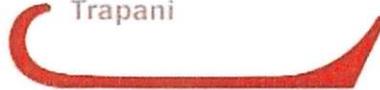




Camera di Commercio
Trapani



La Relazione sulla performance Trapani (2019)

07/07/2020

SOMMARIO

Premessa	2
1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI	3
2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE	4
3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	11
3.0 - Albero della performance	12
3.1 - Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali	14
3.2 - Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali	23
3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa	37
4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI	39

La presente Relazione sulla Performance è il documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance con riferimento all'annualità 2019. Il D.lgs. n. 150/09 attribuisce alla Relazione sulla Performance la funzione di evidenziare, a consuntivo, i risultati della performance organizzativa e individuale rispetto a quanto preventivamente definito in sede di pianificazione.

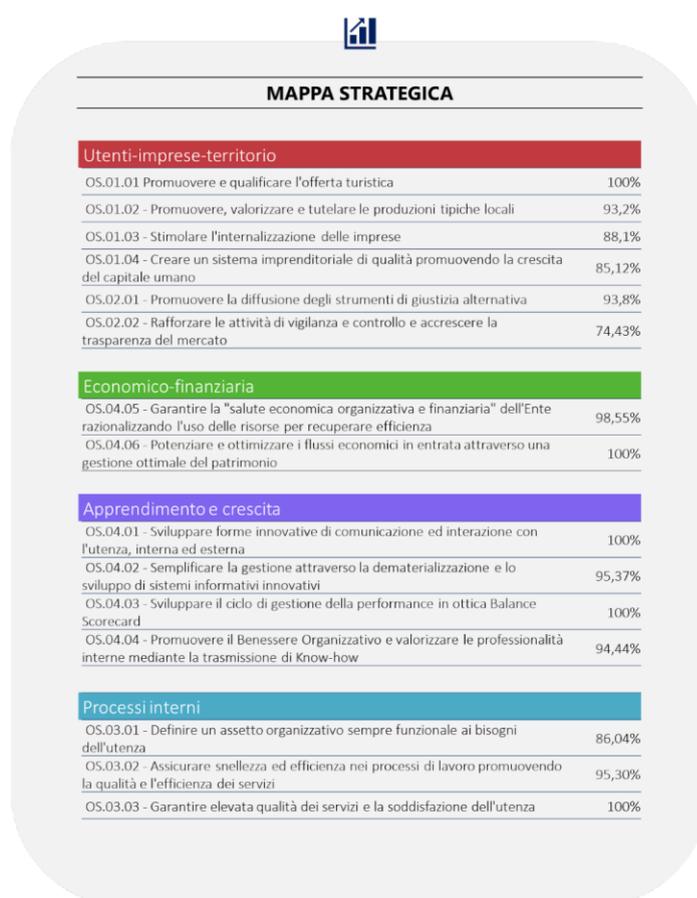
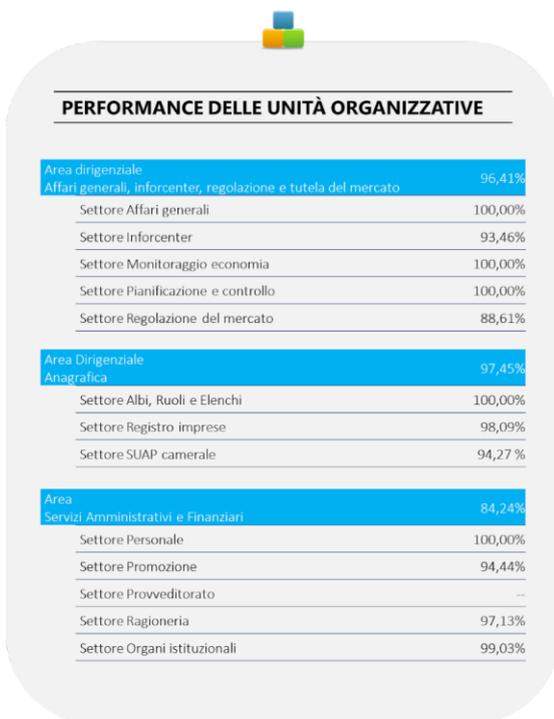
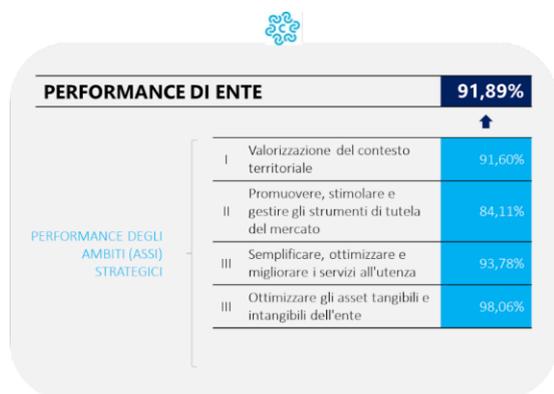
La Relazione sulla Performance costituisce, pertanto, il rendiconto del Piano della Performance, rappresentando il grado di raggiungimento degli obiettivi organizzativi, strategici e operativi, e individuali in esso previsti, nonché gli eventuali scostamenti rilevati ed è la sintesi di un processo dinamico, condiviso e partecipato che prevede un monitoraggio costante degli obiettivi di performance definiti in sede di pianificazione e la conseguente valutazione dei risultati intermedi e finali ottenuti.

Il presente documento ha lo scopo di mettere in evidenza a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti dalla Camera di Commercio di Trapani rispetto ai singoli obiettivi programmati nel Piano delle Performance, con rilevazione degli eventuali scostamenti. L'attività di monitoraggio e riscontro si è sviluppata attraverso un processo di misurazione e valutazione svolto nella massima chiarezza, anche ai fini di una piena condivisione delle funzioni e delle responsabilità attribuite ad ogni soggetto coinvolto. L'Amministrazione di Trapani ha approvato il Piano della performance con Delibera di Giunta camerale n. 4 del 28 gennaio 2019. Il presente documento è volto a render conto agli stakeholder, in un'ottica di trasparenza ed accountability, delle risultanze di performance del periodo amministrativo di riferimento, alla luce delle caratteristiche del contesto interno ed esterno che hanno favorito o meno il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In aderenza alle Linee guida emanate da Unioncamere in esito alla collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica e riguardanti il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, dal 2020 l'Ente ha deciso di utilizzare per la gestione del Ciclo della performance l'applicativo denominato "Integra", messo a disposizione dalla stessa Unione. La Relazione, redatta secondo le Linee guida Unioncamere di maggio 2020, propone inizialmente una sintesi dei risultati conseguiti dalla Camera di Commercio, poi l'analisi del contesto in cui si è trovata ad operare nel corso del 2019 e nelle successive sezioni rendiconta dettagliatamente, sempre con riferimento all'anno 2019, i risultati raggiunti a fronte di quanto programmato nel Piano della performance.

Si evidenzia, in questa sede, una panoramica sul grado di raggiungimento complessivo degli obiettivi in relazione alla performance:

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



I numeri della provincia di Trapani

Comuni	24	
Superficie	2.460 kmq	
Popolazione	430.492	(residenti all'1 gennaio 2019)
Popolazione straniera	21.101	(residenti all'1 gennaio 2019)
Export	241.8 MLD -16.7%	(dicembre 2019) Var % vs 2018
Imprese registrate	47.073	(dicembre 2019)
Imprese attive	39.147	
○ di cui femminili	10.423	(dicembre 2019)
Occupati	114.000 +4,6%	(dicembre 2019) var % vs 2018
Disoccupati	25.000 -26.4%	(dicembre 2019) var % vs 2018
Tasso di disoccupazione (%)	17,8 -24,6	(dicembre 2019) var % vs 2018
Turisti (presenze totali)	2.262.793 -5,3%	(dicembre 2019) var % vs 2018

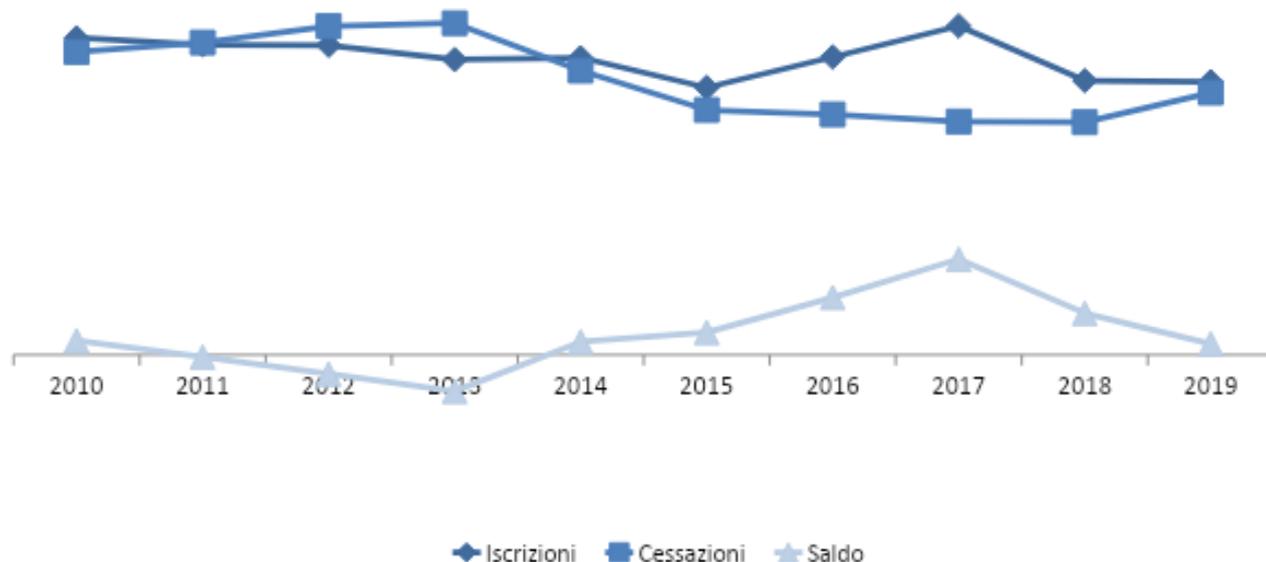


IL TESSUTO IMPRENDITORIALE

Le statistiche relative al tessuto imprenditoriale confermano anche per il 2019 il ridimensionamento della crescita già registrata nel corso del 2018. La crescita su base annua che sfiorava il 2% del biennio 2016-2017 è ormai un lontano ricordo, così come il saldo della nati-mortalità registrato l'anno scorso del +0,8% è ben distante dalla modesta crescita di quest'ultimo anno, che, al netto delle cessazioni d'ufficio tornate numerose, supera appena lo 0,20%, un trend di sviluppo pari ad appena la metà del tasso nazionale (+0,4%) ed ancor di più di quello medio siciliano, che sfiora lo 0,8%. Il confronto numerico dei dati del 2019, con l'analogo periodo del 2018, evidenzia un incremento numerico annuo piuttosto limitato con circa 100 imprese in più, soprattutto a causa dell'impennata delle cessazioni, cresciute a livello esponenziale passando dalle poco più di 2.100 degli ultimi due anni alle 2.400 di quest'anno, fatto questo che, sommato ad uno dei più bassi livelli di iscrizioni di imprese dell'ultimo decennio, ha portato il nostro saldo imprenditoriale ai livelli del 2014.

Tra le motivazioni di tale netto calo va evidenziato il ridimensionamento della crescita delle società di capitale. Nel corso del 2019 il saldo tra iscrizioni e cessazioni (soprattutto a causa del crollo delle prime) di tale tipologia giuridica arriva appena alle 350 unità, mentre nell'analogo periodo del biennio 2017-2018 era stato sempre ampiamente al di sopra, arrivando anche a sfiorare le 650 unità nel 2017. Non conosce ostacoli, di contro, il decremento delle società di persone, cui si accompagna un calo piuttosto significativo delle imprese individuali; tali andamenti hanno fatto sì che le società di capitale, nonostante tutto, pesino sempre di più, rappresentando ormai il 20% delle imprese trapanesi (erano la metà 14 anni fa).

Trend iscriz., cessaz. e saldo nati-mortalità del tessuto imprenditoriale trapanese -
Anni dal 2010 al 2019



Nonostante le difficoltà, alcuni settori hanno contribuito significativamente alla dinamica imprenditoriale: in particolare, va evidenziato, ancora una volta, il turismo (che ha superato a fine anno le 3.030 imprese), con una crescita annua del 2,3%, seppur nettamente al di sotto di quanto registrato negli ultimi anni, quando il trend di crescita oscillava tra il 5 e il 7 e, tra i servizi alle persone, la sanità privata e l'assistenza sociale (+5,4% su base annua), grazie all'enorme sviluppo di attività imprenditoriali legate alla nascita di strutture di assistenza sociale residenziale, connesse al fenomeno dell'immigrazione extracomunitaria e al sempre maggiore bisogno di sostegno da parte della popolazione anziana, le attività immobiliari (attorno al 5%) e quelle del "noleggio, agenzie di viaggio" (+3,1%), a riprova dell'effetto trainante per altri comparti da parte del turismo. Non accenna a diminuire la crescita imprenditoriale delle attività professionali, scientifiche e tecniche (cresciute in un anno del 4%), soprattutto grazie alla spinta delle agenzie di pubblicità e della sempre maggiore richiesta di consulenza di diverso genere (con tassi di crescita annui lievemente ridotti ma che oscillano pur sempre tra il 7% e il 10%), anche se va precisato che tali comparti risultano numericamente molto meno importanti di quello turistico (nessuno di essi raggiunge le 1.000 imprese).

Torna, dopo qualche anno di difficoltà, a far segnare un lieve incremento (+0,3%), rispetto al 2018, il settore delle costruzioni, mentre sia l'agricoltura che il commercio confermano, anche nel 2019, il trend negativo (rispettivamente -0,3% e -0,7%), a dimostrazione della fatica ad uscire dalla crisi in cui sono piombati da una decina di anni. Risulta appesantito anche il trend delle attività manifatturiere, in calo su base annua dell'1%, soprattutto a causa dei continui arretramenti del comparto delle imprese della lavorazione del marmo (-3,8% circa il calo annuo). La diminuzione delle imprese del settore marmifero anche in questo scorcio d'anno è la logica conseguenza della pesante fase recessiva in atto da diversi anni per quel che riguarda l'export del marmo lavorato, che ha segnato, nel 2019 rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente, un ulteriore arretramento del 10%.

Purtroppo torna a segnare un calo pesante, dopo l'andamento positivo del 2018, il trend relativo ai giovani imprenditori (al di sotto dei 30 anni), essendo passati dai 3.480 dello scorso anno ai 3.289 di quest'anno, così come non conosce soste il pesante andamento della classe di età superiore (da 30 a 49 anni), avendo fatto segnare anche quest'anno una perdita di 912 unità. Discorso diverso va fatto per le classi di età superiore, cresciute di circa 1.000 unità, fenomeno questo, comune a tutto il territorio nazionale, che evidenzia un netto aumento dell'età media della classe imprenditoriale,

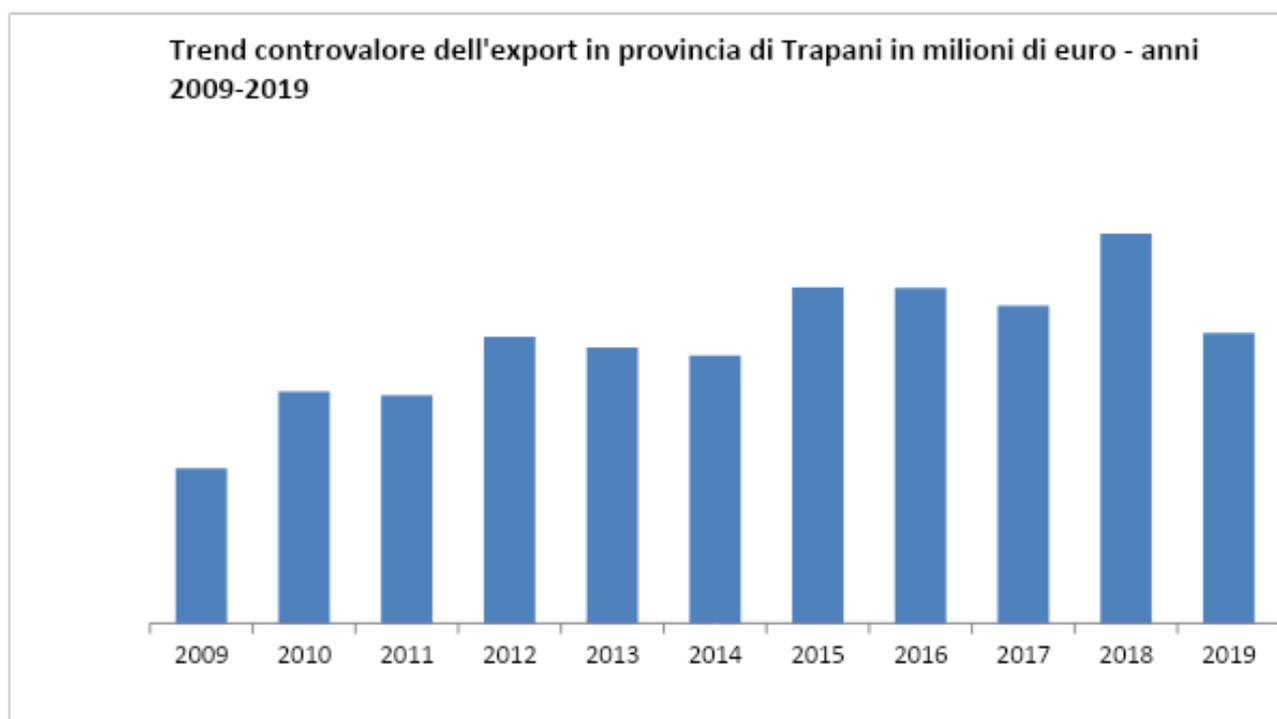
assumendo nella nostra provincia contorni particolarmente gravi, essendo la quota di imprenditori over 70 pari al 14,8% dell'intero contesto imprenditoriale trapanese, più elevata sia della media regionale che di quella nazionale. Nettamente più elevata, invece, la percentuale di giovani imprenditori, pari al 5% del totale, comune al dato regionale (superiore di qualche decimo) e addirittura più alto di quello medio nazionale, che si ferma al 4,3%.

Un ultimo aspetto negativo che vale la pena evidenziare riguarda la continua fuoriuscita di imprese artigiane dal tessuto produttivo trapanese (-149 unità, pari ad una decrescita del 2,2%), tendenza negativa in atto dal 2011, che ha portato il loro numero complessivo poco al di sopra delle 6.600 unità, (nel 2008 erano circa 8.000, mentre al 31/12 di quest'anno sono esattamente 6.633, quindi quasi 1.400 in meno in 12 anni).

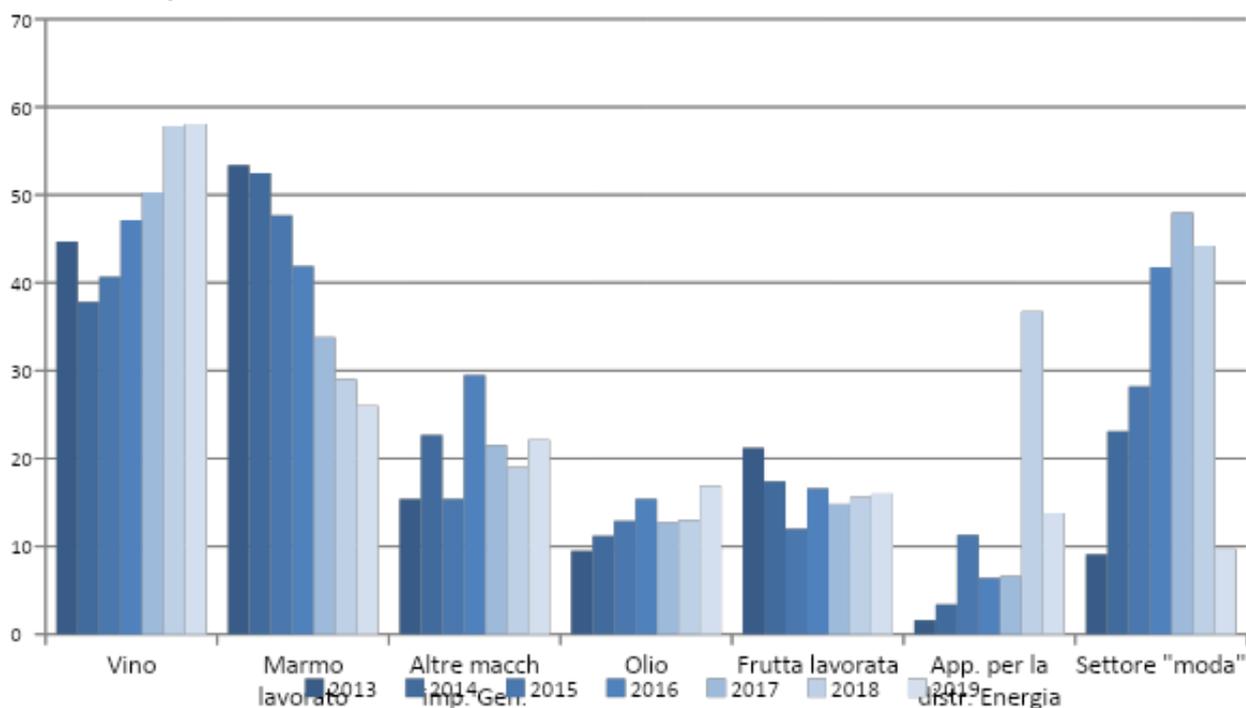
L'EXPORT

Le esportazioni della nostra provincia, nel corso del 2019, hanno registrato, nonostante un lieve recupero nella seconda parte dell'anno, un pesante arretramento, rispetto al 2018, avendo segnato un calo del 16,7%, con quasi 50 milioni di euro in meno di vendite e passando dai 290,3 milioni dell'anno precedente agli appena 241 milioni del 2019 (dato questo che ci riporta indietro di 5 anni).

Le ragioni di tale netta inversione di tendenza vanno ricercate nella pesante fase recessiva in atto da diversi anni per quel che riguarda l'export del marmo lavorato, che ha segnato, nel corso del 2019 rispetto all'anno precedente, un ulteriore arretramento superiore al 10%, essendosi ridotte le vendite dai quasi 34 milioni di due anni prima ai 26 milioni di euro di quest'ultimo anno, ma soprattutto nel pesante arretramento di alcune voci merceologiche che, finora, avevano fatto da traino alle nostre esportazioni: mi riferisco in particolare al settore dell'e-commerce dei prodotti di alta moda, cioè gli "articoli di abbigliamento", la "pelletteria e le borse" e le "calzature", con un calo del 78% in un solo anno, e dal crollo delle vendite delle apparecchiature per la distribuzione di energia elettrica (passate da 36,7 ad appena 13,8 milioni di euro), fatto questo abbastanza prevedibile, visto l'exploit registrato nel corso del 2018, periodo in cui si era registrato un incremento dell'export di ben 6 volte rispetto al 2017.



Trend controvalore export principali settori in milioni di euro in provincia di Trapani - anni 2013-2019



L'e-commerce dei prodotti di alta moda, che in questi anni aveva contribuito in modo fondamentale alla crescita dell'export provinciale arrivando ad esportare poco meno di 50 milioni di euro di prodotti in un anno, ha segnato un inaspettato tracollo delle vendite, passando dagli oltre 44 milioni del 2018 ai 9,7 milioni di euro di quest'anno.

Se l'andamento delle esportazioni nel complesso non ha segnato un andamento ancora più pesante, grossa parte del merito va dato alle vendite di olio, cresciute di 1/3, rispetto allo scorso anno, arrivando, con ben 17 milioni di euro di controvalore, al livello più elevato mai registrato. Tale exploit è stato possibile grazie alla crescita del 57% della domanda del nostro prodotto da parte di quello che è sostanzialmente l'unico mercato di sbocco dell'olio trapanese, cioè gli Stati Uniti, passata da 8,8 a 13,8 milioni di euro di controvalore in un solo anno, rappresentando ormai l'80% della domanda estera di olio trapanese.

Particolarmente positivo anche l'andamento delle esportazioni di "Altre macchine di impiego generale", che, con una crescita rispetto al 2018 superiore al 16%, hanno interrotto il trend discendente in atto da un paio di anni, tornando quasi ai livelli del 2016 con oltre 22 milioni di euro di controvalore.

Sostanzialmente stabili, invece, l'export del settore viticolo, che ha registrato, nel 2019, un lieve aumento del controvalore dello 0,5%, superando la soglia dei 58 milioni di euro, andamento nettamente al di sotto di quanto avvenuto negli ultimi 4 anni, allorquando una crescita costantemente sostenuta aveva portato ad un incremento complessivo, rispetto al dato del 2014, di oltre il 50%.

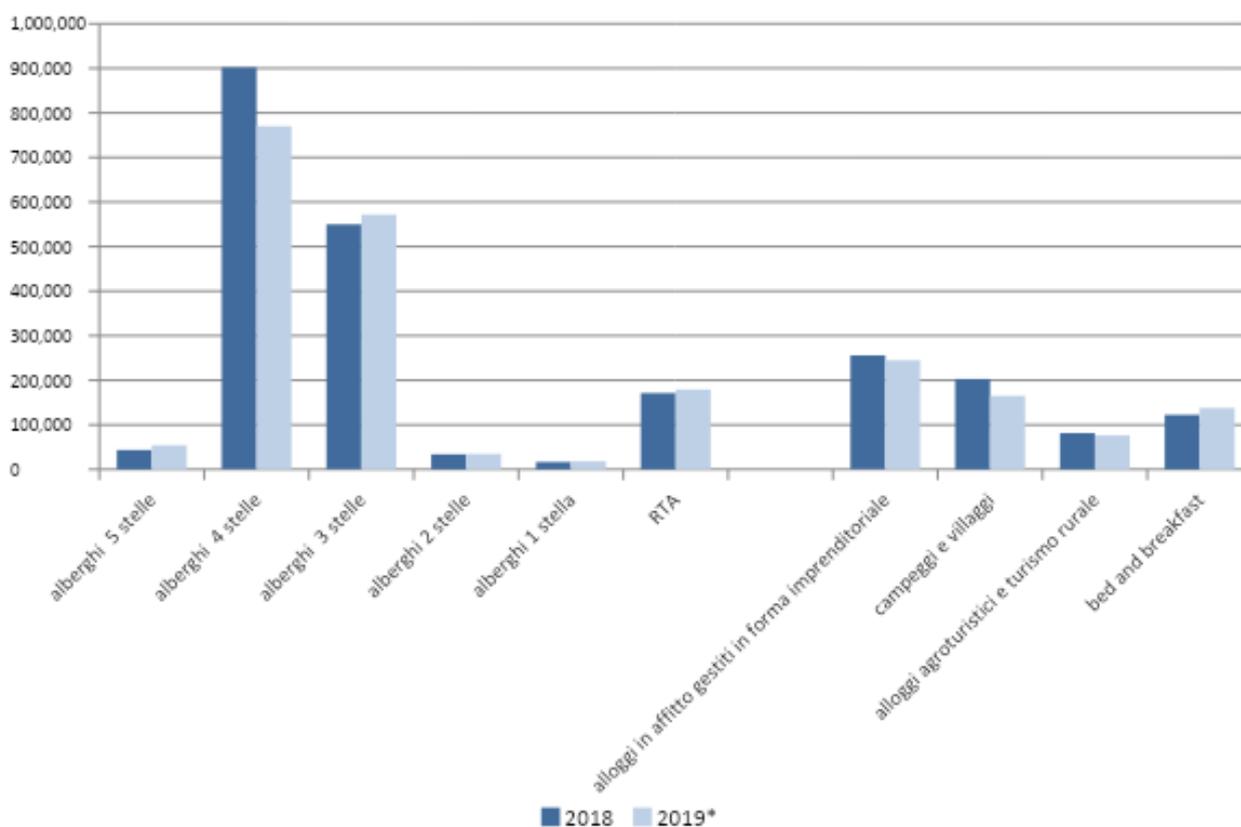
Analogo l'andamento delle vendite di frutta e ortaggi lavorati e conservati, cresciute del 2,6%, tornando con oltre 16 milioni di export ai livelli del 2016: il generale calo di interesse da parte dei consueti mercati di sbocco europei e sudafricano di tale tipologia merceologica è stato contrastata da un vero e proprio boom di acquisti da parte del mercato nord americano, con gli Stati Uniti che hanno registrato un incremento di oltre il 50%, confermandosi, con 6 milioni di euro la principale piazza per i nostri prodotti, seguiti dal Canada, con oltre 2 milioni di euro.

Registrano un pesante calo, infine, le esportazioni di gambero rosso di Mazara del Vallo (attorno al 15%), facendo segnare con poco più di 11 milioni di vendite uno dei peggiori risultati degli ultimi 20 anni. Purtroppo, l'export di gambero risulta troppo condizionato dalla carenza di acquirenti, provenendo gli acquisti per il 70-80% dalla Spagna, mercato che nel corso del 2019 ha segnato un calo di quasi il 20%, essendo passato in un anno dai quasi 10 milioni di euro a poco meno di 8, mentre il resto prende la strada della Grecia, mercato che ha mantenuto lo stesso livello dell'anno precedente.

IL TURISMO

Fa registrare un calo tutto sommato contenuto il movimento turistico nella nostra provincia nel 2019, con un arretramento, rispetto all'anno precedente, di poco superiore al 5% delle presenze turistiche, nonostante il crollo definitivo del traffico aereo da e per l'aeroporto di Birgi, ormai ridottosi a pochi voli giornalieri, praticamente spariti quelli con l'estero. La riduzione del dato complessivo delle presenze, che è stato di circa 127 mila, ha origine dalla netta riduzione del tasso medio di permanenza, che ha toccato il livello più basso degli ultimi 10 anni, essendo arrivato al 3,28. Infatti, il numero di turisti, in particolare stranieri, arrivati nel nostro territorio è sostanzialmente identico a quello del 2018, soltanto che hanno ridotto i giorni di permanenza da quasi 3 giorni e mezzo a 3,28 giorni in media.

Trend presenze turistiche per tipologia - Anni 2018 - 2019



Sia le strutture alberghiere che quelle extralberghiere hanno segnato un andamento simile, con un calo di poco superiore al 5%.

Territorialmente a subire i cali maggiori sono soprattutto i due territori che nel 2018, grazie ad incrementi straordinari, hanno consentito alla provincia di non affondare turisticamente, cioè Mazara del Vallo e Valderice, il primo con un calo delle presenze che sfiora i 2/3 di quelle del 2018, il secondo, con un calo del 10% su base annua, ma che le consente di rimanere con l'80% di presenze

in più rispetto al 2013. Tra i maggiori poli turistici a segnare cali sono S. Vito Lo Capo, principale polo d'attrazione del trapanese, che fa segnare un -2% e Castellammare del Golfo, con un -3,3%, mentre segnano incrementi vistosi Pantelleria (+20%), Trapani (+7%) ed Erice (+8,5%), seguiti a distanza da Favignana e Marsala (con incrementi tra il 2 e il 2,6%).

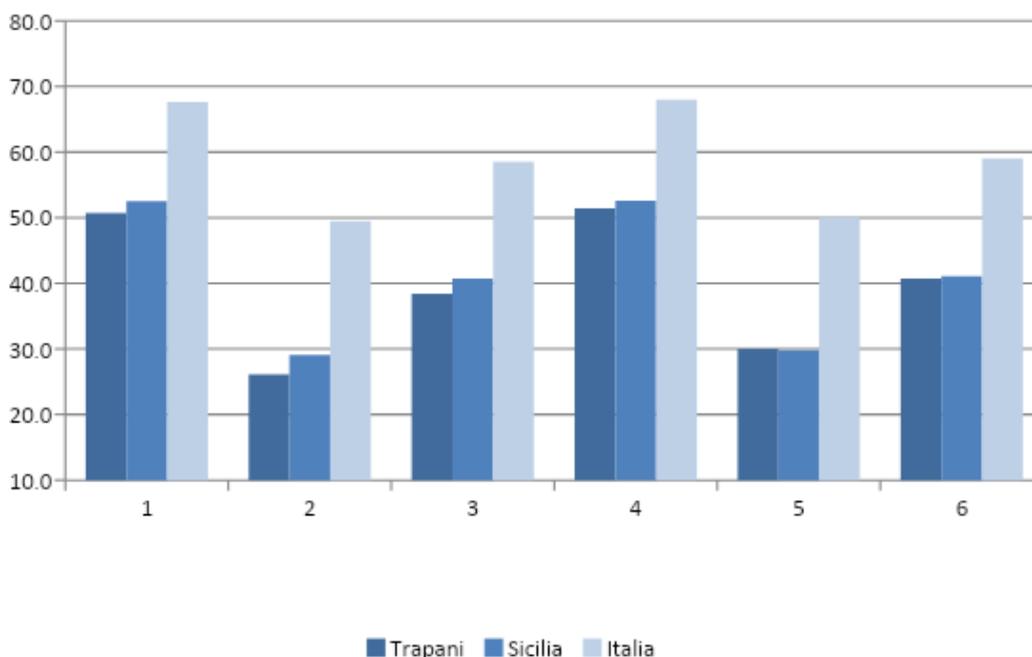
Occorre, inoltre, sottolineare che la crescita della capacità ricettiva della nostra provincia, dal 2010 al 2019, ha riguardato principalmente le strutture extralberghiere: gli alberghi complessivamente sono rimasti sostanzialmente immutati, sia come numero che come posti letto (meno di 200 per poco più di 16 mila posti letto), l'unica tipologia in netta crescita è stata quella dei 4 stelle (con una crescita superiore al 20%), mentre la capacità ricettiva extralberghiera è cresciuta di quasi $\frac{3}{4}$ numericamente e di poco meno di $\frac{1}{3}$ come letti offerti, avvicinandosi di molto con 14 mila 300 unità a quelli offerti dagli alberghi, soprattutto grazie alla spinta data dai b&b e dagli alloggi in affitto, cresciuti in 9 anni dell'85% circa come numero e del 140% dei posti letto i primi e del 50% i secondi.

Tali andamenti hanno profondamente mutato la composizione della nostra offerta ricettiva, riducendo quella alberghiera di medio basso livello a vantaggio di una di livello più elevato e di una tipologia extralberghiera basata su un rapporto qualità-prezzo elevato a fronte di un'offerta più semplice, spesso basata su un rapporto più familiare tra avventori e clienti.

IL MERCATO DEL LAVORO

Segna un'interessante inversione di tendenza, nel corso del 2019, il trend del mercato del lavoro trapanese, con una crescita degli occupati, rispetto all'anno precedente, del 4,6%, nettamente più elevata sia del dato regionale che di quello nazionale, cresciuti rispettivamente dello 0,1% e dello 0,6%. Ad influenzare tale evoluzione sono soprattutto le fasce più deboli, in particolare le donne, passate in maniera sorprendente dai 37 mila occupati del 2018 ai 42 mila del 2019 (un incremento del 15%) e i giovani della fascia 25-34 anni, mentre risulta stabile l'andamento di quello maschile. Trapani è una delle 3 province con Catania e Ragusa a segnare un trend fortemente positivo dell'occupazione in Sicilia, mentre tutte le altre registrano cali più o meno pesanti.

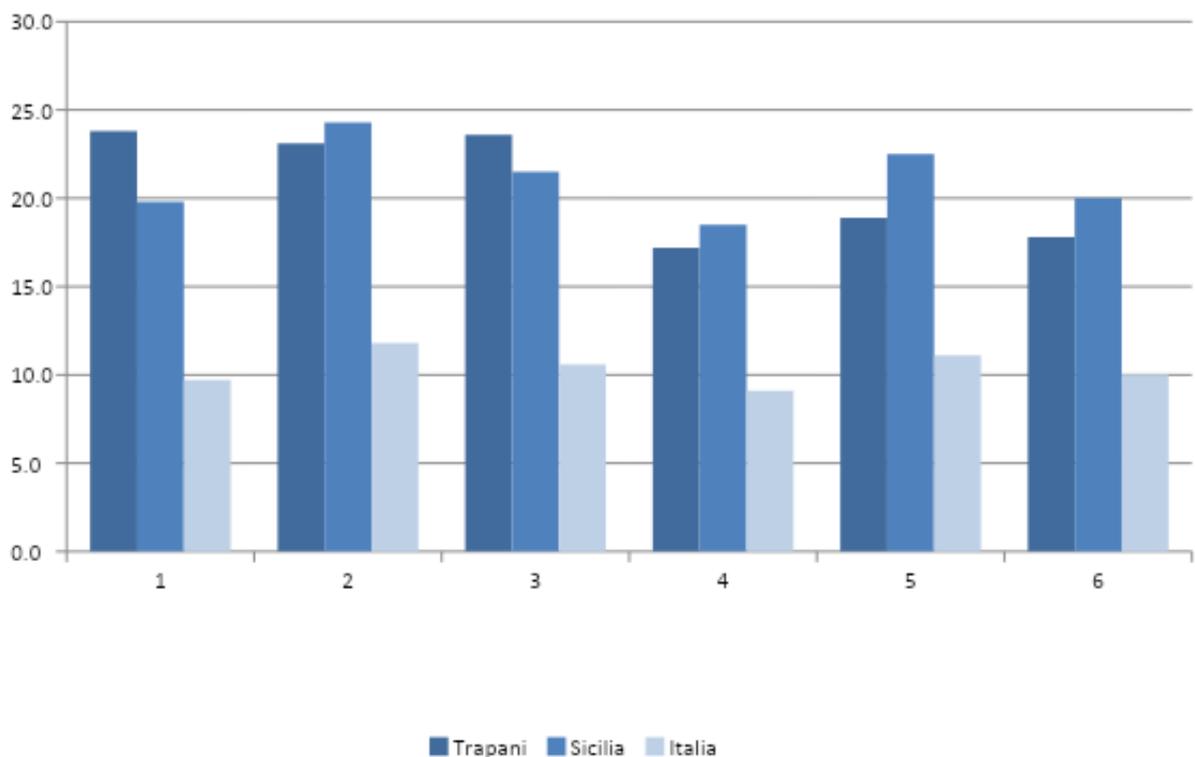
Tasso di occupazione - anni 2018-2019



Vale, inoltre, la pena evidenziare che, grazie all'ultimo forte aumento, Trapani ha visto crescere il tasso di occupazione dal 38,4%, del 2018 al 40,7% dell'ultimo anno, grazie alla spinta di quello femminile cresciuto di 4 punti (dal 26,1 al 30%), lasciando in questo modo il triste primato di provincia con il più basso tasso di occupazione in Italia e mettendosi alle spalle ben 4 province siciliane, Palermo, Messina, Caltanissetta ed Enna. Le motivazioni di tale decisa crescita vanno ricercate, a nostro avviso, nel massiccio ingresso, nel 2019, nel mondo del lavoro in ambienti prettamente femminili, come l'insegnamento, e la sostituzione delle uscite con sempre più lavoratori part-time, dato questo confermato dall'incremento di occupati associato a una diminuzione delle ore lavorate per dipendente in tutte le fasce d'età tranne che in quella 55-64 anni. Il netto incremento del tasso di occupazione trapanese ha ridotto il divario con le aree più ricche del paese, essendo passato dai circa 30 punti del 2018 ai 27 del 2019 e, se il tasso maschile trapanese (di poco superiore al 51%) è pari ai 3/4 di quello nazionale, quello femminile (del 30%) è pari al 50% del tasso medio delle regioni del Nord Italia e al 60% di quello medio nazionale (un bel balzo in avanti di circa 10 punti percentuali in un anno).

Settorialmente la crescita, come prevedibile, interessa soprattutto i servizi, ma un andamento piuttosto positivo fa registrare anche l'agricoltura, mentre fa segnare un andamento pesante l'industria in senso stretto. Interessante anche l'incremento occupazionale delle costruzioni, dopo anni piuttosto negativi.

Tasso di disoccupazione - Anni 2018-2019



Logica conseguenza dell'ottimo andamento del mercato del lavoro trapanese è il crollo del numero delle persone in cerca di occupazione, ben 9 mila in meno (da 34 a 25 mila in un anno), anche se sorprendentemente il calo interessa soprattutto gli uomini, essendo passati dai 22 mila del 2018 agli appena 15 mila del 2019, mentre le donne registrano un decremento di poco superiore al migliaio. Tale risultato pone la nostra provincia all'apice della graduatoria nazionale (-5,8 punti) per riduzione del tasso di disoccupazione, essendo passati dal 23,6% al 17,8%, calo che ha interessato in egual misura maschi e femmine, arrivati al 17,2% i primi e al 18,9% le seconde, nettamente al di sotto di oltre 2 punti del tasso di disoccupazione siciliano e con un recupero sul tasso nazionale per sesso che oscilla tra il 20 e il 30%. Occorre, purtroppo, precisare che, se per le donne la riduzione delle disoccupate va ascritta alla rilevante crescita occupazionale, che ha inciso anche sulla riduzione delle inattive (passate da 91 a 86 mila unità), per gli uomini la fuoriuscita dalle forze di lavoro, anche se da disoccupato, va attribuita, molto probabilmente, al nuovo strumento del reddito di cittadinanza che ha spinto molti di loro a non mettere più in atto alcun tentativo di ricerca di un'occupazione. Ciò è testimoniato dalla crescita esponenziale di ben 6 mila inattivi maschi, che fa il paio con la riduzione di pari livello dei maschi in cerca di occupazione.

Questa sezione è dedicata alla rendicontazione dei risultati di performance organizzativa, per cui presenta:

- ✦ i risultati ottenuti rispetto ai target annuali degli obiettivi strategici triennali, evidenziando gli eventuali scostamenti riscontrati;
- ✦ i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi annuali, evidenziando gli scostamenti rispetto ai target;
- ✦ la valutazione complessiva della performance organizzativa relativa all'anno di riferimento, tenendo conto del contesto illustrato nel capitolo precedente.

Ambito strategico	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	
AS.01 - Valorizzazione del contesto territoriale	OS.01.01 - Promuovere e qualificare l'offerta turistica	OP.01.01.01 - Favorire il decollo di iniziative per promuovere il turismo e la conoscenza delle attrattive provinciali	■
	OS.01.02 - Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali	OP.01.02.01 - Riconoscimento della qualità e dell'integrità delle tipicità trapanesi, verificandone e proteggendone l'origine geografica	■
		OP.01.02.02 - Promozione del territorio attraverso la realizzazione di iniziative di promozione locale	■
	OS.01.03 - Stimolare l'internazionalizzazione delle imprese	OP.01.03.01 - Promozione dell'internazionalizzazione attraverso la partecipazione delle imprese ad eventi di richiamo internazionale	■
		OS.01.04 - Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano	OP.01.04.01 - Promuovere l'alternanza scuola lavoro
	OP.01.04.02 - Stimolare la diffusione della cultura e della pratica digitale nelle micro-piccole e medie imprese		■
AS.02 - Promuovere, stimolare e gestire gli strumenti di tutela del mercato	OS.02.01 - Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa	OP.02.01.01 - Sensibilizzare l'utenza sull'utilizzo dello strumento conciliativo	■
		OP.02.02.01 - Realizzazione dell'attività ispettiva con attenzione anche alla sicurezza prodotti	■
AS.03 - Semplificare, ottimizzare e migliorare i servizi all'utenza	OS.03.01 - Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza	OP.03.01.01 - Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo	■

	OS.03.02 - Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi	OP.03.02.01 - Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali	
		OP.03.02.02 - Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali	
	OS.03.03 - Garantire elevata qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza	OP.03.03.01 - Mantenere elevato il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati	
AS.04 - Ottimizzare gli asset tangibili e intangibili dell'ente	OS.04.01 - Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna	OP.04.01.01 - Garantire l'effettiva accountability verso l'esterno	
		OP.04.01.02 - Miglioramento accessibilità telematica:sviluppo di modalità innovative per la diffusione dei servizi camerali	
	OS.04.02 - Semplificare la gestione attraverso la dematerializzazione e lo sviluppo di sistemi informativi innovativi	OP.04.02.01 - Miglioramento accessibilità telematica	
		OP.04.02.02 - Dematerializzazione delle procedure	
		OP.04.02.03 - Diffusione dei servizi camerali innovativi	
	OS.04.03 - Sviluppare il ciclo di gestione della performance in ottica Balance Scorecard	OP.04.03.01 - Garantire efficacia nell'attuazione delle strategie dell'ente	
		OP.04.03.02 - Sviluppo di un sistema di pianificazione e controllo multidimensionale	
	OS.04.04 - Promuovere il Benessere Organizzativo e valorizzare le professionalità interne mediante la trasmissione di Know-how	OP.04.04.01 - Promuovere la valorizzazione e formazione continua del personale	
	OS.04.05 - Garantire la "salute economica organizzativa e finanziaria" dell'Ente razionalizzando l'uso delle risorse per recuperare efficienza	OP.04.05.01 - Garantire la "salute economica organizzativa" dell'Ente	
		OP.04.05.02 - Razionalizzazione dell'uso delle risorse economiche e patrimoniali per efficientare la gestione economica	n.d.
	OS.04.06 - Potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio	OP.04.06.01 - Aumentare il livello di riscossione del Diritto Annuale	

AS.01 - Valorizzazione del contesto territoriale				
Obiettivo strategico	OS.01.01 - Promuovere e qualificare l'offerta turistica			
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Sviluppo temporale del flusso ---	Flusso turistico (arrivi) anno X / Flusso turistico (arrivi) anno X-1 (Fonte Banche dati Provincia)	solo monitoraggio	1,00 N.	
Grado di utilizzo del servizio wi-fi da parte di utenti non italiani --	n. accessi da parte di cellulari o utenti non italiani anno X / n. accessi da parte di cellulari o utenti non italiani anno X-1 (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.		
Obiettivo strategico	OS.01.02 - Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali			
Risultato misurato obiettivo	93,20 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di realizzazione di iniziative promozionali --	n. iniziative promozionali realizzate nell'anno (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.	1,00 N.	-
Grado di soddisfazione delle imprese partecipanti all' iniziativa promozionale --	n. lamentele / reclami ricevuti sull' organizzazione (Fonte Rilevazione Interna)	= 0,00 N.		
Grado di adesione delle imprese della provincia al sistema "Olio extra-vergine Valli Trapanesi" --	n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra vergine Valli Trapanesi" nell'anno X / n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra vergine Valli Trapanesi" nell'anno X-1 (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.	11,89 N.	+10,89 N.

Grado di adesione delle imprese della provincia al sistema "Cappero di Pantelleria" --	n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Cappero di Pantelleria" nell'anno X / n. aziende che aderiscono al sistema "Cappero Di Pantelleria" nell'anno X <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 1,00 N.	1,00 N.	-
Grado di adesione delle imprese della provincia al sistema "Sale marino di Trapani" --	n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Sale marino di Trapani" nell'anno X / n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Sale marino di Trapani" nell'anno X-1 <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 1,00 N.	0,33 N.	-0,67 N.
Obiettivo strategico	OS.01.03 - Stimolare l'internalizzazione delle imprese			
Risultato misurato obiettivo	88,10 %			
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Sviluppo temporale del fatturato da esportazioni delle imprese trapanesi --	Fatturato da esportazioni delle imprese trapanesi anno X / Fatturato da esportazioni delle imprese trapanesi anno X-1 <i>(Fonte Banca dati Istat)</i>	solo monitoraggio	0,83 N.	
Gestione Sportello Internazionalizzazione --	n. utenti serviti allo sportello internazionalizzazione (world pass) nell'anno X / n. utenti serviti allo sportello internazionalizzazione (world pass) nell'anno X-1 <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 1,00 N.	0,71 N.	-0,29 N.
Realizzazione progetto dell'Unioncamere Sicilia "Sostegno all'export delle PMI" --	attività realizzate / attività previste <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
Obiettivo strategico	OS.01.04 - Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano			
Risultato misurato obiettivo	85,12 %			
Valutazione obiettivo				

	Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di attività dello sportello FILO --	n. utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X / n. utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X-1 (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.	1,16 N.	+0,16 N.
Grado di attività dello sportello MICRO WORK --	n. utenti assistiti allo sportello MICRO WORK nell'anno X (Fonte Rilevazione Interna)	>= 20,00 N.	15,00 N.	-5,00 N.
Grado di realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto Alternanza Scuola-Lavoro --	Progetto 20% D.A. ASL: grado di realizzazione attività previste nell'anno (Fonte Rilevazione Interna)	= 100,00 %	100,00 %	-
Grado di realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto PID --	Progetto 20% D.A. PID grado di realizzazione attività previste nell'anno (Fonte Rilevazione interna)	= 100,00 %	100,00 %	-
Grado di realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto PID (bando) --	importo erogato / importo a bando (Fonte Oracle)	= 100,00 %	25,23 %	-74,77 %
Livello di coinvolgimento degli studenti nelle attività previste nell'ambito del progetto Scuola-lavoro --	n. studenti coinvolti nei progetti di Alternanza Scuola Lavoro (Fonte Rilevazione Interna)	>= 40,00 N.	40,00 N.	-
AS.02 - Promuovere, stimolare e gestire gli strumenti di tutela del mercato				
Obiettivo strategico	OS.02.01 - Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa			
Risultato misurato obiettivo	93,80 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti	n. conciliazioni/mediazioni gestite nell'anno X / n. conciliazioni/mediazioni gestite nell'anno X-1 (Fonte ConciliaCamere)	>= 1,00 N.	1,09 N.	+0,09 N.

--				
Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti *	n. procedure concluse con esito positivo / totale procedure concluse	>= 20,00 %	16,28 %	-3,72 %
--				
Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti **	n. questionari di customer riportanti un giudizio pari a ottimo / n. questionari di customer compilati (Fonte Rilevazione Interna)	>= 75,00 %	100,00 %	+25,00 %
--				
Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti ***	Data di emanazione bando per selezione nuovi mediatori (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019		
--				
Obiettivo strategico	OS.02.02 - Rafforzare le attività di vigilanza e controllo e accrescere la trasparenza del mercato			
Risultato misurato obiettivo	74,43 %			
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Incremento del numero di ispezioni/verifiche realizzate (sicurezza prodotti)	n. ispezioni/verifiche realizzate nell'anno X (sicurezza prodotti) (Fonte Eureka)	>= 2,00 N.	1,00 N.	-1,00 N.
Sviluppo temporale del numero di ispezioni/verifiche realizzate (metrico)	n. di ispezioni e verifiche metriche evase (effettuate) nell'anno / n. ispezioni/verifiche (metrico) realizzate nell'anno X-1 (Fonte Eureka)	>= 1,00 N.	0,82 N.	-0,18 N.
AS.03 - Semplificare, ottimizzare e migliorare i servizi all'utenza				
Obiettivo strategico	OS.03.01 - Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza			
Risultato misurato	86,04 %			

obiettivo				
Valutazione obiettivo				
	Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Miglioramento efficienza processo C.2.5 Attività in materi di metrologia legale --	(fte x 100 ispezioni) / n. di ispezioni e verifiche metriche evase (effettuate) nell'anno (Fonte Eureka)	<= 0,84 N.	0,07 N.	-0,77 N.
Miglioramento efficienza processo D.1.2 Certificazioni per l'estero --	(fte x 100 documenti) / n. richieste di rilascio documenti a valere per l'estero evase/rilasciate nell'anno (Fonte WebCo)	<= 0,76 N.	0,01 N.	-0,75 N.
Miglioramento efficienza processo A.2.1. Supporto agli organi istituzionali --	(fte x 100 delibere) / n. delibere di Giunta e di Consiglio pubblicate nell'anno (Fonte Rilevazione Interna)	<= 0,37 N.	4,02 N.	+3,65 N.
Miglioramento efficienza processo B.3.2. Gestione Contabilità e Liquidità	(fte x 100 righe) / n. di scritture contabili registrate nell'anno (Fonte Oracle)	<= 0,40 N.	0,02 N.	-0,38 N.
Obiettivo strategico	OS.03.02 - Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi			
Risultato misurato obiettivo	95,30 %			
Valutazione obiettivo				
	Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Riduzione dei tempi medi di lavorazione delle pratiche Registro Imprese --	Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X / Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X-1 (Fonte Priamo)	<= 1,00 N.	1,39 N.	+0,39 N.
Riduzione dei tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani --	Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X / Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X-1 (Fonte Priamo)	<= 1,00 N.	0,80 N.	-0,20 N.
Riduzione dei tempi medi di emissione dei verbali di accertamento --	Tempi medi di emissione dei verbali di accertamento (Fonte Proac)	<= 50,00 gg	32,00 gg	-18,00 gg
Tempi medi complessivi di pagamento delle fatture	Tempi medi di pagamento fatture passive	<= 29,00 gg	17,79 gg	-11,21 gg

passive --	(Fonte Oracle)			
Efficacia di pagamento delle fatture passive --	% fatture pagate entro 30 gg dal ricevimento (Fonte Oracle)	>= 70,00 %	84,66 %	+14,66 %
Riduzione dei tempi medi di rilascio certificazioni per l'estero --	Tempi medi di rilascio delle certificazioni per l'Estero (Fonte Italiancom - Rilevazioni Interne)	<= 5,00 gg	2,00 gg	-3,00 gg
Obiettivo strategico	OS.03.03 - Garantire elevata qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di soddisfazione degli utenti sui servizi resi allo sportello - Anagrafe delle imprese --	Servizio ricevuto in termini di Cortesia e rispetto verso l'utente: % di giudizi pari a buono (Fonte Indagini di customer)	>= 75,00 %	100,00 %	+25,00 %
Grado di soddisfazione degli utenti sui servizi resi allo sportello - Anagrafe delle imprese --	Servizio ricevuto in termini di chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente: % di giudizi pari a buono (Fonte Indagini di customer)	>= 75,00 %	100,00 %	+25,00 %
AS.04 - Ottimizzare gli asset tangibili e intangibili dell'ente				
Obiettivo strategico	OS.04.01 - Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di compliance sezione Amministrazione trasparente --	n. adempimenti realizzati / n. adempimenti verificati risultanti da attestazione OIV nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione	>= 100,00 %	333,33 %	+233,33 %

	(Fonte Sito Camerale)			
Grado di realizzazione delle attività previste all'interno del Piano triennale della trasparenza --	n. attività realizzate (trasparenza) / n. attività previste dal piano trasparenza (Fonte Sito Camerale)	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %
Grado di realizzazione delle attività previste all'interno del Piano triennale anticorruzione --	n. attività realizzate (anticorruzione) / n. attività previste nel piano anticorruzione (Fonte Sito Camerale)	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %
Obiettivo strategico	OS.04.02 - Semplificare la gestione attraverso la dematerializzazione e lo sviluppo di sistemi informativi innovativi			
Risultato misurato obiettivo	95,37 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di diffusione dei sistema di firma digitale --	n. cns, business key, smart card rilasciate nell'anno X / n. cns, business key, smart card rilasciate nell'anno X-1 (Fonte Mico)	>= 1,00 N.	0,86 N.	-0,14 N.
Sistema pubblico di identità digitale --	Nuovi SPID attivati (Fonte Rilevazione Interna)	>= 60,00 N.	134,00 N.	+74,00 N.
Livello di realizzazione progetto "Potenziamento e diffusione presso le imprese delle attività di e-government delle CCIAA" - UC --	Grado di realizzazione delle attività previste nell'anno (progetto UC) (Fonte Rilevazione Interna)	= 100,00 %	100,00 %	-
Obiettivo strategico	OS.04.03 - Sviluppare il ciclo di gestione della performance in ottica Balance Scorecard			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target

Livello raggiunto di maturità del ciclo di gestione della performance --	Punteggio ottenuto check-up anno X (Fonte Rilevazione Interna)	>= 2,50 N.	2,50 N.	-
Livello medio di performance organizzativa raggiunto (cruscotto strategico) --	Punteggio medio di performance organizzativa Ente conseguita nell'anno (Fonte Cruscotto BSC)	>= 80,00 %	91,54 %	+11,54 %
Obiettivo strategico	OS.04.04 - Promuovere il Benessere Organizzativo e valorizzare le professionalità interne mediante la trasmissione di Know-how			
Risultato misurato obiettivo	94,44 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Livello di realizzazione delle attività connesse ai nuovi adempimenti privacy --	Realizzazione di tutte le attività previste per l'adeguamento alla nuova normativa privacy (Fonte Rilevazione Interna)	= 100,00 %	100,00 %	-
Livello di assenza pro-capite --	Giorni medi di assenza (al netto delle malattie di lunga durata e ferie) anno X / Giorni medi di assenza (al netto delle malattie di lunga durata e ferie) anno X-1 (Fonte Sipert)	<= 1,00 N.	1,33 N.	+0,33 N.
Livello di partecipazione ad attività formativa	n. partecipanti ad attività di formazione per sviluppare le competenze interne / totale personale (Fonte Rilevazione interna)	>= 50,00 %	100,00 %	+50,00 %
Obiettivo strategico	OS.04.05 - Garantire la "salute economica organizzativa e finanziaria" dell'Ente razionalizzando l'uso delle risorse per recuperare efficienza			
Risultato misurato obiettivo	98,55 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al

				target
Andamento temporale dei costi di funzionamento --	Costi di funzionamento anno X / Costi di funzionamento anno X-1 (Fonte Bilancio d'esercizio)	<= 1,00 N.	0,98 N.	-0,02 N.
Incidenza dei costi del Personale sugli Oneri Correnti --	Costo del personale anno X / Totale Oneri Correnti anno (Fonte Bilancio d'esercizio)	<= 45,00 %	33,14 %	-11,86 %
Andamento temporale dei costi di energia elettrica --	Costi energia elettrica anno X / Costi energia elettrica anno X-1 (Fonte Rilevazione interna)	<= 1,00 N.	1,12 N.	+0,12 N.
Incidenza dei costi delle aree che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento delle CCIAA rispetto agli oneri correnti	Oneri correnti delle Funzioni A e B / Totale Oneri Correnti anno (Fonte Kronos)	<= 70,00 %	67,65 %	-2,35 %
Obiettivo strategico	OS.04.06 - Potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Andamento temporale del grado di riscossione del Diritto Annuale --	(importo riscossioni spontanee Diritto Annuale anno X/Dovuto Diritto annuale anno X) / (importo riscossioni spontanee Diritto Annuale anno X-1/Dovuto Diritto annuale anno X-1) (Fonte Bilancio d'esercizio)	>= 1,00 N.	1,36 N.	+0,36 N.
Emissione del ruolo --	Data di emissione del ruolo (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019	25/12/2019	-6,00 gg

OS.01.01 - Promuovere e qualificare l'offerta turistica				
Obiettivo operativo	OP.01.01.01 - Favorire il decollo di iniziative per promuovere il turismo e la conoscenza delle attrattive provinciali			
Unità organizzative coinvolte	Affari Generali Monitoraggio economia			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 <p>Raggiunto: Non è stato possibile rilevare l'indicatore "Divulgazione del servizio attraverso i media ed altri canali" perché è stato dismesso l'impianto wifi free che permetteva la rilevazione specifica</p>			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Divulgazione del servizio attraverso i media ed altri canali --	n. accessi da parte di cellulari o utenti non italiani anno X / n. accessi da parte di cellulari o utenti non italiani anno X-1 (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.		
Attività di ricerca e inserimento nuovi inserzionisti all'interno del portale --	Tempi medi di permanenza sul sito trapaniclickandgo (minuti) (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,30 m	1,30 m	-
OS.01.02 - Promuovere, valorizzare e tutelare le produzioni tipiche locali				
Obiettivo operativo	OP.01.02.01 - Riconoscimento della qualità e dell'integrità delle tipicità trapanesi, verificandone e proteggendone l'origine geografica			
Unità organizzative coinvolte	Promozione			
Risultato misurato obiettivo	99,45 %			
Valutazione obiettivo	 <p>Raggiunto</p>			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target

Stimolare l'adesione al Piano dei Controlli di un numero sempre maggiore di produttori --	n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra vergine Valli Trapanesi" nell'anno X / n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Olio extra vergine Valli Trapanesi" nell'anno X-1 (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.	11,89 N.	+10,89 N.
Certificazione dei prodotti Dop: olio, capperi, sale marino --	n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Cappero di Pantelleria" nell'anno X / n. aziende agricole che aderiscono al sistema "Cappero di Pantelleria" nell'anno X-1 (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.	1,42 N.	+0,42 N.
Prelievo di campionatura e trasmissione al laboratorio per le analisi organolettiche --	n. aziende agricole che aderiscono al sistema nell'anno / n. aziende agricole che aderiscono al sistema anno precedente (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.	0,98 N.	-0,02 N.
Obiettivo operativo	OP.01.02.02 - Promozione del territorio attraverso la realizzazione di iniziative di promozione locale			
Unità organizzative coinvolte	Promozione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di soddisfazione delle imprese partecipanti all'iniziativa promozionale --	n. lamentele / reclami ricevuti sull'organizzazione (Fonte Rilevazione Interna)	= 0,00 N.		
Realizzazione di eventi promozionali --	n. iniziative promozionali realizzate nell'anno (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.	1,00 N.	-
OS.01.03 - Stimolare l'internalizzazione delle imprese				
Obiettivo operativo	OP.01.03.01 - Promozione dell'internazionalizzazione attraverso la partecipazione delle imprese ad eventi di richiamo internazionale			
Unità organizzative	Promozione			

coinvolte				
Risultato misurato obiettivo	85,71 %			
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Gestione sportello internazionalizzazione : divulgare l'informazione alle imprese sulle iniziative di Sistema --	n. utenti serviti allo sportello internazionalizzazione (world pass) nell'anno X / n. utenti serviti allo sportello internazionalizzazione (world pass) nell'anno X-1 <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 1,00 N.	0,71 N.	-0,29 N.
Realizzazione progetto SEI --	attività realizzate / attività previste <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
OS.01.04 - Creare un sistema imprenditoriale di qualità promuovendo la crescita del capitale umano				
Obiettivo operativo	OP.01.04.01 - Promuovere l'alternanza scuola lavoro			
Unità organizzative coinvolte	Promozione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro --	Grado di realizzazione attività previste nell'anno (ASL) <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro --	n. studenti coinvolti nei progetti di Alternanza Scuola Lavoro <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 20,00 N.	40,00 N.	+20,00 N.
Obiettivo operativo	OP.01.04.02 - Stimolare la diffusione della cultura e della pratica digitale nelle micro-piccole			

		e medie imprese			
Unità organizzative coinvolte	Promozione				
Risultato misurato obiettivo	82,14 %				
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target	
Grado di realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto PID (bando) --	importo erogato / importo a bando (Fonte Oracle)	= 100,00 %	25,23 %	-74,77 %	
Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro --	Grado di realizzazione attività previste nell'anno (ASL) (Fonte Rilevazione Interna)	= 100,00 %	100,00 %	-	
Grado di realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto PID --	PID: Grado di realizzazione attività previste nell'anno (Fonte Rilevanza interna)	>= 100,00 %	100,00 %	-	
Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro --	n. studenti coinvolti nei progetti di Alternanza Scuola Lavoro (Fonte Rilevazione Interna)	>= 20,00 N.	40,00 N.	+20,00 N.	
Grado di realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto PID (imprese beneficiarie) --	n. imprese beneficiarie (Fonte Oracle)	>= 5,00 N.	140,00 N.	+135,00 N.	
Realizzazione di momenti di formazione imprenditoriale e assistenza all'utenza tramite lo sportello FILO e lo sportello MICROWORK --	n. utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X / n. utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X-1 (Fonte Rilevazione Interna)	>= 1,00 N.	1,16 N.	+0,16 N.	
Realizzazione di momenti di formazione imprenditoriale e assistenza all'utenza tramite lo sportello FILO e lo sportello MICROWORK	n. utenti assistiti allo sportello MICRO WORK nell'anno X (Fonte Rilevazione interna)	>= 20,00 N.	15,00 N.	-5,00 N.	

(utenti)				
OS.02.01 - Promuovere la diffusione degli strumenti di giustizia alternativa				
Obiettivo operativo	OP.02.01.01 - Sensibilizzare l'utenza sull'utilizzo dello strumento conciliativo			
Unità organizzative coinvolte	Promozione			
Risultato misurato obiettivo	93,80 %			
Valutazione obiettivo	 <p>Raggiunto: Per l'indicatore "Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti *** -Data di emanazione bando per selezione nuovi mediatori" si è in attesa della cancellazione dei vecchi mediatori</p>			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti --	n. conciliazioni/mediazioni gestite nell'anno X / n. conciliazioni/mediazioni gestite nell'anno X-1 (Fonte <i>ConciliaCamere</i>)	>= 1,00 N.	1,09 N.	+0,09 N.
Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti * --	n. procedure concluse con esito positivo / totale procedure concluse	>= 20,00 %	16,28 %	-3,72 %
Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti ** --	n. questionari di customer riportanti un giudizio pari a ottimo / n. questionari di customer compilati (Fonte <i>Rilevazione Interna</i>)	>= 75,00 %	100,00 %	+25,00 %
Attività divulgativa sugli strumenti di ADR coinvolgendo Associazioni di categoria e Ordini professionisti *** --	Data di emanazione bando per selezione nuovi mediatori (Fonte <i>Rilevazione Interna</i>)	Entro 31/12/2019		

OS.02.02 - Rafforzare le attività di vigilanza e controllo e accrescere la trasparenza del mercato				
Obiettivo operativo	OP.02.02.01 - Realizzazione dell'attività ispettiva con attenzione anche alla sicurezza prodotti			
Unità organizzative coinvolte	Regolazione del mercato			
Risultato misurato obiettivo	82,95 %			
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Realizzazione di un piano di sviluppo dei controlli triennale (sicurezza prodotti) --	n. ispezioni/verifiche realizzate nell'anno X (sicurezza prodotti) <i>(Fonte Eureka)</i>	>= 2,00 N.	1,00 N.	-1,00 N.
Individuare forme di collaborazione con forze dell'ordine per realizzare il Piano dei controlli in maniera congiunta --	n. verifiche realizzate su strumenti di pesatura <i>(Fonte Eureka)</i>	= 100,00 N.	166,00 N.	+66,00 N.
Individuare forme di collaborazione con forze dell'ordine per realizzare il Piano dei controlli in maniera congiunta (strumenti di misurazione) --	n. verifiche realizzate su strumenti di misurazione liquidi diversi dall'acqua <i>(Fonte Eureka)</i>	>= 400,00 N.	815,00 N.	+415,00 N.
Realizzazione di un piano di sviluppo dei controlli triennale	n. di ispezioni e verifiche metriche evase (effettuate) nell'anno / n. ispezioni-verifiche (metrico) realizzate nell'anno X-1 <i>(Fonte Eureka)</i>	>= 1,00 N.	0,82 N.	-0,18 N.
OS.03.01 - Definire un assetto organizzativo sempre funzionale ai bisogni dell'utenza				
Obiettivo operativo	OP.03.01.01 - Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di			

miglioramento organizzativo				
Unità organizzative coinvolte	Supporto organi istituzionali			
Risultato misurato obiettivo	97,08 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto: In riferimento alla gestione di tutte le attività inerenti al percorso di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta, l'iteri di accorpamento è stato bloccato dall'assessorato			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Garantire efficienza nei processi interni --	(fte x 1000 righe) / n. di scritture contabili registrate nell'anno (Fonte Oracle)	<= 0,40 N.	0,18 N.	-0,22 N.
Gestione di tutte le attività inerenti al percorso di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta --	n.di attività realizzate (di competenza) / n. di attività necessarie ai fini dell'accorpamento (Fonte Rilevazione Interna)	= 100,00 %		
Garantire efficienza nei processi interni (ispezioni) --	(fte x 100 ispezioni) / n. di ispezioni e verifiche metriche evase (effettuate) nell'anno (Fonte Eureka)	<= 0,84 N.	0,07 N.	-0,77 N.
Garantire efficienza nei processi interni (delibere)	(fte x 10 delibere) / n. delibere di Giunta e di Consiglio pubblicate nell'anno (Fonte Rilevazione interna)	<= 0,37 N.	0,40 N.	+0,03 N.
OS.03.02 - Assicurare snellezza ed efficienza nei processi di lavoro promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi				
Obiettivo operativo	OP.03.02.01 - Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali			
Unità organizzative coinvolte	Inforcenter Ragioneria Registro Imprese Regolazione del mercato SUAP camerale			
Risultato misurato obiettivo	94,27 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target	Consuntivo	Scostamento

		2019	2019	rispetto al target
Riduzione dei tempi medi di emissione dei verbali di accertamento --	Tempi medi di emissione dei verbali di accertamento (Fonte Proac)	<= 50,00 gg	32,00 gg	-18,00 gg
Riduzione dei tempi medi di rilascio certificazioni per l'estero --	Tempi medi di rilascio delle certificazioni per l'Estero (Fonte Italiancom - Rilevazioni Interne)	<= 5,00 gg	2,00 gg	-3,00 gg
Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive (pagamento dalla data di ricezione) --	Tempi medi di pagamento delle fatture passive dalla data di ricezione alla liquidazione (Fonte Oracle)	<= 15,00 gg	17,79 gg	+2,79 gg
Monitoraggio dei processi nell'ottica del miglioramento degli standard di qualità del Registro Imprese --	% pratiche evase entro 5 gg (Fonte Priamo)	>= 50,00 %	47,40 %	-2,60 %
Mantenimento dei tempi di lavorazione delle pratiche Registro Imprese --	Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X / Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X-1 (Fonte Priamo)	<= 1,00 N.	1,39 N.	+0,39 N.
Riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani --	Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X / Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X-1 (Fonte Priamo)	<= 1,00 N.	0,80 N.	-0,20 N.
Gestione del SUAP --	Data di attivazione della convenzione SUAP con 6 nuovi comuni (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 30/06/2019	01/02/2019	-149,00 gg
Gestione del SUAP (comuni) --	Data di convocazione comuni in delega ma non attivati (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019	01/04/2019	-274,00 gg
Riduzione dei tempi medi di emissione dei verbali di accertamento (data di trasmissione anno 2017) --	Data di trasmissione dei processi verbali relativi all'anno 2017 (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019	15/05/2019	-230,00 gg
Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive --	Tempi medi di pagamento fatture passive (Fonte Oracle)	<= 29,00 gg	17,79 gg	-11,21 gg
Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive (entro 30 gg) --	% fatture pagate entro 30 gg dal ricevimento (Fonte Oracle)	>= 70,00 %	84,66 %	+14,66 %

Obiettivo operativo	OP.03.02.02 - Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali			
Unità organizzative coinvolte	Affari Generali Albi - Ruoli - Elenchi Registro Imprese			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 <p>Raggiunto: Per l'indicatore "Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante la verifica del mantenimento dei requisiti delle start up": a seguito di nuova normativa sulle start up del mese di luglio 2019 sono stati ridefiniti i criteri pertanto si è ritenuto opportuno rimandare l'attività. Per l'indicatore "Cancellazione d'ufficio dal registro imprese", il giudice del registro ha demandato la Competenza al Conservatore.</p>			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante la verifica del mantenimento dei requisiti delle start up --	n. start up verificate / n. start up (Fonte Rilevazione Interna)	= 100,00 %		
Gestione Albi e Ruoli --	Completamento della verifica dinamica e requisiti mediatori (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019	07/06/2019	-207,00 gg
Gestioni commissioni esami (periti - mediatori - conducenti) --	n. esami realizzati nell'anno (Fonte Rilevazione Interna)	= 4,00 N.	4,00 N.	-
Cancellazioni d'ufficio dal Registro Imprese --	Pubblicazione sul sito e trasmissione degli atti al tribunale (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019		
OS.03.03 - Garantire elevata qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza				
Obiettivo operativo	OP.03.03.01 - Mantenere elevato il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati			
Unità organizzative	Registro Imprese			

coinvolte				
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di soddisfazione degli utenti sui servizi resi allo sportello Anagrafe delle imprese --	Servizio ricevuto in termini di Cortesia e rispetto verso l'utente: % di giudizi pari a buono (Fonte Indagini di customer)	>= 75,00 %	100,00 %	+25,00 %
Grado di soddisfazione degli utenti sui servizi resi allo sportello Anagrafe delle imprese (chiarezza) --	Servizio ricevuto in termini di chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente: % di giudizi pari a buono (Fonte Indagini di customer)	>= 75,00 %	100,00 %	+25,00 %
OS.04.01 - Sviluppare forme innovative di comunicazione ed interazione con l'utenza, interna ed esterna				
Obiettivo operativo	OP.04.01.01 - Garantire l'effettiva accountability verso l'esterno			
Unità organizzative coinvolte	Pianificazione e Controllo			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Aggiornamento continuo della sezione Trasparenza, valutazione e Merito --	n. adempimenti realizzati / n. adempimenti verificati risultanti da attestazione OIV nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione (Fonte Sito Camerale)	= 100,00 %	100,00 %	-
Rispetto degli adempimenti connessi all'Amministrazione aperta --	n. attività realizzate (trasparenza) / n. attività previste dal piano trasparenza (Fonte Sito Camerale)	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %
Redazione piano anticorruzione e piano triennale trasparenza --	n. attività realizzate (anticorruzione) / n. attività previste nel piano anticorruzione (Fonte Sito Camerale)	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %

Obiettivo operativo	OP.04.01.02 - Miglioramento accessibilità telematica: sviluppo di modalità innovative per la diffusione dei servizi camerali			
Unità organizzative coinvolte	Affari Generali Promozione Supporto organi istituzionali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Realizzazione di incontri con le scuole realizzati nell'anno --	n. incontri con le scuole realizzati nell'anno <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 2,00 N.	6,00 N.	+4,00 N.
Potenziare il rapporto con l'utenza --	n. di risposte fornite all'utenza / n. di quesiti posti dall'utenza tramite siti <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
Aggiornamento modulistica del sito camerale --	Data di aggiornamento della modulistica inerente le fasce di classificazione e le imprese di pulizia e di facchinaggio <i>(Fonte Sito Camerale)</i>	Entro 31/12/2019	30/11/2019	-31,00 gg
OS.04.02 - Semplificare la gestione attraverso la dematerializzazione e lo sviluppo di sistemi informativi innovativi				
Obiettivo operativo	OP.04.02.01 - Miglioramento accessibilità telematica			
Unità organizzative coinvolte	Inforcenter			
Risultato misurato obiettivo	86,10 %			
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di diffusione dei sistema di firma digitale --	n. cns, business key, smart card rilasciate nell'anno X / n. cns, business key, smart card rilasciate nell'anno X-1 <i>(Fonte Mico)</i>	>= 1,00 N.	0,86 N.	-0,14 N.

Obiettivo operativo	OP.04.02.02 - Dematerializzazione delle procedure			
Unità organizzative coinvolte	Affari Generali Supporto organi istituzionali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Diffusione nell'utilizzo della PEC --	n. mail inviate tramite PEC nell'anno X / n. mail inviate tramite PEC nell'anno X-1 <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 1,00 N.	1,23 N.	+0,23 N.
Grado di aggiornamento Albo on line --	N. atti pubblicati nell'albo on-line / N. atti deliberati <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
Obiettivo operativo	OP.04.02.03 - Diffusione dei servizi camerali innovativi			
Unità organizzative coinvolte	Inforcenter			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Sistema pubblico di identità digitale --	Nuovi SPID attivati <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 60,00 N.	134,00 N.	+74,00 N.
OS.04.03 - Sviluppare il ciclo di gestione della performance in ottica Balance Scorecard				
Obiettivo operativo	OP.04.03.01 - Garantire efficacia nell'attuazione delle strategie dell'ente			
Unità organizzative coinvolte	Pianificazione e Controllo			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al

				target
Livello medio di performance organizzativa area di competenza raggiunto --	Punteggio medio di performance organizzativa area conseguita nell'anno (Fonte Cruscotto BSC)	>= 80,00 %	91,34 %	+11,34 %
Livello medio di performance organizzativa di ente raggiunto	Punteggio medio di performance organizzativa ente conseguita nell'anno (Fonte Cruscotto BSC)	>= 80,00 %	91,54 %	+11,54 %
Obiettivo operativo	OP.04.03.02 - Sviluppo di un sistema di pianificazione e controllo multidimensionale			
Unità organizzative coinvolte	Pianificazione e Controllo			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico --	Punteggio ottenuto check-up anno X (Fonte Rilevazione Interna)	>= 2,50 N.	2,50 N.	-
Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico (obiettivi realizzati) --	n. step di controllo sullo stato di realizzazione degli obiettivi realizzati nell'anno (Fonte Rilevazione Interna)	= 2,00 N.	2,00 N.	-
Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico (caricamenti dati) --	n. caricamenti dei dati sul cruscotto BSC (Fonte Rilevazione Interna)	= 2,00 N.	2,00 N.	-
OS.04.04 - Promuovere il Benessere Organizzativo e valorizzare le professionalità interne mediante la trasmissione di Know-how				
Obiettivo operativo	OP.04.04.01 - Promuovere la valorizzazione e formazione continua del personale			
Unità organizzative coinvolte	Personale Pianificazione e Controllo			
Risultato misurato	100,00 %			

obiettivo				
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Livello di realizzazione delle attività connesse ai nuovi adempimenti privacy --	Realizzazione di tutte le attività previste per l'adeguamento alla nuova normativa privacy <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
Realizzazione di giornate formative e di aggiornamento per acquisire nuove competenze e per garantire trasversalità negli uffici --	n. partecipanti ad attività di formazione per sviluppare le competenze interne / totale personale <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	>= 50,00 %	100,00 %	+50,00 %
Partecipazione ai corsi di formazione di UCN - completamento linea formativa 3 e corsi di formazione tagliacarne (riforma del fallimento) --	n. giornate di formazione realizzate / n. giornate previste <i>(Fonte Rilevazione Interna)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
OS.04.05 - Garantire la "salute economica organizzativa e finanziaria" dell'Ente razionalizzando l'uso delle risorse per recuperare efficienza				
Obiettivo operativo	OP.04.05.01 - Garantire la "salute economica organizzativa" dell'Ente			
Unità organizzative coinvolte	Ragioneria			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Andamento temporale dei costi di funzionamento --	Costi di funzionamento anno X / Costi di funzionamento anno X-1 <i>(Fonte Bilancio d'esercizio)</i>	<= 1,00 N.	0,98 N.	-0,02 N.
Incidenza dei costi del	Costo del personale anno X / Totale	<= 45,00 %	33,14 %	-11,86 %

Personale sugli Oneri Correnti --	Oneri Correnti anno (Fonte Bilancio d'esercizio)			
Obiettivo operativo	OP.04.05.02 - Razionalizzazione dell'uso delle risorse economiche e patrimoniali per efficientare la gestione economica			
Unità organizzative coinvolte	Provveditorato			
Risultato misurato obiettivo	--			
Valutazione obiettivo	-- Non è stato possibile valutare l'obiettivo perché il contratto di avvio lavori è stato posticipato al 30/05/2020			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Grado di realizzazione dei lavori di manutenzione della terrazza camerale --	Data di completamento dei lavori alla terrazza camerale (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019		
OS.04.06 - Potenziare e ottimizzare i flussi economici in entrata attraverso una gestione ottimale del patrimonio				
Obiettivo operativo	OP.04.06.01 - Aumentare il livello di riscossione del Diritto Annuale			
Unità organizzative coinvolte	Affari Generali			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019	Scostamento rispetto al target
Emissione del ruolo --	Data di emissione del ruolo (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019	25/12/2019	-6,00 gg
Riduzione degli sgravi sui ruoli del Diritto Annuale con relativo monitoraggio delle cause alla base dello sgravio (annuale) --	Data di realizzazione di un report sulle cause dello sgravio (annuale) (Fonte Rilevazione Interna)	Entro 31/12/2019	31/12/2019	-

Riduzione degli sgravi sui ruoli del Diritto Annuale con relativo monitoraggio delle cause alla base dello sgravio (infrannuale)	Data di realizzazione di un report sulle cause dello sgravio (infrannuale)	Entro 28/06/2019	28/06/2019	-
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	---------------------	------------	---

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

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

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

Con riferimento a quanto previsto dal SMVP della CCIAA, esso stabilisce che la misurazione e valutazione della performance organizzativa si sviluppa su due distinti e interconnessi livelli:

- a) la misurazione e valutazione della performance complessiva dell'Ente;
- b) la misurazione e valutazione della performance delle aree organizzative di cui si compone l'Ente.

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

La performance di ente si configura come un valore sintetico, frutto di successive ponderazioni dei gradi di raggiungimento a partire dai livelli più bassi dell'Albero della performance per arrivare a quelli più alti.

La performance delle Unità organizzative rappresenta l'esito di successive ponderazioni che avvengono tramite una «risalita» dei livelli gerarchici dell'organigramma. Nel caso della CCIAA di Trapani, il livello elementare di Unità organizzativa rispetto al quale si calcola la performance è quello del Servizio.

La misurazione relativa all'anno 2019 è stata effettuata nel mese di giugno 2020; successivamente l'OIV ha ricevuto il report di monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente, per monitorare l'andamento degli obiettivi della Camera nel suo complesso, e il report di Area, che consente di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati alle corrispondenti Aree.

Di conseguenza l'OIV:

- a) ha analizzato nel merito le risultanze dei report formalizzati; la valutazione di tutti gli elementi considerati (il meta-indicatore sintetico del grado di raggiungimento degli obiettivi ☺performance di ente, già riportata nel capitolo 1.1, si attesta su un punteggio complessivo pari al **91,89%**) consente di esprimere un giudizio senza dubbio più che buono.

b) ha avviato – in relazione agli obiettivi che presentano almeno un indicatore non rilevabile o non raggiunto – i necessari approfondimenti con i dirigenti dell'Ente, nell'ambito dei quali emerge che tale situazione è dovuta al fatto che non è stato possibile realizzare alcune attività previste in sede di pianificazione; si tratta, in particolare, dei seguenti obiettivi:

I.OP.01.01.01 - *Favorire il decollo di iniziative per promuovere il turismo e la conoscenza delle attrattive provinciali.* Non è stato possibile rilevare l'indicatore "Divulgazione del servizio attraverso i media ed altri canali" perché è stato dismesso l'impianto wifi free che permetteva la rilevazione specifica.

II.OP.03.01.01 - *Mappare e analizzare i processi della CCIAA al fine di rilevare gap e aree di miglioramento e adottare azioni di miglioramento organizzativo.* Nell'ambito di questo obiettivo, in riferimento alla gestione di tutte le attività inerenti al percorso di accorpamento con le CCIAA di Agrigento e Caltanissetta, l'iteri di accorpamento è stato bloccato dall'assessorato, per cui il risultato dello specifico indicatore non è raggiunto.

III.OP.03.02.02 - *Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali.* A seguito di nuova normativa sulle start up del mese di luglio 2019 sono stati ridefiniti i criteri per la verifica del mantenimento dei requisiti delle start up pertanto si è ritenuto opportuno rimandare l'attività; inoltre, in merito all'indicatore "Cancellazione d'ufficio dal registro imprese", il giudice del registro ha demandato la Competenza al Conservatore. Per cui non è stato possibile raggiungere l'obiettivo.

IV.OP.04.05.02 - *Razionalizzazione dell'uso delle risorse economiche e patrimoniali per efficientare la gestione economica.* Non è stato possibile valutare l'obiettivo perché il contratto di avvio lavori della terrazza camerale (relativo all'unico indicatore associato "Grado di realizzazione dei lavori di manutenzione della terrazza camerale") è stato posticipato al 30/05/2020 dal momento che sono subentrate nuove esigenze che hanno comportato la necessità di effettuare nuovi interventi.

Si rendicontano, di seguito, gli obiettivi individuali assegnati al Segretario generale e ai dirigenti, inseriti nel Piano della performance 2019-2021.

Diego Carpitella - Segretario Generale			
Obiettivo individuale	Promozione del territorio attraverso la realizzazione di iniziative di promozione locale		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 16,66 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Grado di soddisfazione delle imprese partecipanti all' iniziativa promozionale <small>(Rilevazione Interna)</small>	n. lamentele / reclami ricevuti sull' organizzazione	= 0,00 N.	N.
Realizzazione di eventi promozionali <small>(Rilevazione Interna)</small>	n. iniziative promozionali realizzate nell'anno	>= 1,00 N.	1,00 N.
Obiettivo individuale	Promuovere l'alternanza scuola lavoro		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 16,66 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro <small>(Rilevazione Interna)</small>	Grado di realizzazione attività previste nell'anno (ASL)	= 100,00 %	100,00 %
Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro <small>(Rilevazione Interna)</small>	n. studenti coinvolti nei progetti di Alternanza Scuola Lavoro	>= 20,00 N.	40,00 N.
Obiettivo individuale	Stimolare la diffusione della cultura e della pratica digitale nelle micro-piccole e medie imprese		
Risultato misurato obiettivo	82,14 %		Peso: 16,67 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Grado di realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto PID <small>(Oracle)</small>	Importo erogato/ importo a bando	= 100,00 %	25,23 %
Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro <small>(Rilevazione Interna)</small>	Grado di realizzazione attività previste nell'anno (ASL)	= 100,00 %	100,00 %
Grado di realizzazione delle	PID: Grado di realizzazione	= 100,00 %	100,00 %

attività previste nell'ambito del progetto PID <small>(Rilevanza interna)</small>	attività previste nell'anno		
Coordinamento per la cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie in tema di Alternanza Scuola-Lavoro <small>(Rilevazione Interna)</small>	n. studenti coinvolti nei progetti di Alternanza Scuola Lavoro	>= 20,00 N.	40,00 N.
Grado di realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto PID (imprese beneficiarie) <small>(Oracle)</small>	n. imprese beneficiarie	>= 5,00 N.	140,00 N.
Realizzazione di momenti di formazione imprenditoriale e assistenza all'utenza tramite lo sportello FILO e lo sportello MICROWORK <small>(Rilevazione Interna)</small>	n. utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno x/ n. utenti assistiti allo sportello FILO nell'anno X-1	>= 1,00 N.	1,16 N.
Realizzazione di momenti di formazione imprenditoriale e assistenza all'utenza tramite lo sportello FILO e lo sportello MICROWORK (utenti) <small>(Rilevazione interna)</small>	n. utenti assistiti allo sportello MICRO WORK nell'anno X	>= 20,00 N.	15,00 N.
Obiettivo individuale	Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali		
Risultato misurato obiettivo	94,27 %		Peso: 16,67 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Riduzione dei tempi medi di emissione dei verbali di accertamento <small>(Proac)</small>	Tempi medi di emissione dei verbali di accertamento	<= 50,00 gg	32,00 gg
Riduzione dei tempi medi di rilascio certificazioni per l'estero <small>(Italiancom - Rilevazioni Interne)</small>	Tempi medi di rilascio delle certificazioni per l'Estero	<= 5,00 gg	2,00 gg
Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive (pagamento dalla data di ricezione) <small>(Oracle)</small>	Tempi medi di pagamento delle fatture passive dalla data di ricezione alla liquidazione	<= 15,00 gg	17,79 gg
Monitoraggio dei processi nell'ottica del miglioramento degli standard di qualità del Registro Imprese <small>(Priamo)</small>	% pratiche evase entro 5 gg	>= 50,00 %	47,40 %
Mantenimento dei tempi di lavorazione delle pratiche Registro Imprese <small>(Priamo)</small>	Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X / Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X-1	<= 1,00 N.	1,39 N.
Riduzione dei tempi di	Tempi medi di lavorazione	<= 1,00 N.	0,80 N.

lavorazione delle pratiche Albo Artigiani (Priamo)	delle pratiche Albo Artigiani anno X / Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X-1		
Gestione del SUAP (Rilevazione Interna)	Data di attivazione della convenzione SUAP con 6 nuovi comuni	Entro 30/06/2019	01/02/2019
Gestione del SUAP (comuni) (Rilevazione Interna)	Data di convocazione comuni in delega ma non attivati	Entro 31/12/2019	01/04/2019
Riduzione dei tempi medi di emissione dei verbali di accertamento (data di trasmissione anno 2017) (Rilevazione Interna)	Data di trasmissione dei processi verbali relativi all'anno 2017	Entro 31/12/2019	15/05/2019
Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive (Oracle)	Tempi medi di pagamento fatture passive	<= 29,00 gg	17,79 gg
Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive (entro 30 gg) (Oracle)	% fatture pagate entro 30 gg dal ricevimento	>= 70,00 %	84,66 %
Obiettivo individuale	Garantire efficacia nell'attuazione delle strategie dell'ente		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 16,67 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Livello medio di performance organizzativa area di competenza raggiunto (Cruscotto BSC)	Punteggio medio di performance organizzativa area conseguita nell'anno	= 80,00 %	92,61%
Livello medio di performance organizzativa di ente raggiunto (Cruscotto BSC)	Punteggio medio di performance organizzativa ente conseguita nell'anno	= 80,00 %	91,89%
Obiettivo individuale	Promuovere la valorizzazione e formazione continua del personale		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 16,67 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Livello di realizzazione delle attività connesse ai nuovi adempimenti privacy (Rilevazione Interna)	Realizzazione di tutte le attività previste per l'adeguamento alla nuova normativa privacy	= 100,00 %	100,00 %
Realizzazione di giornate formative e di aggiornamento per acquisire nuove competenze e per garantire trasversalità negli uffici (Rilevazione Interna)	n. partecipanti ad attività di formazione per sviluppare le competenze interne / totale personale	>= 50,00 %	100,00 %
Partecipazione ai corsi di formazione di UCN - completamento linea formativa 3 e corsi di formazione	n. giornate di formazione realizzate / n. giornate previste	= 100,00 %	100,00 %

tagliacarne (riforma del fallimento) (Rilevazione Interna)			
Agostino Cracchiolo - Dirigente			
Obiettivo individuale	Garantire l'effettiva accountability verso l'esterno		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Aggiornamento continuo della sezione Trasparenza, valutazione e Merito (Sito Camerale)	n. adempimenti realizzati / n. adempimenti verificati risultanti da attestazione OIV nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione	= 100,00 %	100,00 %
Rispetto degli adempimenti connessi all'Amministrazione aperta (Sito Camerale)	n. attività realizzate (trasparenza) / n. attività previste dal piano trasparenza	>= 80,00 %	100,00 %
Redazione piano anticorruzione e piano triennale trasparenza (Sito Camerale)	n. attività realizzate (anticorruzione) / n. attività previste nel piano anticorruzione	>= 80,00 %	100,00 %
Obiettivo individuale	Sviluppo di un sistema di pianificazione e controllo multidimensionale		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico (Rilevazione Interna)	Punteggio ottenuto check-up anno X	>= 2,50 N.	2,50 N.
Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico (obiettivi realizzati) (Rilevazione Interna)	n. step di controllo sullo stato di realizzazione degli obiettivi realizzati nell'anno	= 2,00 N.	2,00 N.
Sviluppare la pianificazione strategica e il controllo strategico (caricamenti dati) (Rilevazione Interna)	n. caricamenti dei dati sul cruscotto BSC	= 2,00 N.	2,00 N.
Obiettivo individuale	Garantire efficacia nell'attuazione delle strategie dell'ente		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Livello medio di performance organizzativa area di competenza raggiunto (Cruscotto BSC)	Punteggio medio di performance organizzativa area conseguita nell'anno	= 80,00 %	91,34%
Livello medio di performance	Punteggio medio di	= 80,00 %	91,54%

organizzativa di ente raggiunto (Cruscotto BSC)	performance organizzativa ente conseguita nell'anno		
Obiettivo individuale	Promuovere la valorizzazione e formazione continua del personale		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Livello di realizzazione delle attività connesse ai nuovi adempimenti privacy (Rilevazione Interna)	Realizzazione di tutte le attività previste per l'adeguamento alla nuova normativa privacy	= 100,00 %	100,00 %
Realizzazione di giornate formative e di aggiornamento per acquisire nuove competenze e per garantire trasversalità negli uffici (Rilevazione Interna)	n. partecipanti ad attività di formazione per sviluppare le competenze interne / totale personale	>= 50,00 %	100,00 %
Partecipazione ai corsi di formazione di UCN - completamento linea formativa 3 e corsi di formazione tagliacarne (riforma del fallimento) (Rilevazione Interna)	n. giornate di formazione realizzate / n. giornate previste	= 100,00 %	100,00 %
Obiettivo individuale	Aumentare il livello di riscossione del Diritto Annuale		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Emissione del ruolo (Rilevazione Interna)	Data di emissione del ruolo	Entro 31/12/2019	25/12/2019
Riduzione degli sgravi sui ruoli del Diritto Annuale con relativo monitoraggio delle cause alla base dello sgravio (annuale) (Rilevazione Interna)	Data di realizzazione di un report sulle cause dello sgravio (annuale)	Entro 31/12/2019	31/12/2019
Riduzione degli sgravi sui ruoli del Diritto Annuale con relativo monitoraggio delle cause alla base dello sgravio (infrannuale)	Data di realizzazione di un report sulle cause dello sgravio (infrannuale)	Entro 28/06/2019	28/06/2019
Giuseppe Cassisa - Dirigente			
Obiettivo individuale	Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Migliorare la qualità delle anagrafiche camerali mediante la verifica del mantenimento dei requisiti delle start up (Rilevazione Interna)	n. start up verificate / n. start up	= 100,00 %	A seguito di nuova normativa sulle start up del mese di luglio 2019 sono stati ridefiniti i criteri pertanto si è ritenuto opportuno rimandare

			<i>l'attività</i>
Gestione Albi e Ruoli (Rilevazione Interna)	Completamento della verifica dinamica e requisiti mediatori	Entro 31/12/2019	07/06/2019
Gestioni commissioni esami (periti - mediatori - conducenti) (Rilevazione Interna)	n. esami realizzati nell'anno	= 4,00 N.	4,00 N.
Cancelazioni d'ufficio dal Registro Imprese (Rilevazione Interna)	<i>Pubblicazione sul sito e trasmissione degli atti al tribunale</i>	Entro 31/12/2019	<i>Il giudice del registro ha demandato la competenza al Conservatore</i>
Obiettivo individuale	Elevare lo standard qualitativo e quantitativo dei servizi camerali		
Risultato misurato obiettivo	94,27 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Riduzione dei tempi medi di emissione dei verbali di accertamento (Proac)	Tempi medi di emissione dei verbali di accertamento	<= 50,00 gg	32,00 gg
Riduzione dei tempi medi di rilascio certificazioni per l'estero (Italiancom - Rilevazioni Interne)	Tempi medi di rilascio delle certificazioni per l'Estero	<= 5,00 gg	2,00 gg
Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive (pagamento dalla data di ricezione) (Oracle)	Tempi medi di pagamento delle fatture passive dalla data di ricezione alla liquidazione	<= 15,00 gg	17,79 gg
Monitoraggio dei processi nell'ottica del miglioramento degli standard di qualità del Registro Imprese (Priamo)	% pratiche evase entro 5 gg	>= 50,00 %	47,40 %
Mantenimento dei tempi di lavorazione delle pratiche Registro Imprese (Priamo)	Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno X / --	<= 1,00 N.	1,39 N.
Riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani (Priamo)	Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X / Tempi medi di lavorazione delle pratiche Albo Artigiani anno X-1	<= 1,00 N.	0,80 N.
Gestione del SUAP (Rilevazione Interna)	Data di attivazione della convenzione SUAP con 6 nuovi comuni	Entro 30/06/2019	01/02/2019
Gestione del SUAP (comuni) (Rilevazione Interna)	Data di convocazione comuni in delega ma non attivati	Entro 31/12/2019	01/04/2019
Riduzione dei tempi medi di emissione dei verbali di accertamento (data di trasmissione anno 2017) (Rilevazione Interna)	Data di trasmissione dei processi verbali relativi all'anno 2017	Entro 31/12/2019	15/05/2019
Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive (Oracle)	Tempi medi di pagamento fatture passive	<= 29,00 gg	17,79 gg

Riduzione dei tempi medi di liquidazione delle fatture passive (entro 30 gg) (Oracle)	% fatture pagate entro 30 gg dal ricevimento	>= 70,00 %	84,66 %
Obiettivo individuale	Miglioramento accessibilità telematica		
Risultato misurato obiettivo	86,10 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Grado di diffusione dei sistema di firma digitale (Mico)	n. cns, business key, smart card rilasciate nell'anno X / n. cns, business key, smart card rilasciate nell'anno X-1	>= 1,00 N.	0,86 N.
Obiettivo individuale	Garantire efficacia nell'attuazione delle strategie dell'ente		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Livello medio di performance organizzativa area di competenza raggiunto (Cruscotto BSC)	Punteggio medio di performance organizzativa area conseguita nell'anno	= 80,00 %	91,34%
Livello medio di performance organizzativa di ente raggiunto (Cruscotto BSC)	Punteggio medio di performance organizzativa ente conseguita nell'anno	= 80,00 %	91,54%
Obiettivo individuale	Promuovere la valorizzazione e formazione continua del personale		
Risultato misurato obiettivo	100,00 %		Peso: 20,00 %
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Consuntivo 2019
Livello di realizzazione delle attività connesse ai nuovi adempimenti privacy (Rilevazione Interna)	Realizzazione di tutte le attività previste per l'adeguamento alla nuova normativa privacy	= 100,00 %	100,00 %
Realizzazione di giornate formative e di aggiornamento per acquisire nuove competenze e per garantire trasversalità negli uffici (Rilevazione Interna)	n. partecipanti ad attività di formazione per sviluppare le competenze interne / totale personale	>= 50,00 %	100,00 %
Partecipazione ai corsi di formazione di UCN - completamento linea formativa 3 e corsi di formazione tagliacarne (riforma del fallimento) (Rilevazione Interna)	n. giornate di formazione realizzate / n. giornate previste	= 100,00 %	100,00 %