E SISTEMI INFORMATIVI"**  
**Ob. individuale**

Indicatore	Algoritmo	Target
Implementazione azioni come da pianificazione ad hoc	Percentuale completamento azioni previste da pianificazione ad hoc	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

Il piano doveva scaturire da un audit. L'audit è stato effettuato da personale Infocamere (nota del 12/9/2024) ma l'implementazione delle azioni da attuare è stata parziale. Stima raggiungimento del target 30%.

## AMBITO MODERNIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, MIGLIORAMENTO COMPETENZE, BENESSERE

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO  
DI ENTE  
E01

**AUMENTARE L'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE E IMPLEMENTARE UN  
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE**

18

PERFORMANCE DI ENTE

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Efficacia della formazione</b>	<b>Valore medio del giudizio espresso dagli interessati e dai responsabili</b>	>7
<b>Dipendenti con competenze mappate</b>	<b>N. dipendenti con competenze mappate</b>	>50%

Rendicontazione al 31/12/2024

Nel mese di dicembre è stata effettuata una rilevazione in merito all'efficacia della formazione: il voto medio rilevato è 7,3 (target raggiunto al 100%)

N. dipendenti con competenze mappate (titolo di studio e abilitazioni professionali): 100%



Valutazione OIV: 90

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
E01.01

**INTRODURRE UN SISTEMA DI VALUTAZIONE  
DELL'IMPATTO DELLA FORMAZIONE**

Servizio  
"RISORSE  
UMANE,  
BILANCIO,  
CONTABILITA"

Indicatore	Algoritmo	Target
Operatività sistema di valutazione dell'impatto della formazione	Operatività sistema di valutazione dell'impatto della formazione	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

Nel corso dell'anno è stato distribuito un questionario di valutazione volto a ottenere informazioni circa la qualità media della formazione fruita, la coerenza rispetto alle aspettative e alle esigenze preatiche dell'ufficio di appartenenza, l'impatto rispetto al lavoro, la divulgazione delle conoscenze acquisite all'interno dell'ufficio. Il tasso di risposta è stato alto, con un numero di colleghi che ha restituito il questionario pari a 86 (su 99). Dall'analisi è emersa una buona valutazione sui fornitori di formazione e, più in generale, un'indicazione a non ritenere necessaria l'implementazione di ulteriori forme di valutazione.

Valutazione OIV: 90

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
E01.02

**INTRODURRE UN SISTEMA PER L'INSERIMENTO E LA  
FORMAZIONE DEI NEOASSUNTI**

Servizio  
"RISORSE  
UMANE,  
BILANCIO,  
CONTABILITA"

Indicatore	Algoritmo	Target
Operatività sistema per l'inserimento e la formazione dei neoassunti	Operatività sistema per l'inserimento e la formazione dei neoassunti	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

Le linee di indirizzo erano state fissate nel PIAO, dove erano stati precisati termini, contenuti e modalità della formazione ritenuta necessaria per i neoassunti (sia con riferimento al rapporto di lavoro in senso stretto, es. codice di comportamento, cedolino, etc. sia in merito alla formazione specifica per l'ufficio di destinazione). Alla luce di quanto sopra nel corso dell'anno si sono applicate le indicazioni con forme di "docenza interna" e piani di affiancamento.

OBIETTIVI OPERATIVI

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
Eo1.03

**IMPLEMENTARE MAPPATURA DELLE COMPETENZE**

Servizio  
"RISORSE  
UMANE,  
BILANCIO,  
CONTABILITA"

Indicatore	Algoritmo	Target
Mappatura competenze - fase 2 (somministrazione questionario - sperimentazione software)	Percentuale completamento Mappatura competenze - fase 2	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

Nel corso dell'anno è stata completata la mappatura delle competenze dei dipendenti in servizio attraverso la disamina dei fascicoli del personale (e la loro conseguente/eventuale integrazione). In fase di programmazione si era stabilito, per poter mappare le competenze "di studio", di somministrare anche un questionario, attività che nel prosieguo è stata ritenuta non necessaria alla luce della documentazione già presente. Per quanto riguarda invece la sperimentazione di un software, la notizia pervenuta da Infocamere dell'introduzione di un nuovo applicativo da gennaio 2026 ha fatto ritenere opportuno soprassedere.

## AMBITO MODERNIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, MIGLIORAMENTO COMPETENZE, BENESSERE

Valutazione OIV: 95

OBIETTIVO  
DI ENTE  
E02

### AUMENTARE LE PARI OPPORTUNITA' E IL LIVELLO DI BENESSERE ORGANIZZATIVO

19

Si rinvia al paragrafo del PIAO dedicato alle Pari Opportunità dove sono forniti i dettagli in merito al Piano Azioni Positive e alle azioni previste per il triennio 2024 – 2026.

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Percezione del genere come ostacolo alla valorizzazione</b>	<b>Percentuale di risposte corrispondenti a "per niente" o "poco"</b>	<b>2024: &gt;=85%</b>
<b>Benessere organizzativo</b>	<b>Indicatore sintetico di benessere organizzativo</b>	<b>2024: &gt;=80%</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

L'indagine è stata realizzata nel mese di dicembre e i risultati sono stati i seguenti:

Percezione del genere come ostacolo alla valorizzazione: 83,6 % (target raggiunto al 98%)

Indicatore di benessere organizzativo: 73,66% (target raggiunto al 92%)

PERFORMANCE DI ENTE

Valutazione OIV: 80

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
E02.01

### REALIZZARE UN'AZIONE INFORMATIVA (A LIVELLO INTERNO) SU PARI OPPORTUNITA' E FATTORI CRITICI IN RELAZIONE AL BENESSERE ORGANIZZATIVO

Servizio "RISORSE  
UMANE,  
BILANCIO,  
CONTABILITA'"

Indicatore	Algoritmo	Target
Realizzazione iniziativa informativa su pari opportunità e fattori critici benessere organizzativo	Realizzazione iniziativa informativa su pari opportunità e fattori critici benessere organizzativo	100%

Rendicontazione al 31/12/2024

In primis è stata realizzata un'analisi delle criticità emerse nell'ambito del questionario somministrato nel 2022. Tra gli aspetti principali era emersa una percezione di inadeguatezza circa la formazione/informazione in materia di rischi e misure di prevenzione e protezione. In risposta sono stati realizzati corsi di aggiornamento a vari livelli ed è stata implementata una apposita sezione nella intranet camerale. Altre azioni sono state:

Criticità legata a casi di mobbing > approfondimento nel successivo questionario per acquisire ulteriori elementi e definire azioni nel Piao 2025;

Criticità legata a distribuzione di carichi non equa > approfondimento nel successivo questionario per verificare se gli ingressi di risorse dell'ultimo triennio abbiano prodotto un impatto sulla problematica

Criticità legate alla comunicazione interna > organizzazione di approfondimenti informativi rivolti a dirigenza e responsabili di servizio su temi trasversali quali piano fabbisogni, appalti, formazione, obiettivi camerale.

OBIETTIVI OPERATIVI

## AMBITO RELAZIONI E PARTECIPAZIONE UTENZA

Valutazione OIV: 100

OBIETTIVO  
DI ENTE  
Fo1

### MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA RELAZIONE CON L'UTENZA

20

PERFORMANCE DI ENTE

Nella Pubblica Amministrazione di oggi l'ascolto e la capacità di relazione devono essere al centro dell'azione. L'ascolto può essere declinato come "consultazione", ovvero ascolto dei cittadini che offrono all'amministrazione un ritorno su un tema a seguito di un'attività informativa, oppure come "partecipazione", intesa come partenariato attivo nell'ambito di un processo decisionale. Quando interviene a valle della fruizione dei servizi, si ha un ascolto finalizzato alla valutazione degli stessi (customer satisfaction).

Per quanto riguarda la CCIAA Riviere, si hanno forme significative di ascolto nella progettazione degli interventi promozionali sia attraverso il lavoro delle Consulte territoriali sia attraverso consultazioni su iniziative specifiche (es. calendario fiere ed eventi).

Più in generale esistono strumenti per il recepimento di suggerimenti e indicazioni e per la customer satisfaction, strumenti che dal 2023 stanno vedendo una maggior strutturazione, anche grazie alle tecnologie disponibili. L'intento è di proporre ogni anno nuove iniziative o nuove modalità per migliorare il giudizio dell'utenza sulla capacità di relazione dell'Ente.

Nel 2024 oltre all'apertura dello sportello telematico e l'iniziativa di revisione degli orari e delle modalità di accesso agli uffici, vanno in questa direzione: le iniziative per la diffusione della composizione negoziata, la diffusione del calendario esami, il coinvolgimento dei mediatori nel percorso verso il nuovo Regolamento.

Indicatore	Algoritmo	Target
<b>Capacità di relazione dell'Ente (Amministrazione Amica)</b>	<b>Valutazione dell'utenza in merito alla capacità di relazione dell'Ente (Amministrazione Amica)</b>  <i>Trova che in generale la CCIAA possa essere considerata una "Amministrazione Amica"?</i> <i>(facile da contattare/accessibile/disponibilità operatori)</i>	<b>&gt;8,5 (media)</b>

Rendicontazione al 31/12/2024

Nelle indagini di customer svolte dopo ogni evento/manifestazione/fiera organizzato dalla Camera o dall'azienda speciale e nella "Customer sui Servizi" che si somministra durante la Settimana della Qualità (nel 2024 si è svolta nel mese di ottobre), è presente una domanda relativa all'"Amministrazione Amica". La media delle risposte presenti nei vari questionari è pari a 8,9 (target raggiunto al 100%)



Valutazione OIV: 90

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
Fo1.01

### APERTURA SPORTELLO TELEMATICO SERVIZIO REGISTRO IMPRESE (SERVIZIO IN VIDEOCONFERENZA SU APPUNTAMENTO)

Servizio Servizi Anagrafici per l'Impresa – IM/SP/SV (ob. ind. EQ)

Indicatore	Algoritmo	Target
Operatività sportello Registro Imprese in videoconferenza	Operatività sportello Registro Imprese in videoconferenza	entro il 31 maggio 2024

Rendicontazione al 31/12/2024

Era stata autorizzata una proroga al 31 luglio dal Segretario Generale e il 15 luglio il servizio è stato attivato (con pubblicità nel sito e tramite canali social). Il servizio finora non ha riscosso un particolare successo. La motivazione che si è individuata è che non sussiste un particolare interesse a un servizio di assistenza con queste caratteristiche, aggiuntivo agli altri canali esistenti. Anche sulla base di suggestioni emerse in indagini di customer satisfaction sono tuttavia all'esame nuovi strumenti per facilitare il contatto utenti – addetti.

OBIETTIVI OPERATIVI

Valutazione OIV: 90

OBIETTIVO  
OPERATIVO  
Fo1.02

### RIDEFINIRE MODALITA' E TEMPI DI ACCESSO AGLI UFFICI CAMERALI

Servizio Comunicazione (ob. ind. EQ)

La proposta dovrà pervenire in seguito a una fase di confronto con gli interessati ai vari livelli.

Indicatore	Algoritmo	Target
Proposta di nuove modalità e tempi di accesso agli uffici camerali	Proposta di nuove modalità e tempi di accesso agli uffici camerali	entro il 31 maggio 2024

Rendicontazione al 31/12/2024

Era stata autorizzata una proroga al 31 luglio dal Segretario Generale. Il report con l'esito dell'indagine e le proposte individuate per il miglioramento su modalità e tempi di accesso agli uffici è stata trasmessa al Segretario in data 19/11/2024.