

CAMERA DI COMMERCIO DI CUNEO

TRIENNIO 2021-2023

MONITORAGGIO PERIODICO

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

1° SEMESTRE 2021

art. 35 del D.P.R. n. 254/2005 e titolo II del D.Lgs. n. 150/2009

allegato alla deliberazione n. 86 del 2 agosto 2021

VALUTAZIONE PERIODICA DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

1° semestre 2021

INDICE

| | |
|---|---------|
| - Premessa | pag. 3 |
| - mod. a) – Valutazione sintetica stato di attuazione linee strategiche dell’Ente | pag. 4 |
| - mod. b) – Attuazione piani e programmi – schede | pag. 6 |
| - mod. c) - Grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi | pag. 52 |
| - mod. d) – Modernizzazione e miglioramento qualitativo organizzazione e competenze professionali | pag. 53 |
| - mod. e) – Sviluppo relazioni, partecipazione e collaborazione con utenti e destinatari dei servizi | pag. 55 |
| - mod. f) – Efficienza nell’impiego delle risorse e tempi medi dei procedimenti amministrativi | pag. 58 |
| - mod. g) – Quantità e qualità delle prestazioni e dei servizi erogati | pag. 59 |
| - mod. h) – Promozione pari opportunità | pag. 64 |

PREMESSA

Sulla base dell'art. 35 del DPR 254/2005 e del d.lgs n. 150/2009 così come modificato dal D.Lgs. 74/2017 e in attuazione del Contratto collettivo nazionale di lavoro dei dipendenti delle funzioni locali, è previsto che la valutazione ed il controllo strategico delle attività dell'Ente avvenga con cadenza periodica al fine di evidenziare gli scostamenti delle attività e dei risultati rispetto ai programmi individuati dal Consiglio ed agli standard prefissati.

In forza della deliberazione n. 152 del 21.12.2020, è stato aggiornato il sistema di misurazione e valutazione della performance per il 2021 che, in particolare al paragrafo 3.3 e ss., riportato per completezza, prevede le specifiche modalità della presente fase di monitoraggio intermedio:

3.3 Monitoraggio intermedio e misurazione finale della performance organizzativa

La misurazione, passaggio preliminare e necessario rispetto alla successiva fase di valutazione, consiste nella rilevazione del livello di raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi previsti, attraverso l'utilizzo del sistema di indicatori definiti in fase di pianificazione.

La misurazione riguarda momenti e livelli diversi e prevede l'utilizzo di una specifica reportistica.

La misurazione realizzata in periodi intermedi dell'esercizio è definita "monitoraggio".

La previsione di un monitoraggio intermedio è fondamentale per il Ciclo della performance della Camera di commercio. Esso consente di verificare se e in che modo l'ente è orientato verso il conseguimento della performance attesa.

La Camera di commercio di Cuneo effettua il monitoraggio della performance organizzativa con cadenza semestrale al fine di controllare lo stato di avanzamento dei propri obiettivi.

Il controllo di gestione (supportato dai servizi di gestione del personale e dal servizio economico finanziario) cura il processo di monitoraggio semestrale della performance organizzativa. La rilevazione dei dati per il calcolo degli indicatori è effettuata, nelle diverse unità organizzative, dai responsabili.

La validazione dei dati è, invece, competenza dei Dirigenti o delle Posizioni Organizzative, i quali possono facilitare la lettura degli indicatori con note di commento. Il monitoraggio viene eseguito mediante compilazione di apposite Schede.

Il servizio di gestione del personale, sulla base dei dati validati dai Dirigenti e dalle Posizioni Organizzative, raccoglie le risultanze delle schede di monitoraggio ed elabora report semestrali volti ad assicurare un'immediata e facile comprensione dello stato di avanzamento degli obiettivi per il controllo strategico della Camera nel suo complesso destinato alla Giunta e al Segretario Generale.

La misurazione a fine periodo si articola secondo la medesima tipologia di reportistica e, costituendo la consuntivazione della performance organizzativa, confluisce nella Relazione sulla Performance e l'alimenta.

La performance relativa agli obiettivi è determinata:

- per quelli strategici dalla conformità al target prefissato nella pianificazione e dalla realizzazione degli obiettivi operativi coordinati dal dirigente;
- per quelli operativi dalla percentuale di realizzazione delle fasi delle attività programmate relative allo specifico obiettivo.

3.4 Valutazione della performance organizzativa

Con la valutazione si provvede all'interpretazione delle risultanze emerse in sede di misurazione e si attribuisce loro un significato, esprimendo un giudizio sui risultati raggiunti attraverso il confronto tra i livelli di performance conseguiti e programmati.

Ciò permette, in fase intermedia, di attivare in modo tempestivo gli eventuali interventi correttivi che si rendessero necessari, attivando perciò un processo di feedback che garantisca il buon funzionamento del Ciclo della performance. Di detti interventi correttivi si dà evidenza in sede di valutazione strategica da parte della Giunta che apporta le variazioni al piano della performance in tal senso garantendone la tracciabilità e la trasparenza, posto che la deliberazione stessa viene pubblicata nella sezione della performance in "amministrazione trasparente" del sito istituzionale.

In fase finale, i report, costruiti nella precedente fase di misurazione, permettono di rilevare il grado di realizzazione degli obiettivi, per la valutazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione e della Giunta.

Mod. a) Valutazione sintetica stato di attuazione obiettivi 2021 30.6.2021

| OBIETTIVO STRATEGICO | OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Stato di attuazione al 30.6.2021 | OBIETTIVO OPERATIVO | Stato di attuazione al 30.6.2021 |
|---|---|--|---|---|
| Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione | 1 - ACCRESCERE LA DIFFUSIONE DELLE NUOVE TECNOLOGIE PRESSO LE IMPRESE PER AUMENTARNE LE POTENZIALITÀ DI SVILUPPO. | <p>Indicatore: grado di soddisfazione dei destinatari del servizio in termini di efficacia target: 70%</p> <p>situazione 30 giugno: La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021</p> | n. 18 - Disponibilità alla flessibilità di orario in funzione di un più esteso servizio al pubblico; ulteriore miglioramento dell'approccio empatico con i clienti, modulato a seconda delle varie esigenze, nei contatti diretti telefonici e indiretti via email (registro imprese, commercio artigianato) | <p>Indicatore: grado di soddisfazione dei destinatari del servizio in termini di efficacia target: 70%</p> <p>situazione 30 giugno: La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021</p> |
| | | | n. 21 - Attivare l'implementazione dell'offerta dei servizi di sportello assistito con disponibilità alla flessibilità di orario in funzione di una maggior apertura al pubblico; avviare un graduale processo di sinergia del personale nella gestione delle pratiche AQI e implementare l'assistenza specialistica on-line in materia di proprietà industriale e intellettuale. (AQI, sportello assistito, marchi e brevetti) | <p>Indicatore: grado di soddisfazione dei destinatari del servizio in termini di efficacia target: 70%</p> <p>situazione 30 giugno: La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021</p> |
| Interventi in favore dell'economia circolare | 2 - MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ DEL SISTEMA IMPRENDITORIALE E SUPPORTARE INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE. | <p>Indicatore: Incremento percentuale del numero imprese coinvolte nell'anno in materia di economia circolare rispetto al 2020 target: + 10%</p> <p>situazione 30 giugno: Imprese coinvolte al 30/06/2021 n. 45. Imprese coinvolte al 31/12/2020 n. 183. La misura dell'indicatore potrà essere calcolata a fine anno, al termine delle attività in programma per assicurare il coinvolgimento degli operatori economici</p> | n. 15 - Aumentare la diffusione delle iniziative in materia di economia circolare (studi, statistica e finanziamenti alle imprese) | <p>Indicatore: Incremento percentuale del numero imprese coinvolte nell'anno in materia di economia circolare rispetto al 2020 (n. 183) target: + 10%</p> <p>situazione 30 giugno: Imprese coinvolte al 30/06/21 n. 45. Imprese coinvolte al 31/12/20 n. 183. La misura dell'indicatore potrà essere calcolata a fine anno, al termine delle attività in programma per assicurare il coinvolgimento degli operatori economici</p> |
| Interventi di valorizzazione e qualificazione turistica | 3 - PROMUOVERE AZIONI DI VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E DI QUALIFICAZIONE DELLE STRUTTURE TURISTICHE ATTIVANDO SINERGIE CON I COMPETENTI ATTORI TERRITORIALI E PARTECIPANDO A PROGETTUALITÀ DI SISTEMA O FINANZIATE DAI PROGETTI EUROPEI. | <p>Indicatore: grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari riceventi il contributo target: 70%</p> <p>situazione 30 giugno: La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021</p> | n. 14 - Realizzazione e supporto di progettualità a favore della valorizzazione e qualificazione turistica provinciale (promozione e internazionalizzazione) | <p>Indicatore: grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari riceventi il contributo target: 70%</p> <p>situazione 30 giugno: La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021</p> |
| Valorizzazione e digitalizzazione dei servizi del registro delle imprese e avvio dell'OCRI | 4 - ACCRESCERE LA RILEVANZA DELLA PUBBLICITÀ LEGALE PER GARANTIRE LA TEMPESTIVITÀ E L'ATTENDIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE ECONOMICA, VALORIZZANDO I DATI CHE POSSONO ESSERE ESTRAPOLATI DAL REGISTRO IMPRESE, PER ASSICURARNE LA PIÙ AMPIA FRUIZIONE. POTENZIAMENTO E DIFFUSIONE DEI SERVIZI E DEGLI STRUMENTI DIGITALI. | <p>Indicatore: Incremento percentuale numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno rispetto alla media del triennio target: + 10%</p> <p>situazione 30 giugno: + 2.8% rispetto alla media del triennio 2018-2020 N. rilasci / rinnovi primo semestre 2021: 3649 N. medio di rilasci / rinnovi anni 2018-2020 (1° semestre): 3550</p> | n. 19 - Disponibilità alla flessibilità di orario in funzione di una maggior apertura al pubblico; supporto all'innovazione digitale delle imprese, con particolare attenzione al rilascio dei dispositivi CNS e di firma digitale (PID e front office) | <p>Indicatore: Incremento percentuale numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno rispetto alla media del triennio target: + 10%</p> <p>situazione 30 giugno: + 2.8% rispetto alla media del triennio 2018-2020 N. rilasci / rinnovi primo semestre 2021: 3649 N. medio di rilasci / rinnovi anni 2018-2020 (1° semestre): 3550</p> |
| Orientamento al lavoro e alle professioni | 5 - FORNIRE ASSISTENZA AL SISTEMA PRODUTTIVO, CHE SI RITROVA AD AFFRONTARE SFIDE ENORMI PER CAMBIAMENTO MODELLI DI BUSINESS E MODELLI ORGANIZZATIVI, CON INTERVENTI DI FORMAZIONE PER I LAVORATORI GIÀ OCCUPATI, TRASFERIMENTO DI CONOSCENZE TRA GENERAZIONI E SULLA CREAZIONE DI PERCORSI SPECIFICI E MIRATI CHE PREPARINO I GIOVANI PER L'INSERIMENTO IN AZIENDA. | <p>Indicatore: Incremento percentuale dei giovani che usufruiscono dei servizi di orientamento al lavoro rispetto al precedente triennio target: + 10%</p> <p>situazione 30 giugno: n. 140 giovani coinvolti nei primi 6 mesi (media triennio precedente al 31/12 = 218) In considerazione del diverso andamento temporale nei vari mesi dell'anno, la percentuale di incremento potrà essere calcolata solo al termine dell'anno</p> | n. 16 - Miglioramento del Servizio di orientamento al lavoro e alle professioni – Attività finalizzate alla costituzione dell'OCRI (tutela del mercato e OCRI) | <p>Indicatore: Incremento percentuale dei giovani che usufruiscono dei servizi di orientamento al lavoro rispetto al precedente triennio target: + 10%</p> <p>situazione 30 giugno: n. 140 giovani coinvolti nei primi 6 m (media triennio precedente al 31/12 = 218) In considerazione del diverso andamento temporale nei vari mesi dell'anno, la percentuale di incremento potrà essere calcolata solo al termine dell'anno</p> |
| Azioni sinergiche con le istituzioni ed enti competenti in materia di infrastrutture digitali e fisiche | 6 - FAVORIRE COMPLETAMENTO E REALIZZAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE DIGITALI E FISICHE (BANDA ULTRALARGA, RETI STRADALI, FERROVIARIE, AEROPORTUALI E PIATTAFORME LOGISTICHE), COLLABORANDO A PROGETTI DI RESPIRO NAZIONALE AFFINCHÉ VENGANO RECEPITE E REALIZZATE LE ISTANZE DEL TERRITORIO. | <p>Indicatore: n. istituzioni e altri soggetti coinvolti dalla CCIAA per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture target: 6</p> <p>situazione 30 giugno: I soggetti coinvolti sono stati la Fondazione CRC, la Regione Piemonte e le Associazioni datoriali</p> | | |
| Iniziative a favore dell'internazionalizzazione delle imprese | 7 - SUPPORTARE LE IMPRESE ACCELERANDO I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE LUNGO LE FILIERE PRODUTTIVE E DI COMMERCIALIZZAZIONE PER FAVORIRNE L'APERTURA AI MERCATI ESTERI. | <p>Indicatore: grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi di internazionalizzazione in termini di efficacia target: 70%</p> <p>situazione 30 giugno: La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021</p> | | |

| | | | |
|--|--|-----------|--|
| | | stre 2021 | |
|--|--|-----------|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| Sviluppo della digitalizzazione nei processi interni | 8 - QUALIFICARE L'ORGANIZZAZIONE SIA IN TERMINI DI CONOSCENZE E ABILITÀ INFORMATICHE DEL PERSONALE SIA IN TERMINI DI ACQUISIZIONE DI STRUMENTI TECNOLOGICI ADEGUATI AD UN SERVIZIO EFFICACE VERSO L'UTENZA. OBIETTIVO DI STRUTTURA | Indicatore: percentuale di coinvolgimento del personale in formazione in materia digitale target: almeno 1 percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale situazione 30 giugno: Al 30 giugno l'87,65% dei dipendenti ha seguito almeno 1 corso in materia digitale. | n. 11 - Attuazione strumenti per migliorare conoscenza ed esperienza digitale e comunicativa per avvicinare la Camera di commercio alle esigenze delle imprese (PO servizio gestione del personale) | Indicatore: percentuale di coinvolgimento del personale in formazione in materia digitale target: almeno 1 percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale situazione 30 giugno: Al 30 giugno l'87,65% dei dipendenti ha seguito almeno 1 corso in materia digitale. |
| | | | n. 22 - Organizzazione attività formative in tema di digitalizzazione (personale) | Indicatore: percentuale di coinvolgimento del personale in formazione in materia digitale target: almeno 1 percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale situazione 30 giugno: Al 30 giugno l'87,65% dei dipendenti ha seguito almeno 1 corso in materia digitale. |
| | | | n. 23 - Contabilità separata dei proventi derivanti dai servizi di assistenza e supporto alle imprese ex art. 2 c. 2 lett. f) legge 580/93 e s.m.i. (ragioneria e controllo di gestione) | Indicatore: Monitoraggio servizi di assistenza alle imprese in regime di libera concorrenza target: monitoraggio di 12 servizi situazione 30 giugno: monitoraggio dei servizi al 75% |
| | | | n. 24 - Assicurare efficace ed efficiente attuazione ai progetti proposti dagli uffici camerale (provveditorato) | Indicatore: grado di realizzazione 7 attività previste target: almeno 4 attività situazione 30 giugno: realizzazione al 60% circa delle attività previste |
| Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio | 9 - MIGLIORARE LA CONOSCENZA E L'ACCESSO AI SERVIZI CAMERALI E STRUTTURARE SERVIZI DI ASCOLTO DELL'UTENZA. | Indicatore: Incremento n. di accessi rispetto alla media del triennio precedente target: + 10% situazione 30 giugno: Accessi: +9,08% *Accessi: +9,08% In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020 | n. 10 - Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (PO servizio economico finanziario) | Indicatore: Incremento n. accessi rispetto alla media triennio precedente target: + 10% situazione 30 giugno: Accessi: +9,08% (In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020) |
| | | | n. 12 - Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (PO registro imprese e front office) | Indicatore: Incremento n. accessi rispetto alla media triennio precedente target: + 10% situazione 30 giugno: Accessi: +9,08% (In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020) |
| | | | n. 13 - Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (PO servizio progetti e sviluppo) | Indicatore: Incremento n. accessi rispetto alla media triennio precedente target: + 10% situazione 30 giugno: Accessi: +9,08% (In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020) |
| | | | n. 17 - Favorire la diffusione delle normative in ambito metrologico e di sicurezza prodotti e svolgere le attività di vigilanza e controllo (metrico ispettivo) | Indicatore: Incremento n. accessi rispetto alla media triennio precedente target: + 10% situazione 30 giugno: Accessi: +9,08% (In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020) |
| | | | n. 20 - Potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale con rafforzamento comunicazione con le imprese (Diritto annuale, protesti e sanzioni) | Indicatore: Incremento n. accessi rispetto alla media triennio precedente target: + 10% situazione 30 giugno: Accessi: +9,08% (In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020) |
| | | | n. 25 - Informazione alle imprese e digitalizzazione: ampliamento delle competenze digitali finalizzate al miglioramento della comunicazione con le imprese (segreteria, URP e servizi informatici) | Indicatore: Incremento n. accessi rispetto alla media triennio precedente target: + 10% situazione 30 giugno: Accessi: +9,08% (In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020) |

MONITORAGGIO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

SCHEDA 1/2021

| | |
|--|---|
| PRIORITA': COMPETITIVITA' E INNOVAZIONE | |
| AREA FUNZIONALE: imprese e sostegno del mercato | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Accrescere la diffusione delle nuove tecnologie presso le imprese per aumentarne le potenzialità di sviluppo. |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | Accompagnare le imprese, in particolar modo le mpmi, verso la transizione digitale e l'utilizzo più consapevole delle nuove tecnologie e dei nuovi strumenti messi a punto dal sistema camerale, concorrere a supportare la competitività del tessuto imprenditoriale, caratterizzato da mpmi e procedere in parallelo con la semplificazione dei procedimenti amministrativi. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | La necessità di accrescere la diffusione delle nuove tecnologie presso le imprese per aumentarne le potenzialità di sviluppo rappresenta il fulcro dell'azione camerale. Si prevede di realizzarlo attraverso il finanziamento e la gestione di bandi per l'erogazione di voucher alle imprese a fronte di investimenti specifici in innovazione, lo sviluppo del punto impresa digitale, la partecipazione attiva alle progettualità di sistema e a quelle rese possibili dai progetti europei, le sinergie e le collaborazioni con il network Impresa 4.0, gli enti e gli organismi di innovazione e ricerca e le associazioni di categoria. |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | Concorrono a realizzare questo progetto strategico i seguenti obiettivi operativi: - n. 18, assegnato all'Ufficio Registro imprese, commercio e artigianato, - n. 21, assegnato all'Ufficio AQI, sportello assistito e marchi e brevetti. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | La riorganizzazione dei servizi alle imprese è stata avviata a far data dal 1° dicembre 2020, con da un lato l'unificazione degli uffici registro imprese, commercio e artigianato e da un altro l'istituzione del nuovo ufficio AQI, sportello assistito e marchi e brevetti. Nel primo l'unificazione ha inteso condividere tra il personale, che svolge il ruolo fondamentale di presidiare l'aggiornamento l'implementazione e l'attendibilità dei dati del registro informatico per eccellenza, un approccio basato su: - condivisione delle procedure tra i responsabili e gli addetti - consapevolezza che, pur facendo parte di un sistema burocratico, le persone dell'ufficio si pongono in un costante atteggiamento di servizio alle imprese e ai professionisti - efficienza ed efficacia (principi fondamentali dell'attività amministrativa, sanciti dalla legge 241/1990), per tendere al rispetto dei termini del procedimento sanciti dalla normativa del RI - approccio <i>problem solving</i> - non aggravamento dei carichi burocratici sulle imprese anzi, se possibile, riduzione. L'inserimento di nuovo personale, conseguente da un lato alla riorganizzazione e da un altro dallo scorrimento della graduatoria del concorso di cat. C (dopo i pensionamenti di unità addette all'ufficio registro imprese negli anni precedenti) è stato reso possibile grazie ad un affiancamento e alla condivisione delle conoscenze da parte degli addetti e dei responsabili. Anche la gestione degli esami di abilitazione, pur con le limitazioni conseguenti alle restrittive |

| | |
|--|--|
| | <p>disposizioni governative, è stata improntata alla razionalizzazione con l'avvio della sperimentazione su piattaforma digitale tramite coinvolgimento di Infocamere, con il coordinamento di Unioncamere Piemonte.</p> <p>Con riferimento al nuovo ufficio la piena operatività si è raggiunta in questo semestre, grazie al graduale processo di sinergia del personale, operativo sia nella sede centrale sia nelle sedi decentrate. La formazione e la condivisione delle nuove modalità di servizio alle imprese nella gestione delle pratiche è stata realizzata con l'attuazione delle diverse fasi, inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il servizio di assistenza alle imprese meno strutturate nella presentazione delle pratiche (con approvazione da parte della Giunta di un apposito tariffario), - l'affiancamento di start up innovative in sede di costituzione, - il servizio di assistenza alle imprese interessate al deposito di marchi e brevetti - la gestione delle attività regolamentate. |
| Indicatore | Grado di soddisfazione dei destinatari del servizio in termini di efficacia |
| Target | 70% |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021 |

| | |
|---|--|
| PRIORITA': SOSTENIBILITÀ E SVILUPPO AMBIENTALE | |
| AREA FUNZIONALE: AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Interventi in favore dell'economia circolare | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Migliorare la sostenibilità del sistema imprenditoriale e supportare interventi di economia circolare. |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | Le iniziative, anche innovative, in materia di economia circolare verranno sviluppate con la partecipazione ai progetti di sistema e a quelli finanziati dai progetti europei cui l'Ente partecipa, per diffondere modalità sostenibili di fare impresa e generare positive ricadute sul territorio, anche in termini di comunicazione e condivisione con gli stakeholder. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | La sfida ambientale impone al sistema produttivo scelte sostenibili ed efficienti, che l'ente camerale intende favorire attraverso l'accompagnamento delle imprese e la condivisione con gli attori territoriali di azioni volte a diffondere un utilizzo efficiente e razionale delle risorse naturali (green economy e blue economy) per contribuire a contrastare il cambiamento climatico e favorendo e supportando interventi e progetti di economia circolare. |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | Concorre a realizzare questo progetto strategico l'obiettivo operativo n. 15 assegnato agli Uffici Studi, statistica e Finanziamenti. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>La Camera di commercio di Cuneo ha individuato tra le proprie linee strategiche la sostenibilità ambientale, alla cui realizzazione concorrono diverse progettualità.</p> <p>Tra queste, il progetto di Fondo Perequativo, che ha promosso specifiche iniziative di formazione sulla compilazione e presentazione del Mud, tenutesi online in forma di webinar il 4 e l'11 maggio 2021. Tali eventi sono stati organizzati con la collaborazione delle Camere di commercio del Piemonte, coordinate da Unioncamere Piemonte e con il supporto di Ecocerved Scarl.</p> <p>Nella stessa direzione anche i progetti europei sia singoli che inseriti nei Piter (progetti integrati territoriali): EcoBati, Pays Ecoetiques, Alpimed Clima, Alpimed Innov e Economie Verdi, dettagliati nelle specifiche schede.</p> <p>Anche il Prezzario delle opere edili e impiantistiche, in corso di pubblicazione, ha visto nell'edizione 2021 l'ampliamento della sezione dedicata all'edilizia sostenibile, relativamente ai prezzi dei prodotti e dei materiali eco-sostenibili, nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) e in collaborazione con la Regione Piemonte</p> |
| Indicatore | <i>Incremento percentuale del numero imprese coinvolte nell'anno in materia di economia circolare rispetto al 2020</i> |
| Target | + 10% |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | <p>Imprese coinvolte al 30/06/2021 n. 45. Imprese coinvolte al 31/12/2020 n. 183. La misura dell'indicatore potrà essere calcolata a fine anno, al termine delle attività in programma per assicurare il coinvolgimento degli operatori economici</p> |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': TURISMO E CULTURA | |
| AREA FUNZIONALE: AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Interventi di valorizzazione e qualificazione turistica | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Promuovere azioni di valorizzazione del territorio e di qualificazione delle strutture turistiche attivando sinergie con i competenti attori territoriali e partecipando a progettualità di sistema o finanziate dai progetti europei. |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | Il settore turistico è tra i più colpiti dall'emergenza epidemiologica e dalle conseguenti misure di contenimento adottate dai diversi Paesi. Le iniziative di promozione e valorizzazione turistica che verranno sviluppate con la partecipazione ai progetti di sistema e con il sostegno a progettualità attivate sul territorio dai diversi enti o organismi competenti, incluse le associazioni di categoria, sono finalizzate a contribuire a delineare l'identità del territorio, a sostenere la ripresa dell'attrattività turistica e a proseguire nella qualificazione dell'offerta turistica. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | Con le progettualità che saranno poste in essere in sinergia con gli attori territoriali e grazie ai progetti europei, si intende agire a sostegno di economie locali che nel turismo trovano il vero motore di sviluppo, attraverso la condivisione dei diversi ambiti di eccellenza e dei prodotti turistici caratterizzanti, dall'outdoor all'enogastronomia, dai paesaggi Unesco al turismo invernale. Nel contempo proseguirà il lavoro di qualificazione delle strutture turistiche, in collaborazione con il sistema camerale. |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | Concorre a realizzare questo progetto strategico l'obiettivo operativo n. 14 assegnato all'Ufficio Promozione e internazionalizzazione. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | Il sostegno al turismo rappresenta una linea strategica di grande rilevanza nella programmazione quinquennale, al cui raggiungimento concorrono diversi ambiti di operatività e una percentuale significativa di aumento del diritto annuale. Per rispondere alle difficoltà scaturite dalla pandemia si è lavorato molto sull'identità del territorio, attraverso la valorizzazione del turismo outdoor, diventato centrale nelle scelte del pubblico. E' stato approvato un bando che stanZIA 100.000 euro in favore dei consorzi turistici provinciali, si è lavorato con la Commissione Piemonte Outdoor della Dmo (Destination Management Organization Turismo Piemonte, agenzia regionale) per promuovere e implementare il sito https://www.piemontescape.com/it/ . Attraverso i progetti europei sono state avviate molte iniziative di valorizzazione del turismo, dettagliate nelle specifiche schede. |
| Indicatore | <i>Grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari ricevuti il contributo</i> |
| Target | 70% |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | La misurazione potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021 |

| | |
|---|--|
| PRIORITA': VALORIZZAZIONE DEL REGISTRO DELLE IMPRESE | |
| AREA FUNZIONALE: AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Valorizzazione e digitalizzazione dei servizi del registro delle imprese e avvio dell'OCRI | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Accrescere la rilevanza della pubblicità legale per garantire la tempestività e l'attendibilità dell'informazione economica, valorizzando i dati che possono essere estrapolati dal registro imprese, per assicurarne la più ampia fruizione. Potenziamento e diffusione dei servizi e degli strumenti digitali. |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | Garantire la tempestività dell'aggiornamento del registro imprese, il vero patrimonio informativo detenuto e alimentato dalle Camere di commercio, proseguendo la costante azione di pulizia dei dati in esso registrati, è presupposto fondamentale per assicurare la massima qualità delle informazioni fornite e l'aderenza delle stesse al panorama economico reale. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | La valorizzazione dei servizi del registro imprese è basata sul costante monitoraggio delle attività di aggiornamento dell'enorme patrimonio informativo in esso registrato, e presuppone oggi una organizzazione flessibile delle attività in funzione dei carichi di lavoro e delle scadenze infra annuali. Attraverso la qualificata assistenza prestata dal personale alle imprese e ai professionisti in sede di presentazione delle pratiche è inoltre favorita l'efficace gestione delle stesse e si riducono i ritardi conseguenti alle regolarizzazioni. La valorizzazione dell'enorme disponibilità di dati sarà perseguita attraverso sinergie con i Centri studi operanti sul territorio e in ambito regionale e l'attivazione di progettualità mirate in collaborazione con Infocamere. Sarà inoltre potenziata la diffusione dei servizi e degli strumenti digitali avvalendosi del PID e della rete dei front office. |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | Concorre a realizzare questo progetto strategico l'obiettivo operativo n. 19, assegnato agli Uffici di front office e PID |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | La digitalizzazione delle imprese e il sostegno all'innovazione e alla diffusione delle competenze digitali rappresentano la prima linea strategica dell'Ente, per espressa scelta del Consiglio camerale e in coerenza con le linee approvate dal Ministero anche in sede di autorizzazione all'aumento del diritto annuale. In questo ambito l'impegno dell'ente è sostenuto e affiancato dai significativi investimenti attuati da Infocamere e dall'implementazione costante di nuovi servizi alle imprese. A inizio anno (29/01/2021) il personale degli sportelli (operatori RAO, Registration Authority Office) ha seguito un corso di formazione e, a seguito del superamento del test di abilitazione all'esercizio dell'attività di rilascio firme digitali/CNS ha reso possibile il passaggio alla nuova C.A. (Certification Authority) Infocamere. La nuova procedura di rilascio firme digitali InfoCamere ha consentito la completa dematerializzazione dell'emissione dei dispositivi di firma e consentito l'accompagnamento delle mpmi all'apertura del cassetto digitale dell'imprenditore. E' proseguita l'azione di sensibilizzazione verso il digitale e verso i servizi camerali "digital oriented" svolta dal Punto impresa digitale, anche con la collaborazione di enti, associazioni e organismi altamente qualificati. Anche in forza della pandemia è stata rafforzata l'azione di rilascio remotizzato di fir- |

| | |
|--|---|
| | <p>ma digitale/CNS con riconoscimento on line, nato nel lockdown del 2020 per agevolare imprenditori e professionisti nell'accesso ai servizi digitali, che ha visto nel 1° semestre 2021 188 richiedenti ricevere direttamente al loro domicilio il dispositivo Digital DNA Wireless.</p> <p>L'accompagnamento e la spinta alla digitalizzazione delle PMI è passata anche attraverso il rilascio dell'identità digitale SPID, che, a partire dal 1 settembre 2021, costituirà la chiave principale di accesso ai siti e alle piattaforme delle P.A. Gli ultimi report, aggiornati al mese di giugno, mostrano la camera di Cuneo al quinto posto nella classifica mensile nazionale e primi in quella regionale (con 47 SPID rilasciati nel mese) e un totale di 246 dall'inizio dell'anno.</p> <p>Un'altra leva su cui nella scorsa annualità si è puntato per favorire la crescita digitale del tessuto imprenditoriale della provincia è la diffusione della modalità di "stampa in azienda" dei documenti per l'estero, introdotta in via sperimentale a partire dal 16 marzo 2020. In attesa di raggiungere l'obiettivo futuro di rilascio di certificati di origine completamente digitali, come auspicato dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, è stata avviata una campagna informativa a mezzo pec a tutte le imprese che esportano all'estero per evidenziare i vantaggi dell'utilizzo della stampa in azienda dei certificati di origine.</p> <p>Ulteriore incentivo alla digitalizzazione delle PMI è costituito dalla promozione e diffusione del portale telematico gratuito ViViFir, un'alternativa alla tradizionale vidimazione dei formulari identificativi rifiuti presso lo sportello camerale</p> |
| Indicatore | <i>Incremento percentuale numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno rispetto alla media del triennio</i> |
| Target | + 10% |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | + 2.8% rispetto alla media del triennio 2018-2020 N. rilasci / rinnovi primo semestre 2021: 3649 N. medio di rilasci / rinnovi anni 2018-2020 (1^ semestre): 3550 |

| | |
|--|---|
| PRIORITA': ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI | |
| AREA FUNZIONALE: AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Orientamento al lavoro e alle professioni | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Fornire assistenza al sistema produttivo, che si ritrova ad affrontare sfide enormi con il cambiamento dei modelli di business e conseguentemente dei modelli organizzativi, attraverso interventi mirati sulla formazione per i lavoratori già occupati, sul trasferimento di conoscenze tra generazioni e sulla creazione di percorsi specifici e mirati che preparino i giovani per l'inserimento in azienda. |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | In un momento particolarmente complesso per il mercato del lavoro, che vede le imprese segnate dalla difficile situazione economica determinatasi per effetto della pandemia e che ha comportato il venir meno dei tradizionali format di orientamento al lavoro sinora utilizzati, l'azione camerale deve individuare nuovi approcci che consentano di favorire l'occupabilità dei giovani e la formazione continua dei lavoratori, a sostegno e supporto del trend occupazionale nel nostro territorio. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | Trattandosi di una tematica trasversale, che vede coinvolti una pluralità di soggetti, è essenziale l'attivazione di sinergie con i diversi interlocutori territoriali, quali l'ANPAL e i centri per l'impiego, il mondo dell'istruzione e della formazione professionale, gli attori locali quali la Fondazione CRC e le associazioni di categoria. Sarà inoltre attivato il tavolo digitale territoriale, per rispondere all'esigenza di adeguare il format sinora utilizzato per le azioni di orientamento alle nuove esigenze. Proseguirà l'azione volta a promuovere la diffusione del registro alternanza scuola lavoro (RASL), per contribuire a diffondere la cultura dei 'percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento' (PCTO), anche attraverso l'approvazione di bandi per il finanziamento di borse di studio e di concorsi per i giovani studenti. |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | Concorre a realizzare questo progetto strategico l'obiettivo operativo n. 16 assegnato all'Ufficio Tutela del mercato e Ocrid. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | Questa linea strategica rientra nelle nuove funzioni attribuite alle Camere di commercio dal legislatore della riforma, e ha avuto notevole impulso nelle passate annualità con l'avvio dei percorsi di alternanza scuola lavoro. Per effetto della pandemia le attività sono state rimodulate e il coinvolgimento dei giovani e degli studenti è avvenuto indirettamente, attraverso la formazione ai loro docenti affinché diffondessero le nuove competenze sui ragazzi, spesso in DAD (didattica a distanza). In particolare si sono svolte nel primo semestre le iniziative seguenti: - collaborazione con l'Istituto Bonelli per la formazione dei formatori: un gruppo di 9 docenti ha seguito il corso in materia di e-commerce per poi trasferire le competenze agli studenti nell'ambito di un nuovo indirizzo in via di sviluppo. I docenti hanno coinvolto quattro classi, circa 100 studenti; - adesione al progetto nazionale "Il modello Olivettiano", che permette la fruizione di materiale didattico on-line su imprenditorialità, innovazione e tecnologia, modelli avanguardistici d'impresa: tutte le scuole della provincia sono state invitate a manifestare interesse per l'anno scolastico 2021/2022. Inoltre l'ufficio ha collaborato attivamente con gli attori operanti sul territorio in materia di orientamento al lavoro, attraverso: - la redazione e firma di un Protocollo d'Intesa con l'Agenzia Piemonte Lavoro per la realizza- |

| | |
|--|---|
| | <p>zione di iniziative congiunte in tema di Giovani, Lavoro, Imprenditorialità e Monitoraggio delle dinamiche del mondo del lavoro e delle professioni;</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attivazione e l'animazione del Tavolo digitale Locale per l'Orientamento invitando alla partecipazione tutti gli Istituti tenuti ai percorsi di PCTO e gli stakeholders territoriali; - la partecipazione ai Tavoli di Lavoro "Orientamento" presso la Fondazione CRC e "Job Placement e organizzazioni" dell'Università di Torino – Facoltà di Scienze economiche; - la redazione e pubblicazione bando di concorso "Storie di Alternanza" dedicato agli studenti e bando voucher "Formazione e lavoro" dedicato alle imprese che assumono personale per l'innovazione e la ripartenza o formano risorse già presenti in azienda - il coinvolgimento dei due Comitati operanti presso la CCIAA: il CISEM e il CIF |
| Indicatore | <i>Incremento percentuale dei giovani che usufruiscono dei servizi di orientamento al lavoro rispetto al precedente triennio</i> |
| Target | + 10% |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | n. 140 giovani coinvolti nei primi 6 mesi (media triennio precedente al 31/12 = 218) In considerazione del diverso andamento temporale nei vari mesi dell'anno, la percentuale di incremento potrà essere calcolata solo al termine dell'anno |

MONITORAGGIO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
SCHEMA 6/2021

| | |
|---|---|
| PRIORITA': SOSTEGNO ALLE INFRASTRUTTURE DIGITALI E FISICHE | |
| AREA FUNZIONALE: AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Azioni sinergiche con istituzioni ed enti competenti in materia di infrastrutture digitali e fisiche | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Favorire il completamento e la realizzazione delle infrastrutture digitali e fisiche (banda ultralarga, reti stradali, ferroviarie, aeroportuali e piattaforme logistiche), collaborando a progetti di respiro nazionale affinché vengano recepite e realizzate le istanze del territorio. |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | Contribuire a ridurre le criticità e le carenze nei collegamenti fisici e digitali che ostacolano la competitività delle imprese della provincia. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | L'ente camerale, in quanto espressione e portavoce dei diversi settori economici e alla luce della competenza, riconosciuta dalla normativa di riordino, a promuovere, realizzare e gestire strutture e infrastrutture di interesse economico generale intende partecipare ad azioni territoriali per il monitoraggio delle opere infrastrutturali e l'attivazione di sinergie per il loro completamento, collaborando a progetti di respiro nazionale affinché vengano recepite e realizzate le istanze del territorio. |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | La specificità di questo progetto, che presuppone il dialogo e il confronto diretto con gli organi camerali (Presidente, Giunta e Consiglio), ne determina la configurazione esclusivamente a livello dirigenziale. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | Le infrastrutture sono state oggetto di attenzione e di numerosi confronti che hanno visto l'Ente partecipare a diversi tavoli per fare sintesi sulle priorità infrastrutturali da portare all'attenzione della Regione e del Governo in vista dell'approvazione del PNRR (piano nazionale ripresa e resilienza, Next generation EU). A inizio anno è stato aggiornato ad opera di Uniontrasporti, società di sistema camerale, il libro bianco delle infrastrutture, per fare il punto sullo stato dell'arte dei diversi progetti nei quattro quadranti regionali. La Camera di commercio ha inoltre partecipato attivamente agli incontri organizzati dalla Fondazione CRC con i diversi attori territoriali. Partendo dalla situazione esistente, per il nostro territorio resa ancora più pressante dagli eventi alluvionali dell'ottobre 2020 che hanno interrotto il collegamento verso la vicina Francia, sono inoltre stati organizzati momenti di confronto con il dirigente regionale del settore programmazione e trasporti, dott. Ezio Elia. Per espressa volontà della Giunta è stata costituita la Consulta delle Associazioni datoriali, al fine di dare voce unitaria a tutte le forze produttive della provincia. In occasione della prima riunione è subito emerso come la tematica strategica di maggior rilevanza sia proprio la questione infrastrutturale, al cui riguardo è stato costituito un tavolo tecnico, chiamato a fare il punto sulle priorità da segnalare alla Regione per far avanzare sul PNRR i progetti cantierabili, nei tempi previsti dal piano. |
| Indicatore | <i>N. istituzioni e altri soggetti coinvolti dalla CCIAA per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture</i> |
| Target | 6 |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | I soggetti coinvolti sono stati la Fondazione CRC, la Regione Piemonte e le Associazioni datoriali |

| | |
|--|---|
| PRIORITA': FORMAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO DELLE IMPRESE ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE | |
| AREA FUNZIONALE: AREA SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Iniziative a favore dell'internazionalizzazione delle imprese | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Supportare le imprese accelerando i processi di digitalizzazione lungo le filiere produttive e di commercializzazione per favorirne l'apertura ai mercati esteri. |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | A seguito della riscrittura delle competenze camerali in riferimento all'internazionalizzazione ad opera del legislatore, si è reso necessario ridefinire il perimetro di attività, nella consapevolezza della rilevanza strategica, per lo sviluppo di un territorio, dell'apertura ai mercati esteri. Per questo sono stati messi a punto servizi diversificati e iniziative e progetti volti a migliorare la propensione all'export delle pmi. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | Le progettualità a sostegno dell'export e per incrementare le competenze e le conoscenze delle imprese sui mercati esteri, sono state oggetto di revisione e ridefinizione anche in forza delle misure restrittive emanate dalle autorità governative nazionali per contrastare la diffusione epidemiologica. Saranno realizzate in sinergia con il sistema camerale (Unioncamere nazionale e regionale, le Camere di commercio italiane all'estero), gli enti competenti (quali ICE, Sace, Simest), Ceipiemonte e l'azienda speciale camerale (CEAM). |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | La specificità di questo progetto, che vede coinvolti molteplici soggetti ma che è fortemente condizionato da fattori esterni, quali l'evoluzione normativa e l'impatto delle disposizioni di contenimento che potranno essere poste in essere per effetto della pandemia, ne determina la configurazione esclusivamente a livello dirigenziale. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>La rilevanza strategica dell'internazionalizzazione per la nostra provincia è misurata dai dati dell'export che, anche nel 2020 (dati diffusi a marzo 2021) ha sfiorato i 7,9 miliardi.</p> <p>Per consolidare l'apertura delle imprese cuneesi sui mercati esteri, anche in una fase caratterizzata dalla recrudescenza della pandemia, soprattutto nei primi mesi dell'anno, si è deciso di continuare a lavorare al progetto Alibaba, in sinergia con le Camere di commercio piemontesi e Unioncamere Piemonte. Questa azione segue quelle attivate alla fine del 2019 con e-bay e Amazon e gli incontri con le piattaforme di market place in occasione dei Business Talks del novembre/dicembre dello scorso anno.</p> <p>Come reso evidente nella scorsa annualità, durante i lunghi periodi di lockdown, buona parte del futuro delle imprese, dal punto di vista commerciale, parte dai market place e dalla capacità delle aziende di digitalizzarsi e inserirsi con autorevolezza su quel particolare mercato. Sono proseguiti gli incontri, in sinergia con Ice, dell'Export Flying Desk e le attività del progetto S.E.I.</p> <p>Si è cercato, vista l'impossibilità di organizzare eventi fieristici in presenza, di collaborare con Ceipiemonte all'organizzazione di b2b virtuali, di organizzare incontri che portassero a conoscenza delle aziende le nuove regole Iva nell'ambito del sempre più importante settore dell'e-commerce.</p> <p>La Giunta ha inoltre confermato l'interesse per la prosecuzione del progetto Tender, che consente alle imprese di avere gli strumenti per affacciarsi con professionalità nel mercato delle gare d'appalto internazionali, in una fase in cui l'economia viaggia ancora a rilento.</p> |
| Indicatore | <i>Grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari dei servizi di internazionalizzazione</i> |
| Target | 70% |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021 |

| | |
|---|---|
| PRIORITA': MANTENIMENTO EFFICIENZA ED EFFICACIA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA | |
| AREA FUNZIONALE: AREA SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Sviluppo della digitalizzazione nei processi interni | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | Qualificare l'organizzazione sia in termini di conoscenze e abilità informatiche del personale sia in termini di acquisizione di strumenti tecnologici adeguati ad un servizio efficace verso l'utenza. |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | Il miglioramento atteso da questo obiettivo consiste nel rendere la comprensione delle esigenze degli utenti e le conseguenti risposte risolutive più rapide ed efficaci attraverso il miglioramento delle digital skill dei dipendenti e attraverso conoscenze e abilità relazionali idonee ad intercettare con immediatezza le criticità per le quali la Camera di commercio può costituire supporto determinante ed efficace. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | Il mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa permea tutto l'operato dell'ente e tutta la struttura organizzativa. Per questo è individuato quale obiettivo di struttura, in quanto coinvolge la totalità del personale, che è chiamato a concorrere attivamente allo sviluppo delle competenze informatiche attraverso la partecipazione alle attività formative che saranno proposte, per realizzare una reale transizione digitale dei processi interni, trattazione efficiente delle procedure, interlocuzione rapida ed efficace con gli utenti, reperimento di soluzioni innovative per problematiche impattanti sugli operatori economici. |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | La rilevanza di questo progetto strategico giustifica la relativa declinazione in una pluralità di obiettivi operativi: - n. 11, assegnato alla PO Monge - n. 22, assegnato all'Ufficio Personale - n. 23, assegnato all'Ufficio Ragioneria, - n. 24, assegnato all'Ufficio Provveditorato |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | La rilevanza di questa linea strategica è evidente se si considera che solo la qualificazione delle risorse umane, in termini di digitalizzazione e capacità tecnologiche, può contribuire ad elevare gli standard qualitativi e di efficienza dell'Ente nei confronti delle imprese e dei diversi stakeholder. Con riferimento allo sviluppo delle competenze , per allineare le abilità informatiche dei dipendenti su livelli adeguati alla trattazione efficiente delle procedure, all'interlocuzione rapida ed efficace con gli utenti, al reperimento di soluzioni innovative per problematiche impattanti sugli operatori economici, è stata preliminarmente realizzata la mappatura dei livelli di capacità posseduti dai dipendenti nell'ambito oggetto di intervento. A tale riguardo è stato utilizzato uno strumento di assessment predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica che ha consentito di fotografare, tra i 5 ambiti di competenze digitali contenuti nel Syllabus "Competenze digitali nella PA", quelli per i quali, nel nostro Ente, è più evidente la necessità di formazione di ciascun dipendente. Le conoscenze possedute sono state suddivise in livelli (base, intermedio e avanzato) a ciascuno dei quali corrisponde un tipologia di approfondimento formativo consigliato. Mediamente, l'ambito nel quale è risultato prioritario un intervento formativo generalizzato è il campo della sicurezza dei dati (prevenzione dei rischi di attacchi informatici e norme sulla protezione dei dati secondo la normativa nazionale ed europea). Sono stati comunque rilevati altri ambiti di utile approfondimento nella gestione dei dati, nella comunicazione e condivisione, nell'utilizzo ed erogazione dei servizi on line . |

| | |
|--|---|
| | <p>Relativamente alla gestione delle procedure telematiche di negoziazione e affidamento di lavori, forniture e servizi, stante i molti progetti avviati e in fase di avvio o di rinnovo, il primo semestre ha reso evidente la necessità di assicurarne un coordinamento costante, affiancando il personale interno, cui è assicurata costante formazione e aggiornamento, con professionisti in possesso delle prescritte abilitazioni.</p> <p>Sono inoltre stati costantemente svolti confronti con i dipendenti dei diversi uffici interessati dalle specifiche attività di affidamento, in vista di quella che a regime potrà essere invece una gestione più accentrata delle stesse.</p> |
| Indicatore | <i>percentuale di coinvolgimento dipendenti in formazione in materia digitale</i> |
| Target | <i>Almeno un percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale</i> |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | Al 30.6.2021 l'87,65% dei dipendenti ha seguito almeno 1 corso in materia digitale |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': MIGLIORARE L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE | |
| AREA FUNZIONALE: AREA SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio | |
| DIRIGENTE : SEGRETARIO GENERALE | |
| OBIETTIVO DIRIGENZIALE | <p>La complessità dell'azione camerale è sovente poco percepita e conosciuta dall'utenza, che per questo non sempre riesce a fruire dei numerosi servizi messi a punto dal sistema camerale.</p> <p>Da un maggior avvicinamento dell'ente alle imprese e al territorio, come "casa di vetro", può derivare un significativo miglioramento in termini di semplificazione nell'accesso ai servizi, accessibilità e reperibilità delle informazioni, con costante aggiornamento dei contenuti, piena trasparenza dell'attività amministrativa e tempestivo accesso documentale.</p> |
| MIGLIORAMENTO ATTESO | Il progetto presuppone da un lato la qualificazione delle risorse umane dedicate e da un altro la valutazione dell'adeguatezza dell'attuale struttura del sito e degli altri strumenti di comunicazione utilizzati, per attivare gli opportuni cambiamenti. |
| MODALITÀ DI REALIZZAZIONE | <p>La rilevanza di questo progetto strategico giustifica la relativa declinazione in una pluralità di obiettivi operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. 10, assegnato alla PO Tortora - n. 12, assegnato alla PO Cometto - n. 13, assegnato alla PO Luchino - n. 17, assegnato all'Ufficio Metrico e ispettivo - n. 20, assegnato all'Ufficio Diritto annuale, protesti e sanzioni - n. 25, assegnato agli Uffici URP e servizi informatici e Segreteria |
| PROGETTI OPERATIVI CONNESSI | <p>La complessità dell'azione camerale è sovente poco percepita e conosciuta dall'utenza, che per questo non sempre riesce a fruire dei numerosi servizi messi a punto dal sistema camerale.</p> <p>Da un maggior avvicinamento dell'ente alle imprese e al territorio, come "casa di vetro", può derivare un significativo miglioramento in termini di semplificazione nell'accesso ai servizi, accessibilità e reperibilità delle informazioni, con costante aggiornamento dei contenuti, piena trasparenza dell'attività amministrativa e tempestivo accesso documentale.</p> |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>La comunicazione e la trasparenza sono a pieno titolo inserite nelle linee strategiche dell'ente e per questo nel primo semestre si è svolto il coordinamento delle posizioni organizzative e degli uffici interessati, in stretta sinergia con l'ufficio relazioni con il pubblico, per individuare le criticità e le priorità d'intervento e confrontare le soluzioni adottate da altri enti. Proprio dall'analisi di Google Analytics è emerso come nel 2020 tutti i dati del sito (utenti, visualizzazioni di pagina, accessi) abbiano riscontrato un incremento elevatissimo rispetto agli anni precedenti, legato strettamente all'evento pandemico Covid-19 e al tempo stesso segnale di un cambiamento destinato a cambiare per sempre gli strumenti di comunicazione.</p> <p>In questi mesi si sono svolti numerosi incontri e confronti tecnici con Infocamere per individuare le soluzioni possibili, per rinnovare l'impostazione del sito istituzionale e renderlo più fruibile per le imprese e i diversi destinatari dell'azione camerale.</p> <p>Nel frattempo è stata avviata la revisione di alcune sezioni del sito, nell'ottica di rendere le pagine più chiare e comprensibili a livello di struttura, grafica e contenuto, grazie anche a una nuova formattazione per i titoli, inserimento di immagini e video all'interno delle pagine.</p> |
| Indicatore | <i>Incremento n. di accessi rispetto alla media del triennio precedente</i> |
| Target | <i>+ 10%</i> |

| | |
|--|---|
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | Accessi: +9,08% *In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020 |
|--|---|

MONITORAGGIO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
SCHEDA 10/2021

| | |
|--|--|
| PRIORITA': MIGLIORARE L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio | |
| POSIZIONE ORGANIZZATIVA: Servizio economico e finanziario | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (economico e finanziario) |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | Il sito web camerale rappresenta lo strumento principale per la diffusione tempestiva e capillare delle informazioni e delle novità riguardanti le imprese e i privati cittadini. Ne consegue che la sua revisione è essenziale per mantenere i contenuti aggiornati e rivisti nel linguaggio, reso più semplice, intuitivo, accessibile e coerente con le linee della comunicazione digitale, eliminando le ridondanze tipiche dello stile burocratico, avvicinando l'ente alle imprese e al territorio. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Pubblicazione di argomenti aggiornati, più sintetici ed efficaci. Maggiore fruibilità dei contenuti, cui consegue un aumentato interesse nella consultazione del sito web dell'Ente camerale. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | Valutazione dell'adeguatezza dell'attuale struttura del sito e attivazione degli opportuni adeguamenti. Consultazione e lettura delle pagine di competenza del sito web camerale; aggiornamento e sintesi dei contenuti, e degli alberi di consultazione. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | Le pagine del sito web camerale sono state rilette e i contenuti sono stati aggiornati, eliminando qualche refuso non più attuale; sono stati sistemati i contatti nelle varie pagine e sono stati introdotti nuovi argomenti di interesse attuale. Vengono pubblicati i provvedimenti di programmazione dell'Ente sia contabili che di fornitura di beni, servizi e lavori al fine di informare il più possibile gli stakeholders riguardo all'attività camerale. Vengono altresì pubblicati i provvedimenti di rendicontazione dell'attività camerale, riguardanti in particolare gli aspetti contabili, gli affidamenti e i tempi di pagamento. Resta tuttavia il problema di fondo che la struttura del sito non è più adeguata alle attuali esigenze di fruibilità e di semplificazione; per tale motivo è in corso di studio un accordo con InfoCamere per la revisione strutturale e del <i>layout</i> del sito. |
| Indicatore | <i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del triennio precedente.</i> |
| Target | + 10% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | Accessi: +9,08% *In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020 |

| | |
|---|---|
| PRIORITA': MANTENIMENTO EFFICIENZA ED EFFICACIA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Sviluppo della digitalizzazione nei processi interni | |
| POSIZIONE ORGANIZZATIVA: servizio gestione del personale | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Attuazione strumenti per migliorare conoscenza ed esperienza digitale e comunicativa per avvicinare la Camera di commercio alle esigenze delle imprese |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | <p>La linea prioritaria strategica individuata dall'Ente nell'utilizzo ottimale delle tecnologie digitali trova ambito di declinazione nel potenziamento dell'esperienza e conoscenza digitale e comunicativa di tutti i soggetti che costituiscono gli interlocutori del sistema economico: dirigenti e personale.</p> <p>Alla base della scelta di questo obiettivo è la consapevolezza che è un gruppo di operatori integrato, preparato e concentrato sul proprio ruolo, la vera leva su cui l'organizzazione può puntare per intervenire tempestivamente in soccorso al mondo delle imprese in un momento, come quello attuale, di grande incertezza e criticità.</p> |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | <p>Il miglioramento atteso da questo obiettivo consiste nel rendere la comprensione delle esigenze degli utenti e le conseguenti risposte risolutive più rapide ed efficaci attraverso il miglioramento delle digital skill dei dipendenti e attraverso conoscenze e abilità relazionali idonee ad intercettare con immediatezza le criticità per le quali la Camera di commercio può costituire supporto determinante ed efficace.</p> <p>L'operatore camerale, attraverso un coinvolgimento virtuoso con le esigenze delle imprese, dovrà sempre più essere identificato quale "alleato" nella gestione e nell'alleggerimento di ogni adempimento amministrativo relativo all'esercizio dell'attività economica e nella ricerca di ogni opportunità prevista dal legislatore a sostegno dell'impresa.</p> |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | <p>Gli uffici dovranno modificare meccanismi e strutture per farsi trovare pronti nella corsa al digitale che pervade ogni ambito dei settori economici dei quali la Camera di commercio rappresenta le istanze.</p> <p>A questo fine dovranno essere allineate le competenze informatiche dei dipendenti su livelli adeguati alla trattazione efficiente delle procedure, all'interlocuzione rapida ed efficace con gli utenti, al reperimento di soluzioni innovative per problematiche impattanti sugli operatori economici. Costituirà passaggio propedeutico la mappatura dei livelli di capacità posseduti dai dipendenti nell'ambito oggetto di intervento.</p> <p>Dovranno essere testate e potenziate tutte le competenze che gravitano attorno al mondo del digitale e che si rivelano essenziali a supportare le prestazioni lavorative di chi deve rispondere alle esigenze delle imprese.</p> <p>In particolare si porrà specifica attenzione al miglioramento delle seguenti abilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper gestire e utilizzare in modo appropriato dati e informazioni anche relativamente ai motori di ricerca e ai sistemi di aggregazione dei dati anche al fine di dare concreta attuazione all'interoperabilità delle banche dati che costituisce fulcro dell'intento semplificatorio dichiarato dalle riforme più recenti della Pubblica amministrazione; - sapersi interfacciare, oltre che con l'interno dell'amministrazione, con gli interlocutori esterni, acquisendo o perfezionando le conoscenze su metodologie per condivisioni in cloud; - saper utilizzare servizi di instant messaging, di audio e video conference e condivisione e sincronizzazione di file in rete; - saper interloquire in modo efficace con i cittadini attraverso PEC, siti web, social network; - saper adottare tutte le misure necessarie per proteggere il patrimonio informativo digitale da attacchi provenienti dall'esterno che potrebbero comportare fuga di dati o danneggiamento della struttura informatica dell'amministrazione. <p>Dal punto di vista della relazione con l'utenza, le competenze da potenziare saranno le abilità e le attitudini alla comunicazione efficace indispensabili per i dipendenti impegnati nel front office per rafforzare le necessarie tecniche di interlocuzione linguistica e psicologica e di accorgimenti comportamentali necessari a riconoscere i diversi stili di comunicazione degli utenti sapendo scegliere la migliore modalità di relazione empatica per risolvere positivamente le situazioni contingenti e le relative criticità.</p> <p>In generale il programma formativo dovrà costituire occasione di crescita e condivisione della qualità della prestazione di ogni operatore che dovrà presentarsi a ogni utente quale semplificatore disponibile e solutore degli innumerevoli problemi dovuti ad adempimenti imposti dalle norme amministrative che si succedono nel tempo.</p> <p>Si intendono inoltre potenziare le competenze del personale che a vario titolo deve gestire incontri con una pluralità di utenti, sotto il profilo della comunicazione (parlare in pubblico) e, con riferi-</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>mento al personale che sarà individuato in ogni servizio, alla predisposizione di materiale grafico (slide, elaborati e documenti).</p> |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>La realizzazione concreta del progetto è stata impostata nel primo semestre su un massiccio programma formativo che ha coinvolto il 87,65% dei dipendenti.</p> <p>Oltre alle azioni formative inerenti le procedure operative e le tematiche più specifiche di ciascun ufficio è stata focalizzata un'area trasversale di approfondimento delle competenze e conoscenze su due principali ambiti che, secondo le direttive impartite dagli organi di indirizzo, riguardano le competenze comunicative e digitali.</p> <p>Ciascuna delle due linee di azione formativa è stata preceduta da un'analisi dei fabbisogni circostanziati per l'ambito di attività nel quale gli operatori prestano servizio.</p> <p>L'individuazione dei soggetti interessati all'azione comunicativa è avvenuta con un'analisi di competenza, anche in prospettiva evolutiva, di concerto tra Segretario Generale, posizioni organizzative e responsabili, al fine di orientare i corsi alle reali necessità di qualificazione tenendo presente la collocazione attuale e prevista degli operatori. Nelle iniziative formative orientate a questa finalità sono prioritariamente stati coinvolti gli operatori che coordinano i rapporti diretti con l'utenza, sia attraverso gli sportelli che attraverso l'informazione e comunicazione attraverso il sito istituzionale e gli strumenti social utilizzati dall'Ente. I suddetti soggetti hanno poi condiviso le conoscenze e competenze acquisite al fine di capitalizzare il risultato dell'intervento formativo e di condividere le applicazioni concrete nelle procedure degli uffici.</p> <p>L'individuazione dei soggetti interessati invece all'azione formativa digitale è avvenuta con un approccio più a largo raggio, data l'importanza della qualificazione delle competenze digitali richieste da un servizio che si vuole all'altezza delle aspettative e delle esigenze di innovazione delle imprese.</p> <p>Si è intanto partiti dal presupposto che, indipendentemente dal grado di maturazione nell'utilizzo delle tecnologie differenziato degli operatori, è indispensabile e strategico elevare il generale livello di competenze e conoscenze predisponendo poi in un secondo tempo approfondimenti più mirati e concreti per i singoli campi di attività.</p> <p>Con questa prospettiva metodologica è stata avviata una mappatura delle competenze digitali utilizzando uno strumento di assessment predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica che ha consentito di fotografare, tra i 5 ambiti di competenze digitali contenuti nel Syllabus "Competenze digitali nella PA", quelli per i quali, nel nostro Ente, è più evidente la necessità di formazione di ciascun dipendente. Le conoscenze possedute sono state suddivise in livelli (base, intermedio e avanzato) a ciascuno dei quali corrisponde un tipologia di approfondimento formativo consigliato.</p> <p>Mediamente, l'ambito nel quale è risultato prioritario un intervento formativo generalizzato è il campo della sicurezza dei dati ove è necessario approfondire le conoscenze di ciascun operatore su prevenzione dei rischi di attacchi informatici e sulle norme sulla protezione dei dati secondo la normativa nazionale ed europea. Sono stati comunque rilevati altri ambiti di utile approfondimento nella gestione dei dati, nella comunicazione e condivisione, nell'utilizzo ed erogazione dei servizi on line.</p> <p>E' altresì risultato evidente il necessario approfondimento degli obiettivi della trasformazione digitale e delle tecnologie emergenti per l'innovazione, come programmato nel piano triennale della trasformazione digitale approvato dagli organi di indirizzo con del.n. 25 del 25.2.2021.</p> <p>In particolare il potenziamento delle competenze digitali diffuse che costituisce oggetto del piano suddetto prevede infatti di allineare anzitutto al livello base la totalità degli operatori e al livello intermedio e avanzato il personale coinvolto nei processi di lavoro a maggiore impatto sulla trasformazione digitale.</p> <p>Oltre a questo primo step di allineamento è previsto il potenziamento delle soft skill degli operatori a contatto con le imprese specificamente per i servizi digitali e la partecipazione a community professionali intranet di crescita della cultura digitale e di laboratori di innovazione dei servizi digitali.</p> <p>Gli esiti della mappatura e i corsi già frequentati nel primo semestre in ciascuna delle azioni formative indicate sono dettagliatamente descritti nel progetto relativo all'ufficio personale che si è occupato dell'organizzazione delle attività che concretizzano questo obiettivo.</p> |
| Indicatore | <i>percentuale di coinvolgimento dipendenti in formazione in materia digitale</i> |
| Target | <i>Almeno 1 percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale</i> |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | Al 30.6 l'87,65% dei dipendenti ha seguito almeno 1 corso in materia digitale. |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': MIGLIORARE L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio | |
| POSIZIONE ORGANIZZATIVA: Servizio registro imprese e front-office | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (registro imprese e front-office) |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | Il sito web camerale rappresenta lo strumento principale per la diffusione tempestiva e capillare delle informazioni e delle novità riguardanti le imprese e i privati cittadini. Ne consegue che la sua revisione è essenziale per mantenere i contenuti aggiornati e rivisti nel linguaggio, reso più semplice, intuitivo, accessibile e coerente con le linee della comunicazione digitale, eliminando le ridondanze tipiche dello stile burocratico, avvicinando l'ente alle imprese e al territorio. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Pubblicazione di argomenti aggiornati, più sintetici ed efficaci. Maggiore fruibilità dei contenuti, cui consegue un aumentato interesse nella consultazione del sito web dell'ente camerale. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | Valutazione dell'adeguatezza dell'attuale struttura del sito e attivazione degli opportuni adeguamenti. Consultazione e lettura delle pagine di competenza del sito web camerale; aggiornamento e sintesi dei contenuti, e degli alberi di consultazione. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | Le pagine del sito web camerale sono state rilette e i contenuti sono stati aggiornati, eliminando qualche refuso non più attuale; sono stati sistemati i contatti nelle varie pagine e sono stati introdotti nuovi argomenti di interesse attuale. E' stata anche rivista la collocazione dei contenuti, a seguito dell'unificazione degli uffici registro imprese, artigianato e commercio. Resta tuttavia il problema di fondo che la struttura del sito non è più adeguata alle attuali esigenze di fruibilità e di semplificazione; per tale motivo è in corso di studio un accordo con InfoCamere per la revisione totale, strutturale e del <i>layout</i> del sito. |
| Indicatore | <i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del triennio precedente.</i> |
| Target | +10% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | Accessi: +9,08% *In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020 |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': MIGLIORARE L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio | |
| POSIZIONE ORGANIZZATIVA: servizio progetti e sviluppo | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (progetti e sviluppo) |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | Il sito <i>web</i> camerale rappresenta lo strumento principale per la diffusione tempestiva e capillare delle informazioni e delle novità riguardanti le imprese e i privati cittadini. Ne consegue che la sua revisione è essenziale per mantenere i contenuti aggiornati e rivisti nel linguaggio, reso più semplice, intuitivo, accessibile e coerente con le linee della comunicazione digitale, eliminando le ridondanze tipiche dello stile burocratico, avvicinando l'ente alle imprese e al territorio. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Pubblicazione di argomenti aggiornati, più sintetici ed efficaci. Maggiore fruibilità dei contenuti, cui consegue un aumentato interesse nella consultazione del sito <i>web</i> dell'Ente camerale. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | Valutazione dell'adeguatezza dell'attuale struttura del sito e attivazione degli opportuni adeguamenti. Consultazione e lettura delle pagine di competenza del sito <i>web</i> camerale; aggiornamento e sintesi dei contenuti, e degli <i>alberi</i> di consultazione. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>Le pagine del sito <i>web</i> camerale sono state rilette e i contenuti sono stati aggiornati, eliminando qualche refuso non più attuale; sono stati sistemati i contatti nelle varie pagine. Le pagine delle attività promozionali sono state riviste per evidenziare i nuovi progetti attivati dall'Ente camerale nel primo semestre 2021. Particolare attenzione è stata posta alle pagine di consultazione dei bandi camerali e della relativa modulistica molto consultata dalle imprese.</p> <p>Le pagine dei progetti comunitari a cui la Camera di commercio di Cuneo hanno tracciato l'avanzamento delle attività veicolando tutte le iniziative e le informazioni per consentire un'ampia partecipazione. Di rilevante interesse l'aggiornamento delle sezioni studi e statistiche dove oltre all'inserimento del Rapporto economico 2021, è stato reso disponibile il link alla dashboard che consente agli operatori economici di avere informazioni aggiornate sulla struttura imprenditoriale provinciale, un focus sul settore turistico e sugli indicatori di bilancio.</p> <p>La sezione estero viene aggiornata costantemente con le iniziative proposte da Ice e dal Ceip Piemonte, oltre alle progettualità sull'internazionalizzazione che pervengono da Unioncamere Nazionale.</p> <p>Un miglioramento sulla comunicazione e sulla visibilità delle iniziative camerali potrebbe essere realizzata con un adeguamento del sito camerale in corso di definizione con con InfoCamere.</p> |
| Indicatore | <i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del triennio precedente.</i> |
| Target | +10% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | Accessi: +9,08% *In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020 |

| | |
|--|---|
| PRIORITA': TURISMO E CULTURA | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Interventi di valorizzazione e qualificazione turistica | |
| UFFICIO: Promozione e internazionalizzazione | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Realizzazione e supporto di progettualità a favore della valorizzazione e qualificazione turistica provinciale |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | Gli interventi diretti a favorire la crescita e lo sviluppo del turismo e la valorizzazione del patrimonio culturale, previsti espressamente dalla normativa di riordino, dovranno essere ancora più incisivi in conseguenza della situazione critica in cui versa il settore turistico a causa delle restrizioni conseguenti all'emergenza sanitaria da Covid-19. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Apprezzamento e soddisfazione relativamente ai servizi prestati dall'ufficio promozione e internazionalizzazione. La significatività del risultato, orientato a migliorare gli standard qualitativi dei servizi prestati, è determinata dai diversi ambiti di operatività dell'ufficio e dai molti interlocutori: dalla gestione dei bandi e dei contributi nei confronti di imprese ed enti, alla realizzazione di progetti transfrontalieri, in collaborazione con partner e attori locali, alla certificazione delle strutture turistiche, attraverso percorsi di qualificazione e formazione. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | <p>Il sostegno alla filiera turistica avverrà attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'approvazione di un bando a favore dei consorzi turistici provinciali, quali soggetti portatori di interessi diffusi, per il sostegno delle attività volte ad accrescere l'attrattività turistica del territorio, la promozione di itinerari culturali, enogastronomici, cicloturistici - il sostegno di progettualità realizzate dalle ATL provinciali su iniziative di promozione, comunicazione e valorizzazione del territorio - il supporto alla DMO regionale (Regione Piemonte e Visit Piemonte) sull'organismo Piemonte Outdoor Commission per l'attivazione di una piattaforma che mappi il turismo attivo e gli sport all'aria aperta in Piemonte e lo sviluppo di un'offerta specifica in Italia e all'estero per rilanciare le aree montane meno conosciute - la realizzazione di specifiche attività nell'ambito della programmazione europea (2014/2020) sui PITER (progetti integrati territoriali) ALPIMED, TERRES MONVISO e PAYS-SAGES come di seguito specificati: <ol style="list-style-type: none"> 1) ALPIMED – Progetto singolo Patrim: l'installazione di gazebo a favore delle strutture turistiche come azione concreta per la riapertura e ripresa della loro attività 2) TERRES MONVISO – Progetto singolo T(o)ur: l'organizzazione di un articolato percorso formativo a favore dei gestori delle Porte di valle e degli operatori economici e turistici del territorio Terres Monviso; la realizzazione di una banca dati degli operatori del settore a supporto del sito internet del progetto piterterresmonviso.eu; 3) PAYS-SAGES – Progetto singolo Aimables: l'organizzazione di un articolato percorso formativo sul tema del cicloturismo a favore degli operatori turistici del territorio di Pays-Sages. <p>Successivamente, nella seconda metà dell'anno 2021, verrà commissionata un'indagine statisticamente significativa circa i vari aspetti e le varie fasi dell'attività svolta dall'ufficio promozione e internazionalizzazione, al fine di ottenere il valore percentuale realistico di <i>customer satisfaction</i> del campione intervistato.</p> |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>Nel primo semestre sono state avviate le diverse linee di attività previste, a sostegno di una filiera (quella turistica), fortemente penalizzata dalla pandemia.</p> <p>E' stato predisposto e approvato dalla Giunta camerale il bando in favore dei consorzi turistici provinciali e ad oggi si stanno raccogliendo le domande da parte dei Consorzi (il termine è fissato nel 31 luglio).</p> <p>Il personale ha partecipato ai lavori della Piemonte Outdoor Commission contribuen-</p> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>do, tra l'altro, all'implementazione del sito https://www.piemontescape.com/it/ anche attraverso il coinvolgimento delle imprese che hanno ottenuto il Marchio Ospitalità Italiana.</p> <p>Nel corso del semestre sono state effettuate riunioni della Commissione Ospitalità Italiana che hanno portato alla scelta di accogliere nuovi ingressi, attraverso la pubblicazione di un nuovo bando, recentemente approvato dalla Giunta con la disponibilità a sostenere gli oneri per i sopralluoghi ad un elevato numero di strutture già in possesso del marchio, ottenuto nelle precedenti annualità.</p> <p>Per quanto riguarda la programmazione Europea si sono svolte le seguenti attività:</p> <p>1) ALPIMED – Progetto singolo Alpimed Patrim: è stato portato a termine il progetto di assegnazione in comodato d'uso gratuito di gazebo agli operatori turistici del territorio. Sono state n. 34 le strutture che ne hanno beneficiato. L'attività è conclusa. I beni sono stati inventariati e sono state completate le operazioni di firma dei contratti di comodato.</p> <p>2) TERRES MONVISO – Progetto singolo T(o)ur: è stato portato a termine il percorso formativo a favore dei gestori delle porte di valle, eccezion fatta per l'organizzazione di due eventi tipo e l'accompagnamento personalizzato per impostazione di strategia di vendita/ricerca clienti che saranno realizzate nel secondo semestre. Proseguono i lavori per la realizzazione della banca dati che sarà completata nel corso del secondo semestre 2021. Stanno proseguendo le attività dei soggetti attuatori per la realizzazione delle Porte di Valle.</p> <p>3) PAYS SAGES – Progetto singolo Pays Aimables: si è concluso il percorso formativo sul tema del cicloturismo in favore degli operatori turistici del territorio. E' stata realizzata un'attività di riqualificazione paesaggistica delle strutture agrituristiche del territorio Pays Sages che ha visto la partecipazione di n. 9 imprese che hanno ricevuto gratuitamente gli elaborati progettuali, comprensivi di costi e cronoprogramma di realizzazione. E' stato predisposto il Piano Operativo che, in concerto con il Piano Strategico e gli altri Piani Operativi, dovrà guidare le azioni conclusive del progetto, quali la creazione di un club di prodotto.</p> <p>E' stato affidato l'incarico per la realizzazione di una app al servizio dei fruitori dell'e-bike cluster del Gal Mongioie che consentirà di sfruttare nel miglior modo possibile l'offerta turistica del territorio.</p> <p>E' stata predisposta la gara e fatto il relativo affidamento per l'attività di comunicazione dei progetti singoli Ecoetiques, Capables e Aimables. Nel corso degli ultimi mesi del semestre sono stati pubblicati i primi post sui canali social.</p> |
| Indicatore | <i>Grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari riceventi il contributo</i> |
| Target | ≥ 70% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | La misurazione potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021 |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': SOSTENIBILITA' E SVILUPPO AMBIENTALE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Interventi a favore dell'economia circolare | |
| UFFICIO: Studi e statistica - Finanziamenti alle imprese | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Aumentare la diffusione delle iniziative in materia di economia circolare |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | Il presente obiettivo è sinergico rispetto alla strategia dell'ente orientata a migliorare la sostenibilità del sistema imprenditoriale, attraverso l'accompagnamento delle imprese e la condivisione con gli attori territoriali di azioni volte a diffondere un utilizzo efficiente e razionale delle risorse naturali (green economy e blue economy) e lo sviluppo di interventi di economia circolare. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Il progetto ha lo scopo di sostenere e incrementare lo sviluppo e la competitività delle mpmi cuneesi, con l'introduzione di esperienze di economia circolare, per generare positive ricadute economiche sui settori coinvolti. |
| Descrizione tempestive e fasi di attuazione | <p>Le iniziative in materia di economia circolare verranno sviluppate con la partecipazione ai progetti che Unioncamere proporrà nel corso del 2021 e attraverso la realizzazione di attività previste nei progetti europei (2014/2020), a cui l'Ente partecipa, sia come progetti singoli sia in attività inserite nei PITER (progetti integrati territoriali) ALPIMED, TERRES MONVISO e PAYS-SAGES.</p> <p>Di seguito vengono riportati i progetti singoli ad oggi già approvati, che prevedono linee di attività in materia di economia circolare.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ECOBATI (ruolo di capofila) in materia di efficientamento energetico dell'edilizia pubblica. Il progetto, che si concluderà nel 2021, è stato caratterizzato dalla realizzazione di un cantiere pilota presso il fabbricato camerale Tetto Sottile che ha utilizzato esclusivamente materiali locali, totalmente riciclabili e migliorato significativamente la classe energetica dell'edificio; - PAYS ECOGETIQUES (ruolo di partner) prosegue le attività del progetto EcoBati con l'ambizioso obiettivo di aumentare l'efficienza energetica degli edifici pubblici. Anche per questo progetto è previsto un intervento di efficientamento energetico in un edificio pubblico nel territorio dell'Alta Langa. Di estremo interesse la ricerca che si sta sviluppando in collaborazione con il soggetto attuatore Gal Langhe e Roero per l'individuazione di filiere locali di materiali per la produzione di energia da biomassa. In particolare si sta lavorando per la creazione di un bio distretto per l'utilizzo dei materiali di scarto della produzione agro-industriale. - ALPIMED CLIMA (ruolo di partner) presenta come obiettivo principale lo studio e lo sviluppo di strumenti di pianificazione territoriale sostenibili per contrastare i cambiamenti climatici al fine di rafforzare l'attrattività e l'accessibilità del territorio. Due i principali temi sui quali vengono sviluppate le attività progettuali: la sperimentazione in campo agricolo per una gestione più efficiente della risorsa idrica e il monitoraggio dei consumi energetici nella stazioni sciistiche per un'analisi sulle risorse idriche. - ALPIMED INNOV (ruolo di capofila) azione di economia circolare: Interventi di ripristino del territorio danneggiato dall'alluvione con il recupero di materiale, detriti trasportati a valle in collaborazione con imprese ed enti locali - ECONOMIE VERDI (ruolo di partner) promuove la collaborazione tra ricercatori, enti pubblici e settore privato per creare innovazione e valore economico attorno alle filiere verdi. Tra le attività la riconversione ambientale di alcuni eventi provinciali unita ad una forte campagna di sensibilizzazione del grande pubblico ai temi trattati. <p>Per la gestione dei progetti assegnati il personale degli uffici coinvolti, nel rispetto delle proprie competenze e funzioni, dovrà adoperarsi per assicurare la corretta e tempestiva esecuzione di tutte le azioni, secondo i cronoprogrammi approvati.</p> <ul style="list-style-type: none"> - fase 1 (entro il 30 giugno): <ul style="list-style-type: none"> • preparazione riunioni e contatti con i partner progettuali; • organizzazione e partecipazione alle iniziative previste dai progetti (seminari, work-shop, boot-camp, eventi di open innovation); |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • controllo sulla gestione amministrativa e contabile, anche con riferimento agli affidamenti di forniture e di servizi, monitoraggio delle rendicontazioni proprie e dei soggetti attuatori (nel termine stabilito dal programma Alcotra, 15 marzo 2021) <p>fase 2 (entro il 31 dicembre):</p> <ul style="list-style-type: none"> • controllo sulla gestione amministrativa e contabile, anche con riferimento agli affidamenti di forniture e di servizi, monitoraggio delle rendicontazioni proprie e dei soggetti attuatori (nel termine stabilito dal programma Alcotra, 15 settembre 2021); • redazione, in qualità di capofila, dei report annuali delle attività progettuali e collaborazione, in qualità di partner, con il capofila dei vari progetti, per la redazione dello stesso; • gestione della chiusura del progetto EcoBati, con riguardo alle procedure amministrative necessarie, previste a carico del capofila del progetto. |
| <p>Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021</p> | <p>Nel I semestre la Camera di commercio di Cuneo ha operato attivamente in ambito transfrontaliero in qualità di capofila e partner dei progetti comunitari finanziati dal Programma Alcotra Italia-Francia, utilizzando le nuove modalità operative già sperimentate nel 2020 per consentire lo svolgimento delle attività progettuali nel rispetto, laddove possibile, dei cronoprogrammi, pur a fronte dell'emergenza sanitaria che ancora oggi coinvolge il territorio transfrontaliero.</p> <p>ECOBATI (capofila):</p> <ul style="list-style-type: none"> - preparazione e inserimento rendicontazione progettuale sulla piattaforma Synergie con la revisione e l'aggiornamento pagine sito camerale e sito Alcotra - predisposizione documentazione per il controllo di primo livello da parte della Regione Piemonte (7.6.2021) e audit di secondo livello (1.7.2021) - monitoraggio e confronto con i partner per situazione spesa finale e preparazione dei documenti finali sulla piattaforma Synergie <p>PITER ALPIMED:</p> <p>INNOV (capofila)</p> <ul style="list-style-type: none"> - oltre alla gestione documentale del progetto, ai contatti con i soggetti attuatori e i partner progettuali in tema specifico di economia circolare, si sono organizzati diversi incontri tecnici (23\02 – 14\04 – 16\06) con gli attori del territorio (Comune di Entracque, Enel Green Power O&M Hydro Italia-Area Nord Ovest, Regione Piemonte, Arpa, Parco Alpimarittime), al fine di dare avvio all'attività di ripristino del territorio danneggiato gravemente dall'alluvione. <p>Si sta procedendo alla stesura di un capitolato di gara per individuare un'impresa che si occuperà della frantumazione e redistribuzione degli inerti depositati in seguito all'alluvione di ottobre 2020 sul sito di proprietà di Enel Green Power O&M Hydro Italia-Area Nord Ovest, Diga Piastra. Il coinvolgimento di diversi soggetti è dovuto alla natura dell'azione, che richiede un'attenta valutazione in tema impatto ambientale e il rispetto delle normative in tema di riutilizzo del materiale. Gli inerti saranno utilizzati per la sistemazione delle strade in località Pra del Razur e Praiet – S. Giacomo di Entracque</p> <ul style="list-style-type: none"> - in tema di innovazione sono proseguiti i percorsi di accompagnamento delle imprese verso l'innovazione, il servizio del digital promoter per la gestione del Punto impresa digitale e la realizzazione di un Bootcamp rivolto ad aspiranti imprenditori e startup\progetti innovativi, in collaborazione con l'incubatore del Politecnico di Torino I3P; - con il Polo Agrifood Miac scpa sviluppo del progetto di tracciabilità dei prodotti agroalimentari del cuneese <p>CLIMA (partner)</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione e gestione delle attività amministrative del progetto e proseguimento delle attività sviluppate dal Politecnico di Torino e Impresa Verde in materia di risorse idriche in agricoltura con Politecnico e Impresa verde (16.4.2021) |

| | |
|--|--|
| | <p>PITER PAYS SAGES:</p> <p>PAYS ECOGETIQUES (partner)</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione e gestione delle attività amministrative del progetto e proseguimento contatti con i soggetti attuatori Gal Langhe e Roero Leader e Unione Montana Alta Langa; - realizzazione di 5 diagnosi energetiche a favore di Comuni a cura di Environment Park - avanzamento attività in materia di utilizzo dei gusci di nocciole a scopo di energia da bio massa e definizione intervento infrastrutturale dell'Unione Montana Alta Langa; <p>PITER TERRES MONVISO</p> <p>ECONOMIE VERDI</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione e gestione delle attività amministrative del progetto e contatti con i partner; - attivazione borsa di studio (DISAFA) per la definizione di nuove tecniche di conservazione e trasformazione di specie vegetali spontanee autoctone del territorio cuneese e presentazione risultati borsa di studio (DBIOS) sugli invasi idrici nel Parco del Monviso – 16 giugno 2021 (evento on-line); - organizzazione corso “Muratore di Valle”; - predisposizione disciplinare conversione eventi da utilizzare da parte degli Organizzatori pubblici e privati con la documentazione necessaria per la registrazione del marchio verbale “Granda Green” e del marchio collettivo “Grande Green Eventi Sostenibili”; <p>Tramite il progetto Granda&Co le azioni relative alla green economy e alla conversione eventi sono state estese all'intero territorio provinciale.</p> <p>PREZZARIO OPERE EDILI E IMPIANTISTICHE DELLA PROVINCIA DI CUNEO</p> <p>Riguardo alla realizzazione di tale pubblicazione per l'edizione 2021 si è provveduto all'aggiornamento delle voci e dei prezzi delle opere edili e impiantistiche rilevati sul territorio cuneese. E' proseguito l'ampliamento della sezione dedicata all'edilizia sostenibile, relativamente ai prezzi dei prodotti e dei materiali eco-sostenibili, nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM). Particolare attenzione è stata dedicata alla revisione di alcune sezioni, quali gli “Oneri per la sicurezza”, gli isolanti CAM, i laterizi, i serramenti in legno e vetri e l'alluminio. Gli aggiornamenti dei prezzi dei prodotti CAM sono stati condivisi con la Regione Piemonte e inseriti nel Prezzario regionale 2021 e confluiscono altresì nella redazione annuale del Catalogo regionale dei prodotti edilizi con certificazione ambientale, per portare avanti la collaborazione avviata negli ultimi anni con la Regione Piemonte in materia di bioedilizia.</p> |
| Indicatore | <i>Incremento percentuale del numero imprese coinvolte nell'anno in materia di economia circolare rispetto al 2020</i> |
| Target | +10% |
| Misura indicatore al 30 giugno 2021 | Imprese coinvolte al 30/06/2021 n. 45. Imprese coinvolte al 31/12/2020 n. 183. La misura dell'indicatore potrà essere calcolata a fine anno, al termine delle attività in programma per assicurare il coinvolgimento degli operatori economici |

| | |
|---|--|
| PRIORITA': ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Orientamento al lavoro e alle professioni | |
| UFFICIO: Tutela del mercato e OCRI | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Miglioramento del Servizio di orientamento al lavoro e alle professioni – Attività finalizzate alla costituzione dell'OCRI |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | <p>Il progetto si inserisce nelle strategie di valorizzazione e supporto alle imprese attraverso il miglioramento delle linee di attività di regolazione del mercato in materia di orientamento al lavoro e alle professioni, con l'obiettivo di migliorare e implementare i Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO), attivando sinergie con gli attori territoriali e con il sistema camerale.</p> <p>Le attività finalizzate alla costituzione dell'OCRI permetteranno di attivare il nuovo organismo senza ritardi e in ottemperanza alle tempistiche normative, dilazionate in conseguenza della situazione epidemiologica.</p> |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | <p>Il progetto permetterà di intervenire sugli standard dei servizi erogati relativamente alle funzioni camerali di orientamento al lavoro e alle professioni, quali il portale RASL e il Tavolo Digitale Territoriale, favorendone l'accessibilità e la fruibilità.</p> <p>La sinergia con enti quali l'ANPAL e i Centri per l'impiego, oltre a una più intensa collaborazione con attori territoriali quali la Fondazione CRC e le associazioni di categoria, contribuiranno ad assicurare all'Ente un'immagine di pubblica amministrazione collaborativa e attenta a sfruttare appieno tutte le opportunità di incontro tra studenti, imprenditori e professionisti, nell'ottica di favorire un corretto orientamento scolastico e lavorativo/professionale a supporto del trend occupazionale nel nostro territorio (miglioramento esterno percepito dall'utenza).</p> <p>Anche le attività relative all'OCRI contribuiranno a far sentire concretamente al tessuto imprenditoriale la vicinanza e il sostegno dell'Ente in un momento estremamente complesso per tutti i settori economici.</p> |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | <p>Il progetto sarà composto da molteplici e diversificate linee operative: accordi e collaborazioni con ANPAL, con i Centri di formazione professionale di cui all'elenco regionale, con i centri per l'impiego; attività presso imprenditori, Enti, professionisti e Istituti scolastici per promuovere l'utilizzo del Registro Nazionale dell'Alternanza e interventi di animazione del Tavolo Digitale Territoriale; assistenza per la procedura di iscrizione; disponibilità ad ospitare direttamente stage all'interno degli uffici camerali; diffusione della cultura del sistema PCTO anche in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Territoriale e Regionale, le Associazioni di categoria e organismi quali il CIF, il CISeM e la Fondazione CRC.</p> <p>Il progetto si articolerà nelle seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attivazione di nuovi servizi (Tavolo Digitale Territoriale, bandi per borse di studio, nuove edizioni di concorsi per i giovani); - iniziative di comunicazione massiva e capillare per incentivare l'utilizzo dei servizi; - attività informative/formative sulle funzionalità dell'OCRI con particolare riferimento alle misure premiali fiscali e penali previste per gli imprenditori e per i benefici della continuità aziendale dell'impresa in crisi. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>Al 30 giugno 2021 la realizzazione del progetto ha comportato innanzitutto la redazione e la firma di un Protocollo d'Intesa con l'Agenzia Piemonte Lavoro per la realizzazione di iniziative congiunte in tema di Giovani, Lavoro, Imprenditorialità e Monitoraggio delle dinamiche del mondo del lavoro e delle professioni. In particolare, il protocollo prevede la condivisione di iniziative per la creazione d'impresa, l'orientamento, la formazione all'imprenditorialità soprattutto per startup innovative, giovanili, femminili e sociali.</p> <p>Si è inoltre attivata una collaborazione con l'Istituto Bonelli per la formazione dei formatori: un gruppo di 9 docenti ha seguito il corso in materia di e-commerce per poi trasferire le competenze agli studenti nell'ambito di un nuovo indirizzo in via di sviluppo. I docenti hanno coinvolto quattro classi, circa n. 100 studenti.</p> <p>L'ufficio ha inoltre aderito al progetto nazionale "Il modello Olivettiano", che permette la fruizione di materiale didattico on-line su imprenditorialità, innovazione e tecnologia, modelli avanguardistici d'impresa: tutte le scuole della provincia sono state invitate a manifestare interesse per l'anno scolastico 2021/2022.</p> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>L'Ufficio ha provveduto ad attivare il Tavolo digitale Locale per l'Orientamento invitando alla partecipazione tutti gli Istituti tenuti ai percorsi di PCTO e gli stakeholders territoriali e animandolo con oltre 15 post su argomenti di interesse per scuole, docenti e studenti.</p> <p>La creazione di una rete ha comportato la partecipazione dell'Ufficio anche ai Tavoli di Lavoro "Orientamento" presso la Fondazione CRC e "Job Placement e organizzazioni" dell'Università di Torino – Facoltà di Scienze economiche.</p> <p>Sono inoltre stati redatti e pubblicati il bando di concorso "Storie di Alternanza" dedicato agli studenti e il bando voucher "Formazione e lavoro" dedicato alle imprese che assumono personale per l'innovazione e la ripartenza o formano risorse già presenti in azienda.</p> <p>Le attività sull'orientamento hanno visto il coinvolgimento dei due Comitati operanti presso la CCIAA: per il CISEM l'ufficio ha redatto un bando di concorso per i giovani denominato "Raccontiamo l'Impresa Sociale" ed ha contribuito alla valutazione finale dei progetti d'impresa sociale presentati nell'ambito di GrandUP! - Generiamo impatto sociale. Sempre tramite il coinvolgimento del CISEM, l'ufficio ha organizzato un ciclo di tre webinar in tema di inserimento lavorativo di personale svantaggiato e partecipato al programma regionale WE.CA.RE per lo sviluppo delle zone montane e svantaggiate.</p> <p>Attraverso il CIF si sta invece realizzando una collaborazione con la Consulta delle Elette del Piemonte per l'organizzazione di un percorso dedicato alle giovani che si stiano orientando verso un'occupazione di tipo politico.</p> <p>Tutto il personale sta inoltre seguendo una linea formativa specifica per la gestione dei PCTO: gli eventi formativi somministrati sinora hanno riguardato "Strumenti e sperimentazioni per il supporto al placement del sistema camerale" e "Le azioni delle CCIAA per l'orientamento, la formazione e la certificazione delle competenze digitali".</p> <p>E' stata approvata da Unioncamere la progettazione delle attività per "Giovani e Lavoro" a valere sul FdP 2019/2020, in relazione al quale si stanno preparando attività di supporto alla certificazione delle competenze acquisite in contesti informali e non formali e la disseminazione delle risultanze dell'indagine continua "Excelsior"; il progetto presentato sul FdP della precedente annualità ha ricevuto da Unioncamere un premio per il superamento degli obiettivi previsti ammontante a circa 4.000 euro.</p> <p>Quanto alle attività in tema di prevenzione della crisi d'impresa, l'ufficio sta procedendo alla costruzione di un progetto con il consorzio del sistema camerale Innexa con l'obiettivo di: facilitare l'alfabetizzazione finanziaria dei piccoli e microimprenditori; prevenire il rischio di sovraindebitamento e crisi; prevenire il rischio di contatti con fenomeni malavitosi; le attività comprendono formazione per gli addetti dell'ufficio, webinar ed accompagnamenti personalizzati per gli imprenditori, nonché una suite digitale con strumenti autovalutativi dello stato di salute dell'impresa.</p> <p>Il personale ha provveduto una dettagliata informazione sulle nuove procedure di allerta all'interno dei Comitati CIF E CISEM, e, attraverso il tramite delle associazioni in essi rappresentate, alla comunità economica locale; con il Comitato imprenditoria femminile si stanno inoltre organizzando alcuni eventi di educazione finanziaria e rapporto con il sistema bancario, che saranno realizzati in autunno e saranno dedicati a giovani ed imprenditrici.</p> <p>Il personale ha inoltre iniziato la propria formazione con due focus in tema di "aiuti di stato e quadro temporaneo" in data 18 e 24 febbraio e con la partecipazione ad un evento formativo sulle prospettive di sviluppo e rafforzamento dell'economia e delle imprese nelle aree montane svantaggiate organizzato dall'UNCCEM nel mese di gennaio.</p> |
| Indicatore | <i>Incremento percentuale dei giovani che usufruiscono dei servizi di orientamento al lavoro rispetto al precedente triennio</i> |
| Target | +10% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | n. 140 giovani coinvolti nei primi 6 mesi (media triennio precedente al 31/12 = 218) In considerazione del diverso andamento temporale nei vari mesi dell'anno, la percentuale di incremento potrà essere calcolata solo al termine dell'anno |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': MIGLIORARE L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio | |
| UFFICIO: Metrico ispettivo | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Favorire la diffusione delle normative in ambito metrologico e di sicurezza prodotti e svolgere le attività di vigilanza e controllo |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | Il progetto si propone di favorire una più ampia diffusione delle disposizioni normative vigenti e di fornire ai soggetti interessati gli strumenti operativi per adempiere agli obblighi imposti dalla legge, per poi attivare i controlli programmati. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Il costante e puntuale aggiornamento delle sezioni dedicate del sito istituzionale, l'adeguamento della modulistica a standard che ne garantiscano la piena fruibilità e compilabilità, la sistematizzazione della documentazione in ambito metrologico e della sicurezza prodotti, l'organizzazione di eventi di approfondimenti specifici, permetteranno agli operatori locali di acquisire maggior consapevolezza degli oneri a proprio carico in ambiti complessi, di derivazione comunitaria, le cui inosservanze sono assoggettate a pesanti sanzioni. La sottoscrizione e la realizzazione, nei termini stabiliti, delle convenzioni siglate con Unioncamere per la realizzazione dei programmi settoriali di vigilanza e di controllo in ambito metrologico e sicurezza prodotti, contribuirà a ridurre le irregolarità e le inadempienze normative . |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | Il progetto , compatibilmente con i protocolli anti- covid , si articolerà in tre macro fasi : 1) la sottoscrizione dell'addendum alla Convenzione Unioncamere -CCIAA in essere che prevede il potenziamento dei controlli casuali sugli strumenti di misura in servizio , la verifica degli elenchi forniti da InfoCamere per la conseguente bonifica del programma informatico Eureka (cancellazione posizioni anomale/duplicate, ridefinizione delle nomenclature degli strumenti etc.) 2) la sottoscrizione di una nuova Convenzione Unioncamere -CCIAA che, in base alle indicazioni del MISE, fornirà i criteri e le modalità per lo svolgimento delle attività di controllo e vigilanza sugli strumenti soggetti alla normativa nazionale ed europea , sui preimballaggi e la vigilanza presso le officine che operano solo sui tachigrafi CEE (in provincia di Cuneo risultano autorizzate n. 55 officine) 3) la sottoscrizione di nuove Convenzioni Unioncamere -CCIAA per la realizzazione di programmi settoriali di vigilanza del mercato su specifiche tipologie di prodotti , individuati dal Mise , oggetto di azioni di controllo e verifica degli aspetti di sicurezza e conformità alle normative di riferimento |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | Nel corso del primo semestre 2021, l'ufficio ha gestito e diversificato le tipologie di attività per la realizzazione e la conclusione dei programmi settoriali di vigilanza sia in ambito metrologico che sicurezza prodotti con l'attuazione delle seguenti fasi : - nei termini stabiliti dalla convenzione siglata con Unioncamere sono state rendicontate e concluse, entro il 30 giugno 2021, le attività in essere sulla sicurezza e conformità dei prodotti elettrici . Dodici apparecchi di illuminazione, prelevati nel corso dell'attività ispettiva presso alcuni punti vendita della provincia, sono stati sottoposti a controllo documentale ed analisi di campione presso i laboratori accreditati ; - in linea con la convenzione in essere e nei termini stabiliti dall'Addendum delle attività in ambito metrologico , sono stati programmati e controllati n. 10 strumenti di misura in servizio e controllati n. 8 lotti di prodotti preconfezionati ; Sempre nell'ambito di tale iniziativa, il personale dell'ufficio ha controllato n. 1130 posizioni presenti nel primo elenco ,fornito da InfoCamere, per la <i>pulizia</i> dei dati inseriti nel programma informatico Eureka ; - sulla base di quanto previsto nel piano esecutivo della nuova convenzione siglata tra il Mise e Unioncamere – CCIAA , nel corso del primo semestre , sono state avviate e concluse le ispezioni sui preimballaggi , in particolare sono stati sottoposti a controllo n. 4 lotti di prodotti preconfezionati e n. 4 bilance AWI utilizzate per il confezionamento. - il 24 maggio 2021 con delibera n. 51 la Giunta camerale ha approvato lo schema di convenzione proposto da Unioncamere per la realizzazione di un programma settoriale di vigilanza sulla corretta etichettatura energetica dei prodotti connessi all'energia , il personale dell'ufficio è stato, pertanto, coinvolto in un piano formativo particolareggiato |

| | |
|---------------------------------------|---|
| | <p>finalizzato alla corretta individuazione dei prodotti da sottoporre a controllo ed alla corretta applicazione delle nuove procedure operative .</p> <p>Nel primo semestre il personale dell'ufficio è stato impegnato in diverse attività di controllo con la Guardia di Finanza, i Carabinieri e con i funzionari dell'Agenzia delle Dogane .</p> <p>Contestualmente ed a seguito delle nuove modalità di pagamento elettronico (PagoPA), sono state aggiornate le pagine del sito internet camerale e la relativa modulistica in ambito metrologico, metalli preziosi e concorsi a premio.</p> |
| Indicatore | <i>Incremento n. di accessi rispetto alla media del triennio precedente</i> |
| Target | + 10% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | <p>Accessi: +9,08%</p> <p>*In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020</p> |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': VALORIZZAZIONE DEL REGISTRO DELLE IMPRESE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione | |
| UFFICIO: registro imprese, commercio e artigianato | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Disponibilità alla flessibilità di orario in funzione di un più esteso servizio al pubblico; ulteriore miglioramento dell'approccio empatico con i clienti, modulato a seconda delle varie esigenze, nei contatti diretti telefonici e indiretti via email |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | Il registro imprese rappresenta il fulcro delle Camere di commercio, in quanto solo attraverso la tempestiva e corretta gestione delle pratiche è garantito il pieno rispetto della funzione istituzionale di pubblicità legale generale e di settore affidata dal legislatore. All'efficienza del servizio, da sempre perseguita, si intende oggi particolarmente rilevante affiancare l'attenzione all'utenza, costituita per lo più da professionisti (notai, dottori commercialisti, avvocati), associazioni datoriali o imprese. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Rispondere alle esigenze delle imprese attraverso una maggior disponibilità di orario. Seppure si abbia già conoscenza di un ampio favore nei confronti dell'ufficio registro imprese, commercio e artigianato – grazie a ripetuti apprezzamenti espressi dai clienti sia telefonicamente sia via email – si cerca di ottenere un ulteriore miglioramento della <i>customer satisfaction</i> . Questo anche a motivo della consapevolezza di come l'assistenza agli utenti in sede di presentazione delle pratiche riesca a snellire ed efficientare la successiva istruttoria e gestione, con migliori risultati al momento dell'inserimento delle pratiche nel sistema e della relativa archiviazione. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | Si punta a coniugare l'efficienza con l'attenzione alle specifiche esigenze dell'utenza, individuando le casistiche più ricorrenti per predisporre indicazioni più chiare. Nel contempo si dovrà andare oltre la nota e naturale disponibilità e gentilezza degli operatori dell'ufficio, adottando un orientamento al cliente coscientemente empatico e positivo, anche attraverso specifica formazione del personale per migliorare l'approccio all'utenza. Successivamente, nella seconda metà dell'anno 2021, verrà commissionata un'indagine statisticamente significativa circa i vari aspetti e le varie fasi dell'attività svolta dall'ufficio registro imprese, commercio e artigianato, al fine di ottenere il valore percentuale realistico di <i>customer satisfaction</i> del campione intervistato. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | Da sempre l'ufficio del registro delle imprese è stato molto apprezzato dai clienti professionali e non. Questo è dovuto soprattutto alla sicurezza che essi troveranno sempre ed immediatamente un valido e tempestivo interlocutore, sia per telefono, sia via email. Succede spesso di ricevere telefonate da parte di persone che devono effettuare un adempimento presso un altro ufficio r.i., ma che contattano questo ufficio poiché non riescono a comunicare con quelli di riferimento. L'organizzazione dell'ufficio del registro delle imprese di Cuneo, dopo l'unificazione con gli uffici commercio e artigianato disposta a far data dal 1° dicembre 2020, è improntata ad un orientamento ben preciso e basato su: - condivisione delle procedure tra i responsabili e gli addetti - consapevolezza che, pur facendo parte di un sistema burocratico, le persone dell'ufficio si pongono in un costante atteggiamento di servizio alle imprese e ai professionisti - efficienza ed efficacia (principi fondamentali dell'attività amministrativa, sanciti dalla legge 241/1990), per tendere al rispetto dei termini del procedimento sanciti dalla normativa del RI - approccio <i>problem solving</i> , che rappresenta un elemento molto importante - buon senso, nel rispetto della legittimità normativa - non aggravamento dei carichi burocratici sulle imprese anzi, se possibile, riduzione |
| Indicatore | <i>Grado di soddisfazione percentuale del campione intervistato in merito all'operato dell'ufficio.</i> |
| Target | ≥70% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | La misurazione potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021 |

| | |
|---|--|
| PRIORITA': VALORIZZAZIONE DEL REGISTRO DELLE IMPRESE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Valorizzazione e digitalizzazione servizi registro imprese e avvio dell'OCRI | |
| UFFICIO: PID e front office | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Disponibilità alla flessibilità di orario in funzione di una maggior apertura al pubblico; supporto all'innovazione digitale delle imprese, con particolare attenzione al rilascio dei dispositivi CNS e di firma digitale |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | La transizione digitale è individuata dal Consiglio camerale quale strategia caratterizzante il programma pluriennale, in conformità agli obiettivi dell'Agenda Digitale. Attraverso questo obiettivo, particolarmente significativo e avvalendosi del PID (punto impresa digitale), l'Ente intende consolidare il proprio ruolo di soggetto istituzionale in grado di offrire risposte ai fabbisogni di digital transformation del sistema imprenditoriale, garantire assistenza alle imprese nello sviluppo di comportamenti innovativi rivolti all'incremento della competitività e avvicinare le pmi al network Impresa 4.0. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Rispondere alle esigenze delle imprese attraverso una maggior apertura degli orari. Accompagnare le imprese, in particolar modo le mpmi, all'utilizzo più consapevole del digitale, favorendo la crescita delle competenze digitali, la competitività e la semplificazione dei procedimenti amministrativi. Il PID rappresenta la base, il primo contatto che l'impresa ha con il network nazionale Impresa 4.0, una rete formata da diversi soggetti via via più specializzati (Digital Innovation Hub, Competence Center, centri di trasferimento tecnologico etc.) che accompagnano e supportano le imprese nell'adozione e implementazione delle tecnologie abilitanti e nell'ammodernamento degli assetti gestionali e organizzativi. Nel cercare di ridurre il divario digitale delle mpmi e nella consapevolezza che l'emergenza Covid-19 abbia accelerato la digital transformation come risposta ai cambiamenti economici e sociali, l'ente camerale, con iniziativa capillare in tutte le sedi, intende intensificare l'attività di prima digitalizzazione degli imprenditori del proprio territorio attraverso un'azione mirata volta a incrementare i rilasci e i rinnovi di dispositivi CNS/firma digitale, strumenti indispensabili per semplificare e garantire l'accesso in rete ai servizi della PA favorendo il corretto distanziamento sociale. Si intende, inoltre, promuovere l'utilizzo di ulteriori strumenti e servizi digitali offerti dal sistema camerale favorendo l'accesso al cassetto digitale, l'attivazione dello Spid, la diffusione della stampa dei certificati di origine in azienda e la promozione della fatturazione elettronica utilizzando la piattaforma delle Camere di commercio. Inoltre, nel 2021, l'Ente camerale procederà alla transizione a Infocamere, quale nuovo ente certificatore CA (Certification Authority), per il rilascio dei dispositivi CNS/firma digitale attualmente rilasciati con Infocert. Questa transizione determinerà una serie di benefici tra cui la formazione continua del personale (RAO e IR) addetto al rilascio dei dispositivi e una completa dematerializzazione della modulistica in accordo con le esigenze di rinnovamento e risparmio di risorse da parte delle PA. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | Le attività previste prevedono la realizzazione di diverse iniziative, di analisi, formative, di assistenza e promozionali e si articolano in una serie di fasi: <ul style="list-style-type: none"> • intercettazione dei bisogni degli utenti; • realizzazione una pluralità di azioni promozionali e di sensibilizzazione sugli strumenti digitali e sui servizi camerali "digital oriented" (eventi, seminari, webconferenze, comunicati stampa, sito internet, promozioni social, CRM) attraverso gli sportelli di front office con il supporto del Punto impresa digitale ed Eccellenze in digitale destinate a presentare le nuove opportunità offerte dal sistema camerale; • passaggio a Infocamere quale nuova C.A. (Certification Authority) per il rilascio dei dispositivi CNS/firma digitale; • partecipazione degli addetti camerali al corso di formazione correlato alla nuova C.A. Infocamere e il superamento del test per l'abilitazione alla funzione RAO; • assistenza e accompagnamento dei soggetti incaricati IR (professionisti, associazioni di categoria) nell'accesso alla nuova procedura Infocamere di rilascio |

| | |
|---|---|
| | <p>CNS/firma digitale</p> <ul style="list-style-type: none"> • azione sinergica finalizzata al rilascio e al rinnovo dei dispositivi di firma digitale; • accompagnamento all'utilizzo dei servizi on line e degli strumenti digitali a supporto delle imprese (PID, cassetto digitale, SPID, fatturazione elettronica, Cert'O e stampa in azienda dei certificati, riconoscimento da remoto per il rilascio identità digitale, Inipec, etc) attraverso azioni mirate quali ad esempio supporto da remoto all'attivazione della piattaforma Telemaco, all'apertura del cassetto digitale dell'imprenditore, all'attivazione del servizio di stampa in azienda; • prosecuzione dell'iniziativa "DNA On Site", in seguito all'adesione alla nuova edizione 2.0, progetto sponsorizzato da InfoCamere per supportare le Camere nella diffusione del digitale, gli sportelli di front-office; • realizzazione di eventi specifici (a distanza o in presenza) finalizzati all'apertura del cassetto digitale e all'attivazione dello Spid di secondo livello di sicurezza; • realizzazione di eventi PID/ Eccellenze digitale finalizzati alla conoscenza delle opportunità del digitale e i vantaggi del Piano impresa 4.0, per gli imprenditori che vogliono attuare una transizione verso le nuove tecnologie abilitanti, o all'avvicinarsi ai principali strumenti digitali per gli imprenditori meno strutturati. |
| <p>Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021</p> | <p>Il passaggio alla nuova C.A. Infocamere è stato completato in data 29/01/2021 a seguito di un corso di formazione che ha coinvolto tutti gli operatori RAO e al superamento del test di abilitazione all'esercizio dell'attività di rilascio firme digitali/CNS. Contemporaneamente è stata aggiornata la pagina del sito per la richiesta mandato in qualità di IR (incaricato alla registrazione), adeguando la modulistica e le specifiche relative alla nuova modalità di rilascio previste da parte della nuova C.A. Infocamere. Le richieste pervenute di accettazione mandato IR sono 25 per un totale di 39 IR abilitati. La nuova procedura di rilascio firme digitali InfoCamere ha consentito la completa dematerializzazione dell'emissione dei dispositivi di firma riducendo i costi di stampa e di conservazione dei documenti (le credenziali PIN e PUK abbinata ad ogni dispositivo vengono inoltrate all'indirizzo email comunicato in fase di riconoscimento). L'utente allo sportello è coadiuvato nell'apertura della scratch card (contenente il PIN e PUK) dal proprio smartphone e accompagnato all'apertura del cassetto digitale dell'imprenditore con estrazione di almeno 3 documenti per ogni impresa (visure/dichiarazioni sostitutive ecc..) Alla data del 19/07/2021 le imprese aderenti al servizio "cassetto digitale dell'imprenditore" sono n. 11.667 (pari al 17,5% del totale delle imprese iscritte in provincia, in linea con la media nazionale che si attesta al 18%), per un totale di n. 32.143 documenti estratti. Il trend di crescita dell'utilizzo del cassetto digitale dell'imprenditore nell'anno 2021 registra un + 2,95%.</p> <p>Si è intensificata la promozione di strumenti sempre più versatili e funzionali alle esigenze degli imprenditori puntando soprattutto alla diffusione del token wireless Digital DNA, dispositivo di ultima generazione che consente, grazie a un'app installata su smartphone o tablet, di autenticarsi e firmare digitalmente anche in mobilità (in un'ottica mobile first). Su un totale di n. 2487 rilasci, n. 1662 (66,8 %) sono rappresentati dalla nuova digital DNA e i restanti da smart card.</p> <p>In totale i rilasci e i rinnovi di dispositivi CNS ammontano a n. 3.649 nel primo semestre.</p> <p>Prosegue l'azione di sensibilizzazione verso il digitale e verso i servizi camerati "digital oriented" svolta dal Punto impresa digitale, anche con la collaborazione di enti, associazioni e organismi altamente qualificati. Nel primo semestre 2021 sono 11 gli eventi organizzati con circa 1100 iscritti.</p> <p>Rafforzata l'azione di rilascio remotizzato di firma digitale/CNS con riconoscimento on line, nato nel lockdown del 2020 per agevolare imprenditori e professionisti nell'accesso ai servizi digitali, che ha visto nel 1° semestre 2021 188 richiedenti ricevere direttamente al loro domicilio il dispositivo Digital DNA Wireless.</p> <p>L'accompagnamento e la spinta alla digitalizzazione delle PMI passa anche attraverso il rilascio dell'identità digitale SPID, che, a partire dal 1 settembre 2021, costituirà la chiave principale di accesso ai siti e alle piattaforme delle P.A. Gli ultimi report, aggiornati al mese di giugno, mostrano la camera di Cuneo al quinto posto nella classifica mensile nazionale e primi in quella regionale (con 47 SPID rilasciati nel mese) e un totale di 246 dall'inizio dell'anno.</p> <p>Un'altra leva su cui puntare per favorire la crescita digitale del tessuto imprenditoriale della provincia è la diffusione della modalità di "stampa in azienda" dei documenti per</p> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>l'estero, introdotta in via sperimentale a partire dal 16 marzo 2020. In attesa di raggiungere l'obiettivo futuro di rilascio di certificati di origine completamente digitali, come auspicato dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, è stata avviata una campagna informativa a mezzo pec a tutte le imprese che esportano all'estero per evidenziare i vantaggi dell'utilizzo della stampa in azienda dei certificati di origine. Le imprese abilitate alla stampa in azienda ad oggi sono 200 per un totale 4790 certificati di origine emessi nei primi mesi del 2021 (pari al 46% del totale dei documenti visti).</p> <p>Ulteriore incentivo alla digitalizzazione delle PMI è costituito dalla promozione e diffusione del portale telematico gratuito ViViFir, un'alternativa alla tradizionale vidimazione dei formulari identificativi rifiuti presso lo sportello camerale. Il servizio Vi.Vi.Fir (vidimazione virtuale del formulario), reso disponibile dal sistema camerale e gestito da Eco-cerved, permette, a imprese ed enti di produrre e vidimare autonomamente il formulario di identificazione del rifiuto. L'autenticazione e l'accesso al portale on line avvengono mediante identità digitale (CNS, SPID, CIE). L'impresa richiede la produzione del numero univoco da riportare sul proprio formulario di identificazione del rifiuto, in sostituzione della vidimazione, in due modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - on line: accedendo al portale web Vi.Vi.Fir - attraverso i propri gestionali, opportunamente integrati con Vi.Vi.Fir attraverso un sistema di credenziali tecniche. <p>Il servizio ViVifir garantisce indubbi vantaggi in termini di semplificazione (l'impresa può produrre il formulario on line in autonomia in qualsiasi momento senza necessità di recarsi agli sportelli; la piattaforma è integrabile con i sistemi gestionali aziendali senza duplicazioni nell'inserimento dati) e riduzione dei costi (eliminazione dei costi di acquisto formulari e manutenzione hardware) nonché di impatto ambientale (riduzione della mobilità ed emissioni).</p> |
| Indicatore | <i>Incremento percentuale numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno rispetto alla media del triennio</i> |
| Target | +10% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | + 2.8% rispetto alla media del triennio 2018-2020 N. rilasci / rinnovi primo semestre 2021: 3649 N. medio di rilasci / rinnovi anni 2018-2020 (1^ semestre): 3550 |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': MIGLIORARE L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Avvicinare l'Ente alle imprese e al territorio | |
| UFFICIO: diritto annuale, protesti, sanzioni | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale con rafforzamento comunicazione con le imprese |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | <p>Risulta evidente la rilevanza di questo progetto, che concorre a garantire l'elevata riscossione del diritto annuale, la principale fonte di entrata della Camera di commercio. Il mantenimento degli elevati standard sinora conseguiti presuppone una costante azione di verifica della qualità delle informazioni e dei dati pubblicati nel registro delle imprese.</p> <p>A questo riguardo il mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa, con potenziamento della comunicazione verso l'esterno e il rafforzamento del contatto diretto con l'utenza, con trasparenza e diffusione delle informazioni da parte dell'ente, anche con sperimentazione di nuove modalità (uso del web e canali multimediali), può consentire di accrescere i già positivi dati.</p> |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | <p>Garantire sempre più la massima qualità delle informazioni contenute nel registro imprese e l'aderenza delle stesse al panorama economico reale, attraverso la costante azione di monitoraggio ed aggiornamento.</p> <p>Potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale per migliorare gli indici di riscossione, necessario presupposto al mantenimento inalterato del livello di efficienza dei servizi resi, per programmare un'efficace attività a sostegno delle imprese del territorio.</p> <p>Incremento dell'incasso del diritto annuale con gestione diretta del procedimento di riscossione senza l'intervento di collaborazioni esterne, più costose e lontane dal territorio, con positivo riscontro all'operazione da parte delle imprese che vengono messe a conoscenza di irregolarità/inadempienze commesse in buona fede.</p> <p>Contatto diretto con le imprese, riduzione del numero di posizioni debitorie da affidare ad Agenzia delle entrate riscossione per l'emissione dei ruoli esattoriali, riduzione delle spese di messa a ruolo delle posizioni inadempienti (per l'Ente) e possibilità di azzerramento delle spese di notifica e di riduzione delle sanzioni (per le Imprese), diminuzione del contenzioso.</p> |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | <p>Le attività che saranno poste in essere sono diversificate e riguarderanno i seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuazione delle informazioni rilevanti ai fini dell'attivazione di procedure di cancellazione di imprese e società non più operative. Comunicazione all'ufficio registro imprese dell'elenco delle imprese individuate per la cancellazione al fine di concorrere al consolidamento del procedimento di pulizia del Registro imprese, ai sensi della normativa vigente (DPR 247/2004 – art. 2490 u.c. c.c.); • potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale con rafforzamento comunicazione con le imprese. Avvio di attività di recupero diritto annuale in tempo di ravvedimento operoso con invio di apposita informativa via PEC in caso di omesso/ incompleto pagamento del diritto annuale 2020; • avvio delle attività di recupero di annualità precedenti a quella corrente non ancora iscritte a ruolo con invio di comunicazione via PEC per proporre l'opzione della regolarizzazione della violazione. (verranno principalmente contattate le imprese non raggiunte dall'invio del sollecito per ravvedimento operoso l'anno precedente a causa della mancanza dei dati di fatturato e di scadenza forniti dall'Agenzia delle entrate in tempo utile per il ravvedimento operoso); • organizzazione coordinata delle attività post-invio delle comunicazioni, contestualmente al regolare svolgimento delle attività ordinarie dell'ufficio secondo la tempistica scandita dal vademecum dell'ufficio adottato nel 2011; • gestione tempestiva dei contatti mail e telefonici, supporto e assistenza tecnica per il calcolo del diritto annuale dovuto, emissione di atti di accertamento e irroga- |

| | |
|---|---|
| | <p>zione di sanzione, controllo e segnalazione di eventuali violazioni sugli anni pregressi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • miglioramento e aggiornamento tempestivo delle informazioni sulle pagine istituzionali del sito camerale e utilizzo di nuove piattaforme camerale disponibili per la diffusione delle informazioni. |
| <p>Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021</p> | <p>Potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale Per quanto riguarda l'attività di recupero diritto annuale nel corso del primo semestre 2021, sono state raggiunte tramite posta elettronica certificata circa 6.800 imprese con irregolarità sul versamento del diritto annuale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - circa 5.900 imprese con diritto annuale 2020 omesso o incompleto, per ricordare la possibilità di regolarizzare la posizione con il ravvedimento operoso, beneficiando della sanzione ridotta. Si dettaglia di seguito le operazioni effettuate: <ul style="list-style-type: none"> • in data 28/02/2021 - sollecito per ravvedimento omesso 2020 – sez. speciale – n. imprese avviate 3.432 • in data 16/03/2021 sollecito per ravvedimento incompleto 2020 – sez. speciale – n. imprese avviate 820 • in data 09/05/2021 sollecito per ravvedimento omesso 2020 – sez. ordinaria – n. imprese avviate 1.669; - circa 900 imprese con diritto annuale 2018 e/o 2019 irregolare, per invitarle a regolarizzare la posizione ed evitare l'iscrizione a ruolo con sanzioni più alte e maggiori spese. Di seguito il dettaglio delle operazioni effettuate: <ul style="list-style-type: none"> • in data 02/11/2020 – invio avvisi pre – ruolo per incompleti e tardati anno 2018 e precedenti - n. imprese avviate 358 • in data 19/04/2021 – invio avvisi pre – ruolo per incompleti e tardati anno 2019 – sez. speciale - n. imprese avviate 146 • in data 25/05/2021 – invio avvisi pre – ruolo per incompleti e tardati anno 2019 – sez. ordinaria - n. imprese avviate 392. <p>L'invio delle informative suddette ha generato un significativo lavoro per la gestione dei riscontri da parte delle imprese (contatto diretto con l'utenza attraverso telefonate e mail per fornire informazioni e chiarimenti, calcoli degli importi da versare sia con ravvedimento operoso che con emissione di verbale di accertamento - n. 310 atti di accertamento emessi nel 1° semestre).</p> <p>Per la predisposizione degli elenchi avvisi pre-ruolo, sono stati controllati puntualmente le liste dei ruoli provvisori (totale posizioni controllate n. 1.840), procedendo alla regolarizzazione manuale in procedura (programma Infocamere DIANA) delle posizioni con i requisiti per la regolarizzazione (posizioni dettagliate nelle Determinazioni Dirigenziali n. 151/SG del 05/03/2021 e n. 181/SG del 30/03/2021) e con successivo caricamento manuale dell'indirizzo di Posta elettronica certificata per le imprese da avvisare, previo controllo validità in corso della PEC.</p> <p>Rafforzamento comunicazione con le imprese Nell'ottica di migliorare e rafforzare la comunicazione con le imprese è stata rivista integralmente l'impostazione della sezione del sito camerale dedicata al diritto annuale, revisionando il contenuto delle pagine, per rendere le informazioni fruibili e facilmente consultabili.</p> <p>Si è cercato di semplificare il testo, descrivendo gli argomenti in modo conciso e dando alle pagine un'impostazione uniforme (frasi semplici e brevi e con revisione dello stile di comunicazione).</p> <p>I riferimenti normativi relativi al contenuto di ogni pagina sono stati spostati e raggruppati al fondo della stessa. Ogni norma è stata identificata con i riferimenti di legge ed una breve descrizione con attivazione del link per la consultazione in linea.</p> <p>Al fine di facilitare la consultazione del sito è stata modificata la struttura dell'albero di navigazione, mettendo in evidenza le pagine maggiormente utili per gli utenti.</p> <p>In prima linea sono state messe le informazioni relative al diritto annuale dell'anno in scadenza che sono state raggruppate in due pagine distinte, una per le imprese già iscritte e una per quelle di nuova iscrizione.</p> <p>L'utente, sulle pagine dedicate al diritto annuale in scadenza, trova le informazioni utili per la determinazione dell'importo da pagare, oltre ai termini di scadenza/proroghe e in-</p> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>dicazioni sulle modalità di pagamento. Nella precedente versione del sito queste informazioni erano presenti, ma su pagine diverse.</p> <p>La pagina dedicata al Ravvedimento è stata messa in evidenza come secondo punto di menù, vista la sua utilità e frequente consultazione da parte degli utenti.</p> <p>E' stato creato un punto di menù di archivio alla pagina "Diritto annuale anni precedenti" dove vengono raccolte le pagine relative ai diritti annuali degli anni precedenti ormai scaduti. Nella precedente versione del sito, una volta scaduti anche i termini per il ravvedimento, queste pagine venivano tolte dalla sezione.</p> <p>La consultazione di pagine di anni precedenti, anche in considerazione della variabilità dei dati nel corso degli anni, risulta utile per gli utenti che vogliono verificare a distanza di tempo l'importo dovuto, la data di scadenza o altre informazioni di un particolare anno, per esempio in caso di contestazioni o al ricevimento della cartella.</p> <p>In ultimo sono state create due pagine, una dedicata all'aspetto sanzionatorio e alla riscossione coattiva, con le informazioni e i relativi riferimenti normativi e l'altra dedicata alle domande di rimborso per versamenti in eccedenza e altre informazioni di vario tipo, (compensazioni diritto annuale con modello F24, eventi eccezionali, blocco della certificazione).</p> <p>E' stata inoltre rivista tutta la modulistica dell'ufficio (per ogni specifica sezione specifica: Diritto annuale, Protesti e Verifiche amministrative/Sanzioni) a disposizione dell'utenza e scaricabile dal sito.</p> <p>Nel corso del 2° semestre si porrà particolare attenzione alla rilettura e revisione delle pagine del sito relative alla materia dei Protesti e Verifiche amministrative/Sanzioni perseguendo così l'obiettivo di rendere le pagine del sito sempre utili e facilmente consultabili.</p> |
| Indicatore | <i>Incremento n. di accessi rispetto alla media del triennio precedente</i> |
| Target | + 10% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | Accessi: +9,08% *In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020 |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': COMPETITIVITA' E INNOVAZIONE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione | |
| UFFICIO: AQI, sportello assistito, marchi e brevetti | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Attivare l'implementazione dell'offerta dei servizi di sportello assistito con disponibilità alla flessibilità di orario in funzione di una maggior apertura al pubblico; avviare un graduale processo di sinergia del personale nella gestione delle pratiche AQI e implementare l'assistenza specialistica on-line in materia di proprietà industriale e intellettuale. |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | L'assistenza tecnica alle imprese, peraltro espressamente prevista dalla normativa di riordino del sistema camerale, riveste una notevole rilevanza in quanto risponde alle difficoltà che gli imprenditori meno strutturati incontrano nella presentazione delle pratiche telematiche. Il servizio di sportello assistito, unitamente ai servizi AQI (assistenza qualificata alle imprese, per la creazione di start up innovative) e ai depositi di marchi e brevetti, ha pertanto dato vita ad un ufficio di nuova costituzione che opererà in regime di libera concorrenza, a diretto contatto con l'utenza interessata. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Il miglioramento atteso consiste nel cogliere la sfida a soddisfare le richieste dell'utenza, anche in termini di maggior apertura degli orari, con rapidità e precisione, nel rispondere in modo efficiente ed esaustivo alle svariate richieste, aventi ad oggetto il contenuto più disparato, nel formarsi e mantenersi aggiornati, nel curare e intensificare la collaborazione con gli altri enti coinvolti. La progressiva sinergia del personale, con il coinvolgimento di alcuni dipendenti ubicati nelle sedi decentrate, nella gestione delle varie tipologie di pratiche gestite dall'ufficio consentirà di utilizzare al meglio le ottime risorse umane a disposizione, garantendone la fungibilità e la professionalità, considerando che il servizio AQI, di sportello assistito, marchi e brevetti, nella sua veste potenziata, costituisce una vera e propria rivoluzione nell'ambito dei servizi erogati dall'Ente camerale. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | L'avvio del graduale processo di sinergia del personale nella gestione delle pratiche AQI, di sportello assistito, marchi e brevetti sarà realizzato con l'attuazione delle seguenti fasi: <ul style="list-style-type: none"> • analisi e studio di tutte le tipologie di pratiche che dovranno essere gestite dall'ufficio; classificazione in base alla complessità di predisposizione delle stesse e della conseguente evasione; • predisposizione di un piano formativo interno trasversale tra il personale addetto all'ufficio di nuova costituzione, anche attraverso l'intensificazione dei contatti con inps, inail, agenzia delle entrate. • costante condivisione delle informazioni e collaborazione con gli uffici di back office e gli altri enti interessati; • revisione e costante aggiornamento delle pagine del sito internet camerale dedicate allo sportello assistito, all'AQI e ai marchi e brevetti, in modo tale da garantire un'attività di informazione all'utenza tempestivamente aggiornata, consentendo alla stessa di trovare una rapida e puntuale prima risposta a dubbi e quesiti. L'implementazione del servizio di assistenza specialistica on-line in materia di proprietà industriale e intellettuale sarà realizzato con l'attuazione delle seguenti fasi: <ul style="list-style-type: none"> • analisi e studio delle tipologie di richieste che perverranno all'ufficio; • organizzazione degli incontri online con i professionisti, con una frequenza media di un appuntamento a settimana, garantendo nel complesso, nel corso dell'anno, un'assistenza intensificata all'utenza. Successivamente, nella seconda metà dell'anno 2021, verrà commissionata un'indagine statisticamente significativa circa i vari aspetti e le varie tipologie dell'attività svolta dall'ufficio sportello assistito, AQI e marchi e brevetti, al fine di ottenere il valore per- |

| | |
|--|--|
| | centuale realistico di <i>customer satisfaction</i> di un campione rappresentativo di imprese fruitrici del nuovo servizio. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>Nel corso del primo semestre del 2021, l'ufficio AQI, sportello assistito, marchi e brevetti (costituito il 1° dicembre 2020) è divenuto pienamente operativo e l'auspicato graduale processo di sinergia del personale nella gestione delle pratiche è stato realizzato con l'attuazione delle seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono state analizzate e studiate le molteplici e diversificate tipologie di pratiche di competenza dell'ufficio, con una costante condivisione delle informazioni e mediante una stretta collaborazione con gli uffici di back office Registro Imprese, Artigianato e Commercio e con gli altri Enti sul territorio (INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, SUAP); a tal fine è stato attuato un intenso piano formativo interno trasversale che ha coinvolto il personale addetto all'ufficio di nuova costituzione e il personale adibito al servizio presso gli uffici decentrati e sono stati intensificati i contatti con gli enti sopra indicati; • in particolare, per quanto riguarda il servizio di "sportello assistito" (funzione camerale di assistenza e supporto alle imprese per la presentazione di pratiche telematiche Registro Imprese/Rea, in regime di libera concorrenza), l'ufficio ha gestito con tempestività le richieste dell'utenza (tempo medio di attesa, dal momento del contatto con l'impresa, inferiore a due giorni), predisponendo le diverse tipologie di istanze, ivi compresi gli adempimenti previsti nei confronti di INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate e SUAP; il numero di pratiche di sportello assistito gestito nel primo semestre 2021 presso le sedi di Cuneo, Alba, Mondovì e Saluzzo è di 132. <p>Sempre in riferimento a detto servizio, dopo il primo semestre di operatività, si è proceduto ad una rivalutazione della congruità delle tariffe applicate in fase sperimentale, sulla base di un calcolo dei tempi medi corrispondenti alle pratiche oggetto del servizio e dei relativi costi (in termini di costi medi del personale adibito al servizio e ai costi di struttura ad esso imputabili), giungendo, con la delibera di Giunta n. 68 del 14/06/2021, alla determinazione delle nuove tariffe e alla previsione di nuove tipologie di pratiche che verranno gestite dal personale addetto al servizio nel secondo semestre del 2021 (quali, ad esempio, le iscrizioni e i rinnovi delle iscrizioni al Mepa), al fine di ampliare ulteriormente il ventaglio dei servizi offerti alle imprese;</p> <ul style="list-style-type: none"> • il servizio AQI di "costituzione/modifica start-up" mediante modello tipizzato è stato regolarmente assicurato all'utenza fino alla data del 30 marzo 2021 ed ha portato alla costituzione di due nuove società innovative; in tale data, in seguito alla sentenza del Consiglio di Stato n. 02643/2021 Reg.Prov.Coll. del 29/03/2021, il servizio è stato sospeso a tempo indeterminato in tutte le Camere di commercio. <p>L'ufficio ha in ogni caso continuato ad offrire supporto alle Start-up e alle PMI innovative in relazione a tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, mediante consulenza telefonica, gestione di pratiche in sede di sportello assistito e mediante la trasmissione, tramite Pec, di comunicazioni informative di reminder relative all'obbligo di conferma annuale dei requisiti. Il personale dell'ufficio ha inoltre continuato ed intensificato il processo formativo interno trasversale ed ha partecipato altresì ad un corso di formazione specifico, organizzato da Si.Camera, Sistema Camerale Servizi s.c.r.l in materia di Start-up innovative;</p> <ul style="list-style-type: none"> • il servizio di assistenza specialistica on-line in materia di proprietà industriale e intellettuale è stato implementato intensificando, sulla base delle richieste dell'utenza, la frequenza degli incontri online con i professionisti del settore e riducendo, di conseguenza, i tempi medi di attesa, al fine di consentire agli interessati un confronto rapido e diretto con un esperto in un settore in cui la "tempestività" è di fondamentale importanza per la tutela del proprio trovato. Nel corso degli anni passati, i tempi di attesa erano di circa un mese/un mese e mezzo: spesso un'attesa così lunga determinava la necessità, da parte dell'utente, di trovare altrove una risposta ai propri quesiti di carattere specialistico o una perdita di interesse nei confronti del servizio. Si evidenzia che, nel corso del primo semestre del 2021, sono stati invece realizzati almeno due incontri al mese; più precisamente, in questo arco temporale, il servizio ha soddisfatto 45 utenti (di cui 29 per marchi e 16 per brevetti) suddivisi in 19 sessioni |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>(di cui 11 per marchi e 8 per brevetti).</p> <ul style="list-style-type: none"> l'ufficio si è occupato di revisionare e aggiornare costantemente le pagine del sito internet camerale dedicate allo sportello assistito, all'AQI e ai marchi e brevetti, garantendo un'attività di informazione all'utenza tempestivamente aggiornata e consentendo alla stessa di trovare una rapida e puntuale prima risposta a dubbi e quesiti; in particolare, è stato revisionato il contenuto di numerose pagine gestite dall'ufficio, per rendere le informazioni fruibili e facilmente consultabili, semplificando il testo descrittivo, descrivendo gli argomenti in modo conciso e semplice ed inserendo il link a tutti i moduli necessari a seconda della tipologia di adempimento richiesto. E' stata inoltre creata un'intera nuova sezione del sito dedicata alle Start-up e alle PMI innovative. L'attività di revisione del sito verrà ulteriormente sviluppata nel corso del secondo semestre del 2021. |
| Indicatore | <i>Grado di soddisfazione percentuale del campione intervistato in merito all'operato dell'ufficio.</i> |
| Target | $\geq 70\%$ |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | La misurazione del raggiungimento del target potrà essere effettuata solo previa somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, programmata nel secondo semestre 2021 |

| | |
|---|---|
| PRIORITA': MANTENIMENTO EFFICIENZA ED EFFICACIA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni | |
| UFFICIO: personale | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Organizzazione attività formative in tema di digitalizzazione |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | La spinta all'utilizzo dei servizi digitali costituisce una linea prioritaria di intervento riconosciuta dall'Organo di indirizzo dell'Ente. Si impone conseguentemente la necessità di scelte di impatto nella qualificazione in termini di conoscenze e abilità informatiche a tutti i livelli dell'organizzazione. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Un effettivo innalzamento delle competenze digitali del personale consente un'interazione più qualificata, tempestiva e propositiva di soluzioni efficaci per un'utenza che necessita di sempre maggiore velocità e semplificazione nella fruizione dei servizi. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione dei percorsi formativi più idonei per ciascuna tipologia di servizio e organizzazione delle modalità tempestive ed efficaci che consentano apprendimento mirato e conciliazione con le attività ordinarie degli uffici. • Predisposizione strumenti amministrativi per l'avvio dei corsi, tracciatura percorsi effettuati, monitoraggio frequenze ed eventuali test di apprendimento finali. • Elaborazione report intermedi e finali di verifica del coinvolgimento trasversale delle figure professionali delle varie categorie. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione dei percorsi formativi più idonei per ciascuna tipologia di servizio e organizzazione delle modalità tempestive ed efficaci che consentano apprendimento mirato e conciliazione con le attività ordinarie degli uffici. <p>Sulla base dell'indirizzo impresso dalla Giunta con la pianificazione della trasformazione digitale (del.n. 25/2021), l'ordinaria programmazione della formazione del personale è stata orientata prioritariamente all'aggiornamento in campo digitale.</p> <p>Alla tradizionale frequenza dei corsi per l'utilizzo dei dispositivi informatici della società di sistema Infocamere, e percorsi formativi del Centro didattico telematico di Unioncamere per settori di attività, è emersa infatti l'esigenza di una formazione digitale ad ampio raggio idonea ad elevare il livello di competenze di ciascun operatore come previsto dagli obiettivi prioritari del sistema camerale al fine di consolidare il sapere condiviso, accompagnare ad una formazione avanzata i dipendenti impiegati in processi digitali fortemente impattanti sulle imprese e aumentare la consapevolezza su temi di sicurezza, protezione dati, utilizzi innovativi del digitale.</p> <p>Nel primo semestre sono stati selezionati i pacchetti formativi focalizzati sull'utilizzo del digitale scegliendo, per le modalità di frequenza, corsi fruibili a distanza e, prevalentemente anche in differita in modo da consentire la più ampia flessibilità di fruizione senza interferire con le attività ordinarie dell'ufficio.</p> <p>Tutti i corsi frequentati dai dipendenti sono infatti stati frequentati on line e per quelli che prevedevano una certificazione di superamento del corso, il test finale è stato eseguito a distanza.</p> <p>Tra i corsi prescelti, ha evidenziato una particolare rilevanza e attinenza agli obiettivi dell'Ente l'ampio catalogo di corsi predisposto dal servizio Sviluppo e Innovazione del Dipartimento della Funzione Pubblica in collaborazione con il Formez, che ha messo a disposizione degli Enti pubblici una piattaforma tecnologica che consente di accrescere le competenze digitali di tutti i dipendenti accedendo a piani formativi personalizzati sulla base di una rilevazione strutturata ed omogenea dei gap formativi.</p> <p>La piattaforma prevede infatti l'auto-rilevazione e mappatura delle competenze attraverso un test che tiene conto delle abilità e conoscenze richieste ad un pubblico dipendente contestualizzandole nelle prospettive di innovazione del settore pubblico previste dai recenti indirizzi governativi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione strumenti amministrativi per l'avvio dei corsi, tracciatura |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>percorsi effettuati, monitoraggio frequenze ed eventuali test di apprendimento finali.</p> <p>Il self assessment proposto dalla piattaforma di cui sopra ha costituito lo strumento per la successiva pianificazione mirata della formazione rispetto agli effettivi fabbisogni organizzativi rilevati, attraverso la restituzione in forma aggregata degli esiti della rilevazione.</p> <p>Con ordine di servizio n. 21/2021 ogni dipendente è stato avviato alla rilevazione in argomento il cui esito ha determinato il quadro di massima del livello di possesso delle conoscenze e abilità del Syllabus. Per ciascuna delle 5 conoscenze/abilità sono proposte domande atte a testare il livello di padronanza. L'esito del test ha collocato ciascun dipendente in un livello di competenza al quale corrispondono una serie di percorsi formativi atti a riempire le carenze rilevate.</p> <p>Sulla base di questo esito l'ufficio personale con il coordinamento della posizione organizzativa, del Segretario Generale e dei responsabili dei vari uffici, assegnerà a ciascun dipendente il percorso che risulterà più adatto e proficuo per migliorare il proprio livello di conoscenze. I dipendenti saranno istruiti e affiancati dall'ufficio personale per l'accesso on line e per la successiva acquisizione della certificazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione report intermedi e finali di verifica del coinvolgimento trasversale delle figure professionali delle varie categorie. <p>L'ufficio personale ha attivato la tracciatura di tutte le iniziative attuate con classificazione dei percorsi e monitoraggio del coinvolgimento della generalità dei dipendenti. Al termine del 2021 sarà proposto a tutti i dipendenti un test con domande significative per la verifica del miglioramento del livello di conoscenze e abilità conseguente all'aggiornamento.</p> |
| Indicatore | <i>percentuale di coinvolgimento dipendenti in formazione in materia digitale</i> |
| Target | <i>Almeno 1 percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale</i> |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | Al 30.6.2021 l'87,65% dei dipendenti ha seguito almeno 1 corso in materia digitale |

| | |
|---|---|
| PRIORITA': MANTENIMENTO EFFICIENZA ED EFFICACIA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni | |
| UFFICIO: ragioneria e controllo di gestione | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Contabilità separata dei proventi derivanti dai servizi di assistenza e supporto alle imprese ex art. 2 c. 2 lett. f) legge 580/93 e s.m.i. |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | L'attivazione del nuovo servizio di assistenza alle imprese, ritenuto strategico per rispondere alle difficoltà delle imprese meno strutturate, impone la necessità di attivare la separata contabilizzazione dei proventi per assicurare il rispetto delle nuove disposizioni introdotte dalla normativa di riordino del sistema camerale di cui al d.lgs. 219/2016 (art. 2, c. 2 punto f) e consentirà di monitorare la redditività e l'importanza del servizio. |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Dalla valutazione dell'entità dei proventi derivanti rispettivamente dalla prestazione dei servizi e dalla realizzazione delle iniziative e dei progetti posti in essere, al netto degli oneri direttamente imputabili, potranno essere monitorati i reali fabbisogni delle imprese e indirizzate le politiche gestionali dell'ente. Inoltre, il tempestivo aggiornamento del piano dei conti e la corretta imputazione e contabilizzazione dei proventi e degli oneri, in coerenza con il nuovo organigramma, consentiranno di monitorare sotto il profilo contabile le dinamiche delle iniziative e dei progetti attivati dall'Ente camerale, anche in funzione della conseguente autonomia tariffaria. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | Le attività per strutturare una contabilizzazione separata presuppongono le seguenti fasi: <ul style="list-style-type: none"> • codificazione dei proventi e degli oneri in fase di bilancio di previsione nel piano dei conti, • contabilizzazione separata dei proventi • valutazione dei costi direttamente imputabili ai servizi posti in essere, • monitoraggio mensile. |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | La scelta della Giunta di investire nell'erogazione agli utenti di nuovi e ulteriori servizi in regime di concorrenza, come previsto dal legislatore della riforma, ha determinato nel primo semestre la necessità di impiantare un adeguato sistema di rilevazione che consenta di monitorare i costi e i ricavi delle diverse attività, per verificarne l'adeguatezza. I Ricavi con imputazione diretta sono stati codificati, mentre non esistono oneri direttamente imputabili in quanto l'unico onere direttamente imputabile sono i costi del servizio informatico (Telemaco) che però per le CCIAA è gratuita. Vengono invece imputati i costi del personale e gli oneri indiretti. I proventi vengono contabilizzati separatamente e grazie a tale attività si evince che nei primi sei mesi per tale attività di supporto alle imprese sono stati incassati € 3.950,00 Gli unici costi direttamente imputabili sono quelli del personale avendo individuato i dipendenti che svolgono tale attività, mentre tutti gli altri vengono imputati indirettamente come le spese di funzionamento e gli ammortamenti. Il monitoraggio viene fatto mensilmente ma data l'entità dei proventi è sufficiente un monitoraggio trimestrale. |
| Indicatore | <i>Monitoraggio servizi di assistenza alle imprese in regime di libera concorrenza</i> |
| Target | <i>Monitoraggio di n. 12 servizi</i> |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | Monitoraggio effettuato al 75% |

| | |
|---|---|
| PRIORITA': MANTENIMENTO EFFICIENZA ED EFFICACIA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni | |
| UFFICIO: provveditorato | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Assicurare efficace ed efficiente attuazione ai progetti proposti dagli uffici camerale |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | <p>Per raggiungere maggiori livelli di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa è indispensabile che sia assicurata la tempestiva messa in opera di adeguata programmazione esecutiva, indagini di mercato, procedure telematiche di negoziazione e affidamento di lavori, forniture e servizi.</p> <p>E' strategico per il buon funzionamento dell'Ente che le procedure di gara siano svolte con puntualità, efficienza e professionalità, in tutti gli affidamenti e nella fase di esecuzione dei contratti con le imprese.</p> |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | <p>Il risultato atteso risulta coerente con le strategie dell'Ente, delineate nel Piano pluriennale 2021/2025, e presuppone l'efficiente messa in opera di numerosi e complessi affidamenti e il monitoraggio della corretta esecuzione dei servizi e delle forniture di seguito riportate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. razionalizzare gli spazi camerale di Cuneo con contestuale miglioramento delle postazioni di lavoro (spostamenti uffici I-II piano e Front Office) 2. razionalizzare gli spazi camerale di Alba con contestuale revisione delle postazioni di lavoro (spostamenti in vista dell'arrivo del personale dell'Agenzia delle dogane) 3. revisione layout ufficio Front Office per adeguarlo alle esigenze di riservatezza, sicurezza, accoglienza degli utenti e ottimizzazione dei tempi gestione delle code 4. avvio razionalizzazione spazi magazzini camerale nel rispetto della normativa relativa agli scarti degli archivi cartacei e delle norme antincendio 5. realizzazione impiantistica elettrica e idraulica della dipendenza di Tetto Sottile volta all'efficientamento energetico 6. progettazione e realizzazione impianto di allarme sede Camerale e Tetto Sottile. 7. avvio procedura di gara per impostazione layout sala polifunzionale sita al piano terra di Tetto Sottile <p>I lavori indicati sono accomunati da miglioramenti attinenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • risparmi economici derivanti dall'ottimizzazione degli spazi • ottenimento di incentivi fiscali legati all'efficientamento energetico • miglioramento dei servizi all'utenza • valorizzazione del patrimonio documentale dell'Ente |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | <p>La realizzazione di quanto in programma è estremamente ambizioso e proseguirà anche nelle successive annualità, anche in relazione all'individuazione della opportuna destinazione dei due piani superiori di Tetto Sottile.</p> <p>Le fasi di lavoro sono collegate alle scadenze dei vari uffici coinvolti e condizionate dai tempi e dalle modalità operative delle prestazioni che saranno affidate alle ditte esecutrici.</p> |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p><i>1. Razionalizzare gli spazi camerale di Cuneo con contestuale miglioramento delle postazioni di lavoro (spostamenti uffici I-II piano e Front Office):</i> sono stati eseguiti i lavori di tinteggiatura, levigatura dei pavimenti degli uffici al I piano (Segretario Generale /Presidenza, Protocollo, Area Regolazione del mercato) e spostamento della Dott.ssa Luchino con relativo arredamento del locale con mobili restaurati.</p> <p>Al II piano non è stato ancora fatto nulla in quanto si attende l'autorizzazione a procedere.</p> <p>Per il Salone Front Office sono state svolte riunioni con i colleghi e il Professionista incaricato per impostare le possibili soluzioni migliorative di accoglienza dell'utenza.</p> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>2. <i>Razionalizzare gli spazi camerale di Alba con contestuale revisione delle postazioni di lavoro (spostamenti in vista dell'arrivo del personale dell'Agenzia delle dogane):</i> stesura convenzione e programmazione dei lavori di tinteggiatura della sede in attesa di ricevere le tempistiche del trasloco dell'Agenzia delle dogane previsto per il 15/09/2021.</p> <p>3. <i>Revisione layout ufficio Front Office per adeguarlo alle esigenze di riservatezza, sicurezza, accoglienza degli utenti e ottimizzazione dei tempi gestione delle code</i> Preparazione documentazione e affidamento su piattaforma MEPA al Professionista per la riqualificazione e l'adeguamento dell'impianto di illuminazione e dell'impianto di riscaldamento del Salone dei servizi. (Determina n. 336 del 24/06/2021).</p> <p>4. <i>Avvio razionalizzazione spazi magazzini camerale nel rispetto della normativa relativa agli scarti degli archivi cartacei e delle norme antincendio</i> Affidamento su piattaforma MEPA dell'incarico per lo scarto e il progetto di valorizzazione della documentazione camerale. (TD n. 1657488 del 12/04/2021). Programmazione lo scarto per fine luglio 2021 con intervento dei fattorini. Avviato contatti con Tecnoservicecamere per l'aggiornamento dei CPI dei magazzini e della sede camerale.</p> <p>5. <i>Realizzazione impiantistica elettrica e idraulica della dipendenza di Tetto Sottile volta all'efficientamento energetico</i> Avvio dei lavori in data 18/05 e risoluzione del contratto con la ditta Europlant in data 02/07 per gravi inadempimenti. Avvio contatti con gli operatori economici in graduatoria Preso contatti con la ditta Euroelevator per proseguire i lavori di inserimento dell'incastellatura del montacarichi.</p> <p>6. <i>Progettazione e realizzazione impianto di allarme sede Camerale e Tetto Sottile.</i> Meet 22/03/2021 con RSPP e Cuny Fire per valutare lo stato dell'arte e le possibili soluzioni per rendere più attuale e performante il sistema d'allarme presente. Considerati i preventivi di adeguamento proposti dalla Ditta Cuny Fire, la conclusione è stata di attendere un confronto con l'operatore economico che avrebbe seguito Tetto sottile per allineare i due progetti ed i relativi impianti.</p> <p>7. <i>Avvio procedura di gara per impostazione layout sala polifunzionale sita al piano terra di Tetto Sottile</i> Rivisto con Direttore lavori la parte elettrica con ampliamento delle parti legate al cablaggio al fine di prevedere tutto quanto possa servire per una adeguata digitalizzazione. Determina presidenziale di approvazione della perizia di variante (n. 3 del 04/05/2021) e relativa ratifica in Giunta. Delibera n.46 del 24/06/2021.</p> |
| Indicatore | <i>Grado di realizzazione delle attività previste da 1 a 7 sopra indicati</i> |
| Target | <i>Realizzazione di almeno 4 degli obiettivi sopra indicati</i> |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | Realizzazione al 60% |

| | |
|--|--|
| PRIORITA': MIGLIORARE L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni | |
| UFFICIO: Segreteria - URP e servizi informatici | |
| OBIETTIVO OPERATIVO | Informazione alle imprese e digitalizzazione: ampliamento delle competenze digitali finalizzate al miglioramento della comunicazione con le imprese |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | <p>Il sito internet è uno strumento basilare e strategico per la conoscenza e l'accesso ai servizi camerali da parte di imprese, professionisti e stake holder. La revisione prevista nella prossima annualità comporterà un significativo miglioramento in termini di semplificazione, accessibilità, reperibilità delle informazioni e costante aggiornamento dei contenuti.</p> <p>Per garantire l'accesso documentale e la piena trasparenza dell'attività amministrativa dell'ente sarà inoltre attivato un costante processo di implementazione e adeguamento delle modalità di catalogazione e archiviazione informatica dei documenti camerali, al fine di garantire un corretto e funzionale utilizzo della piattaforma specifica predisposta da Infocamere (Gedoc)</p> |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | Semplificazione del linguaggio utilizzato, accessibilità per aree tematiche facilitata e maggiormente intuitiva, reperibilità di informazioni costantemente aggiornate e organizzate secondo criteri più uniformi. |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | <p>Primo semestre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e individuazione delle criticità e delle priorità di intervento • Condivisione con le posizioni organizzative per stesura programma dei lavori • Formulazione proposte migliorative • Coinvolgimento e confronto con i tecnici di Infocamere, gestori del sito • Adozione del nuovo titolare e del Piano di fascicolazione <p>Secondo semestre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione al personale coinvolto: formazione tecnico-operativa, formazione nei temi della comunicazione, formazione nuove modalità operative Gedoc • Applicazione delle soluzioni individuate |
| Descrizione stato di attuazione al 30 giugno 2021 | <p>Nel corso del primo semestre si è proceduto all'individuazione delle criticità e delle priorità d'intervento, raccogliendo e valutando le segnalazioni pervenute da utenti interni ed esterni, confrontando le soluzioni adottate da altri enti, analizzando gli analytics del sito. Proprio dall'analisi di Google Analytics è emerso come nel 2020 tutti i dati del sito (utenti, visualizzazioni di pagina, accessi) abbiano riscontrato un incremento elevatissimo rispetto agli anni precedenti, legato strettamente all'evento pandemico Covid-19. Il numero di utenti, accesso e visualizzazioni è aumentato per cause esterne in modo tale da creare un'anomalia nella serie storica dei dati, rendendo non giudicabile una comparazione dei dati degli altri anni con quelli del 2020.</p> <p>L'aumento è riscontrabile in modo evidente sia su specifiche pagine o notizie relative all'emergenza Covid, sia su altre pagine del sito che sono state più cercate e più consultate durante il lockdown (ad esempio: contatti, sedi e orari, rilascio firma digitale, servizi on line). Per questo motivo è stato proposto per l'indicatore del progetto di estendere il periodo del confronto, considerando il quinquennio 2016-2020.</p> <p>Elaborate e condivise le priorità, si è proceduto a un confronto tecnico con Infocamere per individuare le soluzioni possibili: modifiche nell'impostazione dell'home page relativamente a posizione e dimensione dei blocchi esistenti, introduzione di nuovi elementi e spazi per novità ed appuntamenti, cambio grafico e nuova definizione di colori e caratteri anche per le pagine interne.</p> <p>Si è provveduto a realizzare una bozza grafica di quanto richiesto e ad inviarla ai tecnici, per la realizzazione del mockup per il restyling del sito.</p> <p>Nel frattempo si è provveduto a rivedere alcune sezioni del sito, nell'ottica di rendere le pagine più chiare e comprensibili a livello di struttura, grafica e contenuto, grazie anche a una nuova formattazione per i titoli, inserimento di immagini e video all'interno delle</p> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| | <p>pagine. Le prime sezioni modificate, con la collaborazione degli uffici coinvolti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diritto annuale - Punto impresa digitale -PID - Progetti europei <p>Per quanto attiene l'adozione del nuovo titolare e del Piano di fascicolazione nell'ambito dell'applicativo della gestione documentale – Gedoc – si è provveduto ad analizzare il materiale a disposizione fornito da Infocamere e a fare un'analisi comparativa tra il vecchio titolare e quello nuovo. In particolare, sono state evidenziate le novità delle classi e i criteri di classificazione, al fine di poter fornire un adeguato supporto nella formazione e assistenza ai colleghi camerati.</p> <p>Inoltre, è stata avanzata richiesta di approvazione del Nuovo piano di Fascicolazione, che ha già ricevuto parere favorevole dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica del Lazio, alla Soprintendenza archivistica e bibliografica del Piemonte e Valle d'Aosta, la quale ha trasmesso l'autorizzazione all'adozione del nuovo piano di classificazione e conservazione. Nelle operazioni di scarto del materiale archivistico effettuate nel primo semestre è già stato applicato il nuovo massimario, in accordo con la competente Soprintendenza.</p> <p>L'adozione definitiva e la fattiva applicazione dei due strumenti non è ancora stata possibile per dilazioni nella programmazione dei lavori da parte di Infocamere a causa del periodo emergenziale, che dovrebbe essere riconsiderata nel secondo semestre.</p> |
| Indicatore | <i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del triennio precedente*.</i> |
| Target | + 10% |
| Misura indicatore al 30.6.2021 | Accessi: +9,08% *In considerazione dei dati anomali registrati nel 2020 per effetto dei diversi lockdown, per il confronto si considera la media del quinquennio 2016-2020 |

OBIETTIVO STRATEGICO: **Avvicinare l'Ente alle imprese e al territorio**

OBIETTIVO OPERATIVO: **Ampliamento modalità e tempi di accesso ai servizi camerali**

PERSONALE COINVOLTO: **Segretario Generale e posizioni organizzative per il coordinamento e dipendenti degli uffici a contatto con l'utenza.**

| | |
|--|---|
| <p>Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente</p> | <p>La programmazione strategica dell'Ente ha focalizzato quale obiettivo prioritario, la necessità di sostenere e aiutare in modo efficace le imprese nelle diverse forme contemplate nel ruolo istituzionale delle Camere di commercio, nella difficile fase della ripartenza per stabilizzare le dinamiche economiche fortemente provate dalla crisi pandemica, non solo per limitare i danni, quanto per rilanciare gli investimenti e la fiducia.</p> |
| <p>Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati</p> | <p>I servizi camerali sono chiamati ad assecondare e favorire la ripresa dei settori economici colpiti dalle conseguenze della pandemia attraverso interventi mirati e risposte concrete alle esigenze attuali degli operatori economici, pianificati con spirito di servizio e partecipazione finalizzata al miglioramento della qualità di vita delle imprese. L'aspetto da ottimizzare è la velocità di risposta dell'istituzione alle necessità degli utenti, l'accompagnamento nello snellimento degli aspetti burocratici dell'attività di impresa favorendo nel contempo lo spirito di imprenditorialità.</p> <p>La maggiore disponibilità in termini di tempo dedicato all'ascolto delle esigenze e alla loro soluzione efficace dovrà rafforzare il ruolo che compete alla Camera di cerniera tra mondo produttivo e istituzioni.</p> |
| <p>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione</p> | <p>L'obiettivo viene strutturato con la pianificazione di due principali linee di intervento:</p> <p>1 - ampliamento degli orari di apertura al pubblico o di accessibilità dei servizi di assistenza alle imprese.</p> <p>2 - incremento dei punti di contatto sul territorio per un servizio più capillare e vicino agli utenti.</p> <p>Poiché questo obiettivo è scaturito da una richiesta formulata dalla Giunta in sede di approvazione della relazione della performance 2020 nel contesto della quale parte delle risorse destinate all'incentivazione del personale sono state accantonate e non utilizzate nel 2020 per trasferirle sull'anno 2021 a favore di iniziative finalizzate al sostegno delle imprese colpite dalla crisi pandemica e, tenuto conto che l'accordo relativo al suddetto progetto è stato sottoscritto nel mese di giugno 2021, si tratta ora di concretizzare le attività che costituiranno il presupposto per l'utilizzo di dette risorse, pianificando l'iniziativa per i prossimi mesi dell'anno corrente.</p> <p>Al fine di individuare in modo puntuale le reali esigenze ed aspettative dell'utenza verso i servizi camerali, è in fase di avvio un'indagine di customer satisfaction che fornirà ulteriori elementi per intervenire sull'organizzazione dei servizi e per ampliare la fascia temporale dell'accesso agli sportelli. Anche sulla base degli esiti dell'indagine verranno individuati e sperimentati i nuovi orari di sportello collocandoli anche in ambiti temporali attualmente esclusi dall'apertura dell'Ente.</p> <p>L'indagine farà altresì emergere il livello di qualità del servizio degli uffici came-</p> |

| | |
|----------------------------|--|
| | rali percepita dagli utenti, le eventuali criticità ed i margini di miglioramento. |
| Indicatore | Linea 1 - ampliamento orari di apertura al pubblico o di assistenza alle imprese Linea 2 – attivazione della sperimentazione di punti di front office aggiuntivi presso Enti della provincia |
| Target | Linea 1 - ampliamento del 40% degli orari di apertura al pubblico o di accessibilità dei servizi di assistenza alle imprese da settembre a dicembre 2021. Linea 2 – attivazione di almeno un punto di front office aggiuntivo in altro Comune della provincia entro dicembre 2021 |
| Misura al 30.6.2021 | Avvio nel secondo semestre |

Mod. c)

Grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi situazione al 30 giugno 2021

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATE NELL'AMBITO DELLE LINEE STRATEGICHE

È sempre attiva la possibilità per gli utenti di valutare la qualità del sito, con le apposite icone disponibili in ogni pagina, nonché tramite la pagina dedicata a osservazioni e reclami.

Il Centro estero Alpi del Mare verifica, in collaborazione con il CEIP, per la maggior parte delle iniziative, la soddisfazione delle imprese partecipanti con apposita rilevazione di gradimento.

In occasione degli eventi promozionali e formativi rivolti alle imprese/utenza, la soddisfazione dei partecipanti, le proposte di miglioramento e/o le criticità riscontrate, vengono rilevate attraverso la somministrazione di un apposito questionario, al fine di migliorare qualitativamente i servizi che vengono erogati.

In particolare, sono stati somministrati questionari di customer satisfaction relativamente alle seguenti iniziative:

- Open day Etichettatura - 28 giugno (indice di gradimento medio rilevato : 4,5 su 5)
- Formazione Eccellenza in digitale – (indice di gradimento medio rilevato: 4,4 su 5)

Nel corso del primo semestre è stato elaborato e preparato un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, che aiuti l'analisi della qualità dei servizi forniti dalla Camera di commercio di Cuneo, nell'ottica di un costante miglioramento.

Il questionario sarà somministrato in due fasi: nell'estate agli utenti dello sportello, in autunno tramite l'invio via mail alle imprese, con il supporto di una società esterna che si occuperà dell'invio, della raccolta e dell'analisi dei dati.

MANIFESTAZIONI DI GRADIMENTO SPONTANEE DA PARTE DELL'UTENZA

copie lettere di ringraziamento, encomio e apprezzamento agli atti dell'ufficio
recensioni facebook e recensioni Google

GIUDIZIO OPINIONE PUBBLICA SULL'OPERATO CAMERALE

Rassegne stampa con articoli significativi per i servizi offerti dalla Camera di commercio:
N. 687 articoli agli atti dell'ufficio.

Mod. d) Modernizzazione e miglioramento qualitativo organizzazione e competenze professionali - situazione al 30 giugno 2021

INNOVAZIONI TECNOLOGICHE INTRODOTTE nel 1° semestre 2021

| Attività | Uffici coinvolti | Innovazione tecnologica introdotta |
|--|--------------------------------|--|
| Nuove postazioni | Urp – Informatica | Fornitura a tutti i dipendenti della sede di Cuneo di nuovo PC portatile, utilizzabile sia in ufficio tramite il collegamento ad apposita docking station con monitor e tastiera aggiuntivi, sia in telelavoro o in mobilità. |
| Implementazione sistema telefonico VoIP | Urp – Informatica | Ampliamento del servizio VOIP ("Voice Over IP", cioè "Voce tramite protocollo Internet") con l'inserimento delle utenze per i nuovi assunti, la revisione del menu dell'IVR e la modifica e aggiornamento dei gruppi di risposta. |
| Intranet | Urp – Informatica - Promozione | Realizzazione nuova piattaforma Intranet in ambiente di sviluppo e passaggio all'ambiente di produzione per le definizioni finali in vista della diffusione |
| PagoPA | Tutti gli uffici | Attivazione dal 1° marzo della modalità di pagamento tramite PagoPA: - tramite portale SIPA per i pagamenti spontanei -tramite invio di avviso di pagamento con QR code |
| Webinar e riunioni in videocollegamento | Tutti gli uffici | Utilizzo del servizio Zoom, con account aziendale, per l'organizzazione di riunioni e webinar in modalità a distanza (sia per le riunioni interne e degli organi, sia per quelle aperte a partecipanti esterni, sia per eventi rivolti alle imprese) |
| Funzione moduli on line | Tutti gli uffici | Al sistema di raccolta delle risposte tramite lo strumenti Lime Survey si è affiancato l'utilizzo dei Google Form, vista la sicurezza garantita ai dati, raccolti tramite la piattaforma Gsuite completamente su server di Infocamere |
| Adesione al servizio vidimazione virtuale formulari rifiuti – VIVIFIR Avvio nuova edizione eccellenze in digitale | Front office | Adesione al servizio vidimazione virtuale formulari rifiuti – VIVIFIR. che permette a imprese ed enti di produrre e vidimare autonomamente il formulario di identificazione del rifiuto, avvalendosi di un servizio reso disponibile on line, previa registrazione e senza alcun costo. Si tratta di una modalità digitale alternativa alla tradizionale vidimazione dei formulari rifiuti effettuata presso gli sportelli camerali, con indubbi vantaggi in termini di semplificazione e riduzione dei costi nonché di impatto ambientale. Avvio nuova edizione progetto "Eccellenze in digitale" avente come obiettivo quello di supportare l'accrescimento delle competenze digitali del tessuto produttivo locale e dei suoi lavoratori attraverso l'organizzazione di 18 webinar. |

PERCORSI FORMATIVI ATTUATI NEL PRIMO SEMESTRE 2021

| Argomento formazione | n° dipendenti coinvolti | Modalità formativa |
|--|-------------------------|----------------------|
| Area giuridico-normativa: privacy | 5 | Webinar |
| Area giuridico-normativa: anticorruzione e gestione del personale | 2 | Webinar |
| Area organizzazione e personale: normativa pubblico impiego e contratti di lavoro + valutazione dirigenti e dipendenti | 3 | Webinar |
| Area organizzazione e personale: percorso formativo su lavoro agile | 60 | Webinar |
| Area manageriale: Project management | 1 | Webinar – e-learning |
| Area manageriale: Middle management | 4 | Webinar – e-learning |
| Area comunicazione: comunicazione istituzionale | 2 | Webinar |
| Area comunicazione: rapporti con l'utenza | 2 | Webinar |
| Area economica-finanziaria: formazione ufficio provveditorato (controlli fornitori, MEPA, appalti) | 3 | Webinar |
| Area economica-finanziaria: bilancio sociale e valutazione di impatto sociale | 1 | Webinar |
| Area economica-finanziaria a informatica-telematica: nuova sito SIPA per pagamenti procedura PAGO PA | 30 | Webinar |
| Area economica-finanziaria a informatica-telematica: corso cancelleria CON2 | 4 | Webinar |
| Area informatica-telematica: elementi di AI | 1 | Webinar |
| Area informatica-telematica: nuova procedura gestione Delibere e Determine - GDEL | 58 | Webinar |
| Area internazionale: nuova programmazione comunitaria | 1 | Webinar |
| Area tecnico specialistica e informatica: operatore RAO (firma digitale) | 18 | Webinar – e-learning |
| Area tecnico specialistica e informatica-telematica: SUAP e Libri Digitali | 5 | Webinar |
| Area tecnico specialistica: Start Up | 1 | Webinar |
| Area tecnico specialistica: anagrafe e certificazione (titolare effettivo – campagna bilanci – cancellazioni d'ufficio - SUAP) | 12 | Webinar |
| Area tecnico specialistica: digitalizzazione imprese | 2 | Webinar |
| Area tecnico specialistica: formazione e lavoro | 3 | Webinar |
| Area tecnico specialistica: internazionalizzazione | 2 | Webinar |
| Area tecnico specialistica: brevetti | 4 | Webinar |
| Area tecnico specialistica: regolazione del mercato (aggiornamento mediatori – vigilanza del mercato) | 5 | Webinar |
| Area tecnico specialistica: servizi di finanza e credito | 6 | Webinar |

In particolare nel corso del primo semestre 2021 si sono conclusi alcuni percorsi formativi organizzati da Unioncamere Nazionale in collaborazione con Si Camera avviati nel 2020 e ne sono stati avviati altri relativi alla V annualità.

Tali attività, in dettaglio, sono state:

- Linea formativa 3/2020 “Il project management” – a cui ha partecipato 1 dipendente per una durata di circa 30 ore
- Linea formativa 5/2020 “Middle Management” – a cui hanno partecipato 4 dipendenti PO per una durata di circa 10,5 ore
- Linea formativa 6/2020 “L’assistenza alle imprese sulle gare d’appalto europee ed internazionali – a cui hanno partecipato 2 dipendenti per una durata di circa 10,5 ore
- Focus tematico 4/2020 “#OGGIEUROPA!” - a cui sono iscritti 5 dipendenti
- Linea formativa 2/2020 “Smart working o distance working?” - prosieguo 2021 - 2 pillole per tutti i dipendenti (48 le hanno già seguite) e 3 pillole per i responsabili (12 le hanno già seguite) + una learning class destinata ai responsabili degli uffici front office
- Linea formativa 3/2019 – Aggiornamento Privacy – a cui hanno partecipato 4 dipendenti
- Linea formativa 1/2021 – Proprietà industriale e anticontraffazione – a cui sono iscritti 5 dipendenti
- Linea formativa 2/2021 – Internazionalizzazione – a cui sono iscritti 4 dipendenti
- Focus tematico sugli aiuti di Stato – a cui sono iscritti 6 dipendenti
- Focus tematico su Formazione e Lavoro – a cui sono iscritti 3 dipendenti
- Ciclo formativo FUTURO PROSSIMO – a cui sono iscritti 5 dipendenti che avevano ottenuto la certificazione E4Job negli anni passati

Inoltre continuano gli incontri relativi al percorso formativo organizzato da Unioncamere in collaborazione con Google “Eccellenze in Digitale 2020-2021” a cui sono stati iscritti 10 dipendenti.

Mod. e) - Sviluppo relazioni, partecipazione e collaborazione con utenti e destinatari dei servizi situazione al 30 giugno 2021

| LINEA STRATEGICA | COINVOLGIMENTO, INTERAZIONE, COLLABORAZIONE E PARTECIPAZIONE SVILUPPATE CON GLI STAKEHOLDERS | ESITO COINVOLGIMENTO |
|--|---|--|
| <p>SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI</p> <p>La Camera di commercio efficiente ed efficace</p> | <p>Interazione con i media per la condivisione delle informazioni e il rilancio della comunicazione istituzionale dell'ente.</p> <p>Collaborazione con le associazioni di categoria, gli ordini e collegi professionali, gli enti e le istituzioni operanti in ambito locale e regionale e i partner transfrontalieri dei progetti europei, per migliorare la comunicazione e potenziarne l'efficacia</p> | <p>Le modalità di interazione con i media, riviste a seguito del rinnovo degli Organi camerali, avvenuto nel mese di maggio 2020, privilegiano testate di ampia diffusione e costante presenza sui portali e siti web. Sono inoltre state intensificate le newsletter e gli eventi in presenza continuano ad essere sostituiti da webinar.</p> <p>All'aggiornamento costante del sito internet camerale, nel rispetto delle normative in materia di trasparenza, protezione dei dati personali e accessibilità si è affiancata la programmazione del restyling dello stesso, ormai non più adeguato alle attuali modalità di fruizione. Prosegue l'aggiornamento tempestivo della pagina Facebook istituzionale, che privilegia l'efficacia e la tempestività della comunicazione nei confronti della nuova utenza dell'Ente</p> |
| <p>COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE</p> <p>La Camera di commercio investe per le imprese</p> | <p>- Costante collaborazione e confronto con le Associazioni di categoria per individuare linee di azione e interventi coerenti con la riforma, potenziando l'efficacia delle risorse stanziate e per gestire efficacemente le risorse disponibili, anche derivanti dall'incremento del 20% del diritto annuale, nelle progettualità approvate dal MISE</p> <p>- Collaborazione con Centri di ricerca e di eccellenza, Antenne EEN, Unioncamere nazionale e regionale, FAB Lab e Associazione sulle tematiche dell'innovazione e della digitalizzazione</p> <p>- Coinvolgimento della Fondazione CRC in ambiti di comune interesse per lo sviluppo del territorio, quali l'innovazione sociale, l'alternanza scuola lavoro, l'innovazione nell'agroalimentare, il turismo e l'outdoor, l'incoming, l'ambiente e la gestione del fondo di controgaranzia)</p> <p>- Collaborazione con organismi e istituzioni in ambito turistico e culturale (Regione, Provincia, ATL del Cuneese e ATL Langhe Monferrato e Roero, Associazione WOW, Cuneo Outdoor</p> | <p>- Per dar voce a tutte le rappresentanze territoriali è stata istituita la Consulta delle Associazioni datoriali, organismo consultivo espressamente voluto dalla Giunta che si è insediato il 25 maggio 2021. Nella prima riunione i vari rappresentanti hanno apprezzato e compreso il proprio ruolo, individuando quale tematica strategica su cui pronunciarsi unitariamente quella delle infrastrutture e la campagna vaccinale. On riferimento a quest'ultima l'Ente ha contribuito alla diffusione della vaccinazione presso le imprese con un bando ad hoc.</p> <p>Sono inoltre proseguite le azioni di sostegno alla ripartenza attraverso i bandi camerali per incentivare l'innovazione e la competitività delle imprese, al cui finanziamento la Giunta ha destinato la maggior parte delle risorse disponibili per gli interventi economici</p> <p>- Organizzazione in modalità web, di n. 11 incontri (con n. 1.100 partecipanti) per favorire la digitalizzazione e l'innovazione delle imprese</p> <p>- Prosecuzione attività di controgaranzia, con il progetto Impresa con Garanzia, intervenendo sul regolamento per offrire un sostegno alla liquidità delle imprese, in considerazione della difficile situazione economica.</p> <p>- In ambito turistico, anche al fine di assicurare adeguate risposte a territori, segnati dalla pandemia e pesantemente colpiti dall'alluvione dell'ottobre 2020, sono state avviate progettualità condivise con le ATL e tutti i soggetti istituzionali ed economici preposti (ente aree protette, consorzi turistici, associazione WOW, Cuneo Neve)</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Coinvolgimento e confronto con gli attori territoriali, i rappresentanti del mondo della ricerca, il Politecnico di Torino, l'Università, le Associazioni di categoria, gli Ordini Professionali e gli Enti locali su tematiche strategiche quali il cambiamento climatico e la gestione e l'utilizzo dell'acqua - Collaborazione costante con tutti gli attori territoriali e con i partner transfrontalieri, attraverso incontri e tavoli di confronto su tematiche strategiche, quali l'innovazione, il turismo e la formazione, con il coinvolgimento degli enti del territorio e delle associazioni di categoria dei diversi settori - Coinvolgimento e condivisione con gli attori istituzionali e i rappresentanti economici e politici del territorio sulla tematica delle infrastrutture - Coinvolgimento e confronto con i referenti di Regione e Provincia, dell'Ufficio scolastico provinciale, dirigenti scolastici, associazioni di categoria e ordini professionali, per la promozione e l'attuazione di percorsi di orientamento e di alternanza scuola-lavoro | <ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione alle attività di analisi e studio dell'economia e dell'innovazione in ambiti strategici. In occasione della Giornata dell'economia, lo scorso 28 maggio 2021 è stata inoltre presentata la dashboard per l'analisi evoluta del dato, innovativa piattaforma interattiva con cui la Camera di commercio, in collaborazione con Infocamere, rende disponibile gratuitamente il patrimonio informativo del registro imprese, con aggiornamenti trimestrali. - Realizzazione attività previste dai progetti europei finanziati dal programma ALCOTRA: gestione in qualità delle attività previste dai progetti singoli a valere sui PITER (progetti integrati territoriali) ALPIMED (Alpimed Innov, in qualità di capofila, Alpimed CoordCom, Alpimed Patrim e Alpimed Clima), TERRES MONVISO (Economie verdi e Turismo internazionale) e PAYS-SAGES (Pays Aimables e Pays Ecologiques, e Pays Capables) - Con riferimento alla tematica infrastrutture, sin dai primi mesi dell'anno è stata assicurata attiva partecipazione alla Regione, a Unioncamere Piemonte, in sinergia con Uniontrasporti e alla Fondazione CRC, per monitorare le istanze del territorio e le opere prioritarie. Nell'ambito della Consulta delle associazioni datoriali è poi stato costituito un tavolo tecnico per affrontare adeguatamente l'argomento. - Gli accordi e sinergie per favorire l'attuazione dell'obbligo di alternanza scuola lavoro per i giovani coinvolti sono stati revisionati privilegiando la formazione dei formatori tramite webinar |
| <p>REGOLAZIONE DEL MERCATO La Camera di commercio al servizio delle imprese</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione al funzionamento e alla gestione delle procedure degli Organismi regionali (ADR Piemonte e Camera Arbitrale del Piemonte), in convenzione con le consorelle piemontesi e Unioncamere Piemonte, nel rispetto delle linee individuate dalla riforma per assicurare alle imprese, ai professionisti e ai consumatori/utenti del territorio, un servizio efficace, qualificato e professionale nella gestione delle procedure di giustizia alternativa - Collaborazione a tavoli di confronto in ambito regionale e coinvolgimento organi di controllo sul territorio, partecipazione a progetti di sistema per attuare la vigilanza sul mercato a tutela della fede pubblica - Confronti periodici con gli enti preposti all'accertamento delle violazioni e in ambito regionale | <ul style="list-style-type: none"> - Diffusione e gestione degli strumenti di giustizia alternativa mediante procedure on line; nomina di arbitri ad hoc - E' proseguito l'aggiornamento sul sito per portare a conoscenza delle imprese i complessi adempimenti normativi e sulle nuove disposizioni in materia di metrologia, sicurezza prodotti ed etichettatura, anche attraverso l'assistenza on line su quesiti specifici - E' stata svolta attività ispettiva con prelievo prodotti e attrezzature, con successiva analisi di conformità e sicurezza presso laboratori accreditati - E' proseguita la gestione dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Ente, ormai resa completamente telematica nella redazione e trasmissione |

| | | |
|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Incontri con i rappresentanti del mondo economico e sociale all'interno del Comitato per l'imprenditoria sociale e del microcredito e del Comitato per l'imprenditoria femminile | <p>degli atti e nella gestione delle notifiche tramite pec</p> <ul style="list-style-type: none"> - A seguito del rinnovo dei Comitati (CISEM e CIF), quest'ultimo conclusosi nei primi mesi del 2021) sono state avviate le attività, anche in collaborazione con i corrispondenti organismi in ambito regionale |
| <p>COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE La Camera di commercio prepara le imprese cuneesi ai mercati internazionali</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione con l'azienda speciale Ceam per supportare le aziende cuneesi verso l'internazionalizzazione - Collaborazione con Unioncamere regionale e nazionale, Ice, Sace e Simest, Ceipiemonte e Regione Piemonte - Collaborazione con Assocamere Estero e le Camere di commercio italiane all'estero | <ul style="list-style-type: none"> - Nel primo semestre è ripresa l'organizzazione di iniziative, in collaborazione con il Ceam e con il Ceip, per sostenere l'apertura delle imprese ai mercati esteri. Agli eventi on line, B2B a distanza e webinar formativi e informativi, è stato possibile aggiungere un eductour in presenza di giornalisti tedeschi nell'area del Monviso - Gestione sportello Europa e sportello internazionalizzazione - Rinnovata l'adesione al progetto nazionale del Fondo Perequativo "Sostegno all'export dell'Italia" |

Mod. f) – Efficienza nell'impiego delle risorse e tempi medi dei procedimenti amministrativi Situazione al 30 giugno 2021

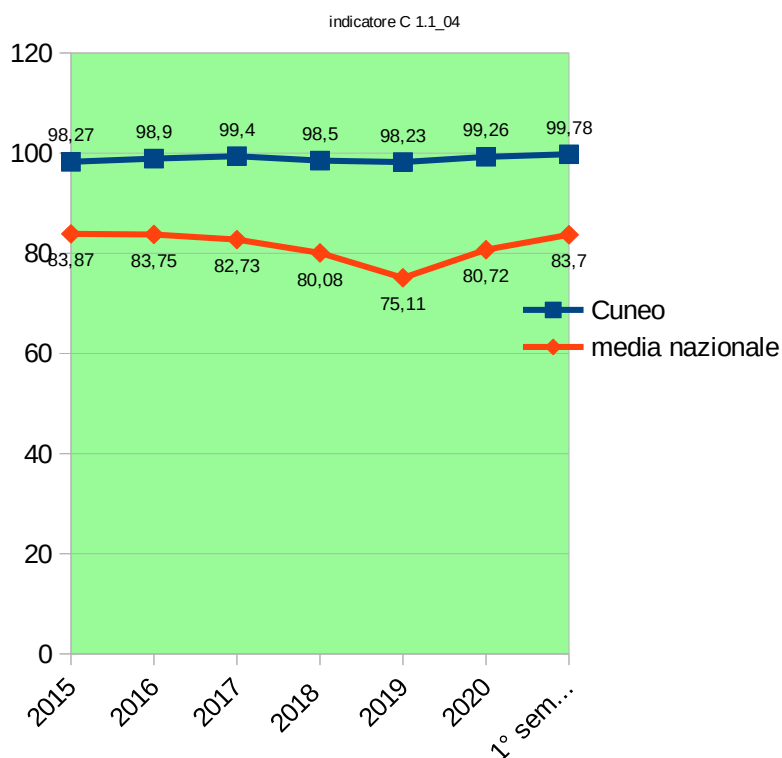
CONTENIMENTO E RIDUZIONE DEI COSTI

| TIPO DI COSTI | COSTO MEDIO TRIENNIO PRECEDENTE | COSTO 1° SEMESTRE 2021 |
|------------------------|---|------------------------|
| Costi del personale | (3.614.033,00+3.489.630,00+3.321.593,00): 3 =3.475.085,00 | 1.232.231,53 |
| Costi di funzionamento | (2.023.775,00+1.992.697,00+2.051.034,00) : 3 = 2.022.502,00 | 998.085,56 |

OTTIMIZZAZIONE DEI TEMPI DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

| Tipo di procedimento | triennio precedente Cuneo | 1° semestre 2021 Cuneo | Triennio precedente media nazionale | 1° semestre 2020 media nazionale |
|--|---|------------------------|---|---|
| Evasione pratiche Registro Imprese entro 5 giorni | 98,66% 2018 = 98,50 2019 = 98,23 2020 = 99,26 | 99,78% | 78,64% 2018 = 80,08 2019 = 75,11 2020 = 80,72 | 83,70 % media nazionale 2021 |

PERCENTUALE DI EVASIONE PRATICHE REGISTRO IMPRESE ENTRO 5 GIORNI



Il grafico evidenzia come il tasso di evasione entro 5 giorni delle pratiche del registro imprese di Cuneo si mantiene nettamente superiore alla media nazionale.

A Cuneo il tasso di evasione delle pratiche entro 5 giorni (termine di legge) si attesta su un livello medio vicino al 100% (ancora superiore a quello dell'anno 2020). Il trend è in costante crescita (seppure già a livelli ottimali difficilmente migliorabili), grazie allo sforzo di mantenere l'efficienza ed efficacia dei servizi, pure in condizioni di *turn over* delle risorse umane, che devono essere adeguatamente preparate e seguite, per raggiungere livelli standard di produttività, con il massimo impegno delle sempre più ridotte unità in servizio da tempo.

Mod. g) Quantità e qualità delle prestazioni e dei servizi erogati
situazione al 30 giugno 2021

| Ufficio competente | Tipologie di prestazioni erogate | quantità |
|--|---|--|
| <i>ufficio relazioni con il pubblico</i> | media accessi giornalieri | n. 20 |
| | media accessi giornalieri al sito internet | n. 670 utenti n. 850 accessi (n. 2068 visualizzazione di pagine) |
| | “mi piace” sulla pagina Facebook | n. 75 nuovi follower (1928 follower totali) |
| | utenti biblioteca | n. 188 |
| <i>segreteria</i> | Punto di ascolto antiusura: accessi | n. 5 |
| <i>ufficio metrico ispettivo</i> | Richieste verifiche ispettive | 8 |
| | Strumenti verificati (attività ispettiva) | 37 |
| | Officine autorizzate per cronotachigrafi digitali , intelligenti ed analogici / solo analogici | 29 / 29 |
| | Laboratori accreditati | 6 |
| | Orafi | 34 |
| | Attivazione Token USB marcatura laser metalli preziosi | // |
| | Eventi | // |
| | Numero verifiche attività : Ispettiva, Contraddittorio Svim Sicurezza Prodotti , Svim Metrologia Legale | 21 |
| Concorsi a premio (estrazioni e chiusure) | 17 | |
| <i>uffici promozione/finanziamenti imprese</i> | contributi alle imprese erogati tramite bandi importo contributi liquidati alle imprese | € 1.172.348,74 e n. 407 imprese beneficiarie al 30/06/2021 |
| <i>ufficio promozione + CEAM</i> | internazionalizzazione | CEAM: un'iniziativa e un B2B virtuale realizzati – n. 11 ditte cuneesi partecipanti |
| | CEAM: iniziativa Gulfood: 13 aziende partecipanti di cui 3 cuneesi B2B virtuali “Made in Piemonte – Luxury & Design”: 35 aziende partecipanti di cui 8 cuneesi E' stato realizzato l'intero processo preparatorio di iniziative che si sono svolte nel mese di luglio: <ul style="list-style-type: none"> • webinar “Russia: opportunità di business e modalità di approccio al mercato – settore agroalimentare”: 16 aziende partecipanti di cui 7 della provincia di Cuneo • webinar “Russia: opportunità di business e modalità di approccio al mercato – settore macchine agricole”: 14 aziende partecipanti di cui 10 della provincia di Cuneo • B2B virtuali “Made in Piemonte – Agroalimentare”: 27 aziende partecipanti di cui 13 della provincia di Cuneo • educational tour con 5 giornalisti tedeschi del settore outdoor, nell'ambito del progetto europeo Terres Monviso – Progetto singolo T(o)UR. E' stato realizzato in parte il processo preparatorio di Cibus che si svolgerà dal 31 agosto al 3 settembre 2021, di Summer Fancy Food che si svolgerà dal 27 al 29 settembre 2021 e PLMA che si svolgerà dal 14 al 15 dicembre 2021. Progetto SEI Sostegno all'export delle PMI – attività: <ul style="list-style-type: none"> • Totale aziende iscritte sul portale www.sostegnoexport.it al 30/06/2021: n. 92 di cui 3 iscritte nel primo semestre 2021 Progetto Preparazione delle PMI a affrontare i mercati internazionali – Il annualità del progetto finanziato con l'aumento del | CEAM: lavori preparatori per eventi che si sono svolti nel mese di luglio Progetto SEI: n. 92 imprese iscritte sul portale |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>20% del diritto annuale Triennio 2020-2022 – attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Export Flying Desk in collaborazione con ICE – incontri individuali con imprese - n. 26 imprese partecipanti nel I semestre 2021 • Fai crescere il tuo business con Alibaba.com in collaborazione con CEIP - progetto finalizzato a promuovere ed accompagnare gratuitamente n. 30 imprese piemontesi risultate idonee a posizionarsi online sulla piattaforma b2b Alibaba.com: n. 149 ditte piemontesi aderenti (di cui 34 cuneesi e n. 7 tra queste sono state selezionate per il posizionamento sulla piattaforma). Sono stati organizzati i seguenti webinar: <ul style="list-style-type: none"> ◦ L'e-commerce in ambito internazionale e l'ascesa dell'e-commerce B2B – 26/02/2021: 27 aziende piemontesi partecipanti di cui 4 cuneesi ◦ Il Web e i social media per affrontare i mercati internazionali – 12/03/2021: 24 aziende piemontesi partecipanti di cui 5 cuneesi ◦ 3 incontri: e-Commerce B2B dal sito web aziendale e tramite alibaba.com: come #Fare AffariInSicurezza: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 marzo 2021: 29 aziende piemontesi partecipanti di cui 6 cuneesi ▪ 8 marzo 2021: 25 aziende piemontesi partecipanti di cui 5 cuneesi ▪ 15 marzo 2021: 21 aziende piemontesi partecipanti di cui 5 cuneesi ◦ corso in lingua inglese “APPLIED SKILL WORKSHOPS” : <ul style="list-style-type: none"> ▪ CORSO APPLIED SKILL WORKSHOPS - GRUPPO A - 17 maggio, 24 maggio, 7 giugno, 14 giugno: 15 aziende piemontesi partecipanti di cui 5 cuneesi ▪ CORSO APPLIED SKILL WORKSHOPS - GRUPPO B - 17 maggio, 31 maggio, 8 giugno, 15 giugno: 10 aziende piemontesi partecipanti di cui 3 cuneesi ◦ Incontri personalizzati con le imprese: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 11 febbraio 2021: 20 aziende piemontesi partecipanti di cui 4 cuneesi ▪ 22 febbraio 2021: 9 aziende piemontesi partecipanti di cui 4 cuneesi ▪ 24 marzo 2021: 15 aziende piemontesi partecipanti di cui 4 cuneesi • progetto Tender: <ul style="list-style-type: none"> ◦ webinar Big Science Organisation European Southern Observatory – 18 marzo 2021 – n. 3 imprese cuneesi partecipanti ◦ Laboratorio pratico di approfondimento - Forniture per contratti finanziati dalle istituzioni finanziarie internazionali (IFI) e banche multilaterali di sviluppo (BMS) - Forniture di servizi di consulenza - webinar del 31 marzo 2021 – n. 1 impresa cuneese partecipante ◦ Laboratorio pratico di approfondimento fornitura di beni e lavori per contratti finanziati dalle istituzioni finanziarie internazionali (IFI) e banche multilaterali di sviluppo (BMS) – webinar 4 maggio 2021 – n. 4 imprese cuneesi partecipanti ◦ ONG e aziende piemontesi a confronto: possibili partenariati e partecipazione a Tenders internazionali – webinar 25 maggio 2021 - n. 5 imprese cu- | <p>Progetto 20% Preparazione delle PMI a affrontare i mercati internazionali : n. 91 imprese cuneesi coinvolte in attività nel I semestre 2021</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> o neesi partecipanti o Le gare d'appalto pubbliche in Svizzera – webinar 30 giugno 2021 – n. 7 imprese cuneesi partecipanti <p>ufficio promozione webinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • webinar Sportello Europa “Brexit - Le conseguenze sulla movimentazione delle merci” – 24.02.2021 – n. 47 imprese cuneesi partecipanti • webinar Sportello Europa “ E-commerce: nuove regole IVA dal 1° luglio 2021” – 21.06.2021 – n. 36 imprese cuneesi partecipanti | PROMOZIONE webinar: n. 2 iniziative realizzate – n. 83 ditte partecipanti |
| <i>ufficio promozione</i> | Sportello Europa accessi sportello | n. 18 quesiti evasi |
| | Etichettatura prodotti quesiti evasi in materia di etichettatura prodotti attraverso il Portale Etichettatura e con l'Open Day etichettatura_28.06.2021_modalità Skype (n. 8 imprese partecipanti) | n. 44 quesiti evasi |
| | Marketing del territorio gestione contributi per la realizzazione iniziative di promozione turistica: torneo internazionale tennis, granfondo ciclistica internazionale Fausto Coppi, gara nazionale di handbike, capitoli ordine dei cavalieri del tartufo e vini) | n. 4 |
| | marchio di qualità delle strutture turistiche: Ospitalità italiana | n. 233 (strutture turistiche aderenti) |
| | Valorizzazione dei prodotti progetti (cioccolati d'Italia, Ortofrutta di qualità, progetto filiere del made in Italy: marchio green care ed edilizia sostenibile, tracciabilità della patata e della carota) gestione contributi per la realizzazione iniziative e manifestazioni di valorizzazione prodotti tipici (anche in modalità online): confusione sessuale tignola e tignoletta della vite, passeggiate gourmet, Fruttinfiore, mostra nazionale antiquariato Saluzzo) | n. 4 n. 4 |
| <i>ufficio studi + ufficio promozione</i> | Progetti transfrontalieri progetti in corso di realizzazione (3 progetti singoli piter alpimed (di cui 1 come capofila) + 1 di coordinamento – 2 progetti singoli piter terres Monviso – 3 progetti singoli piter pays.sages) progetto eco-bati (capofila) | n. 9 n. 1 |
| Arbitrato (Tutela del mercato e OCRI) | Procedure Incontri | n. 4 (1 radicato + 3 gestiti) n. 2 |
| responsabilità sociale d'impresa (Tutela del mercato e OCRI) | Iniziative (-giro d'Italia della CSR – evento Uncem su aree montane svantaggiate - iniziativa GrandUp impatto sociale- ievento CISEM su cooperative di tipo b) | n. 4 |
| servizi per risoluzione controversie (Tutela del mercato e OCRI) | procedimenti | n. 51 |
| | incontri di mediazione | n. 96 |
| | gestione liste e tirocini (n. mediatori iscritti) | 8 provi. attivi |
| | convenzioni con associazioni e ordini | n. .1 |
| | corsi di aggiornamento | n. 2 |
| | gestione quesiti | n. 111 |
| | riunioni e videoconferenze | n. 3 |
| Contratti tipo (Tutela del mercato e OCRI) | protocolli di intesa attivi | n. 17 |
| | aderenti protocolli | n. 291 |
| Imprenditoria femminile e | eventi | 1 |

| | | |
|--|---|--|
| imprenditorialità sociale (il comitato è in fase di rinnovo) (Tutela del mercato e OCRI) | progetti in partenariato (Laboratorio Donna, 8 marzo e dintorni, Giro d'Italia in rosa, Laboratorio nazionale) | 4 |
| | corsi formazione | 1 per aspiranti imprenditori sociali |
| | partecipazione ad eventi | 1 |
| | comunicati stampa | 2 |
| | Riunioni | 6 |
| | Coordinamento regionale e nazionale | 3 |
| | concorsi | 1 |
| Formazione e lavoro (Tutela del mercato e OCRI) | Eventi e concorsi | 1 |
| | stage (n. studenti ospitati) | -- |
| | Partecipazione a progetti con scuole e Tavoli di lavoro | n.6 Tavolo digitale nazionale e locale, tavolo orientamento c/o Fondazione CRC, tavolo Placement Università, progetto "il modello Olivettiano" e "Io penso positivo" n.1 collaborazione su e-commerce per docenti Ist. Bonelli |
| | incontri/lezioni con scuole | -- |
| | Bandi | 1 (bando formazione e lavoro n. 63 domande) |
| | Protocolli/ accordi attivi | 2 (con Ust e APL) |
| Raccolta provinciale usi (Tutela del mercato e OCRI) | accessi/contatti per informativa sugli usi vigenti | n. 45 |
| Clausole vessatorie e quesiti giuridici (Tutela del mercato e OCRI) | quesiti giuridici e su vessatorietà | n. 35 |
| Registro imprese commercio artigianato | totale pratiche pervenute (esclusi i bilanci) - fonte PRIAMO | n. 20.958 |
| | tempo medio lavorazione – giorni - fonte PRIAMO | n. 0,55 |
| | % di evasione entro 0-2 giorni - fonte PRIAMO | 90,56% |
| | % di evasione entro 3-5 giorni - fonte PRIAMO | 9,22% |
| | % di evasione nei termini di legge (5 giorni) - fonte PRIAMO | 99,78% |
| | totale bilanci depositati - fonte PRIAMO | n. 3.064 |
| | bilanci gestiti puntualmente | n. 301 |
| | procedure concorsuali - pervenute via PEC /Gedoc | n. 91 |
| | procedure concorsuali - pratiche telematiche dei tribunali | n. 94 |
| | procedure concorsuali - pervenute dal MISE | n. 11 |
| | rettifiche (media 2 al g. X 6 mesi – 1 mese = 15 gg.) | n. 180 |
| | rettifiche codici ateco (media 2 al g. x 6 mesi – 1 mese = 15 gg.) | n. 180 |
| | telefonate ricevute per quesiti e assistenza pratiche (media 50 al g. X 6 mesi – 1 mese = 15 gg.) | n. 4.500 |
| | mail per quesiti, solleciti, ecc. (media 30 al g. X 6 mesi – 1 mese = 15 gg.) | n. 2.700 |
| | Pratiche non "ComUnica" (domande esame mediatori, ruolo conducenti, periti ed esperti) | n. 57 |
| sessioni esami | n. 10 | |
| ufficio Aqi/sportello assistito/marchi e brevetti | pratiche ComUnica istruite relative ad attività regolamentate , startup, Pmi | n. 1576 |
| | pratiche deposito marchi, brevetti, modelli d'utilità, disegni e relativi seguiti (c/o Cuneo, Alba, Mondovì, Saluzzo) | n. 328 |

| | | |
|--|--|---------------------------|
| | pratiche di sportello assistito RI/REA/altri enti (c/o Cuneo, Alba, Mondovì, Saluzzo) | n. 132 |
| | costituzioni/modifiche startup con modello tipizzato (c/o Cuneo e Alba) | n. 2 |
| | procedimenti Dpr 247/04 avviati | n. 91 |
| | procedimenti Dpr 247/04 conclusi con cancellazioni d'ufficio | n. 434 |
| | tesserini mediatori emessi | n. 115 |
| | posizioni sottoposte a controlli morali | n. 148 |
| | utenti per sessioni consulenza specialistica online sportello tutela proprietà industriale | n. 45 |
| | comunicazioni reminder inviate a mezzo Pec/AR | n. 550 |
| | mail per quesiti, accertamenti, ecc. (media 20 al g. X 6 mesi; 1 mese = 15 gg) | n. 1800 |
| | telefonate ricevute per quesiti e assistenza pratiche (media 30 al g. X 6 mesi; 1 mese = 15 gg.) | n. 2700 |
| <i>diritto annuale protesti e sanzioni</i> | somme introitate (F24+telemaco) (al 09/07/2021) | € 1.782.399 |
| | introiti da ruoli (agenzia delle entrate-riscossione) | € 24.937 |
| | elenchi protesti | n. 71 |
| | istanze gestite | n. 14 |
| | sanzioni emesse | n. 165 |
| | oblazioni | n. 203 |
| | trasmessi per irrogazione | n. 181 |
| | giornate formative | / |
| | Ordinanze | n. 210 |
| | di cui da Registro Imprese | n. 194 |
| | di cui da accertatori esterni | n. 16 |
| | Ricorsi a ordinanze emesse | / |
| <i>Front office punto impresa digitale (PID)</i> | utenti | n. 11.053 |
| | certificati e visure | n. 3.620 |
| | certificati di origine | n. 10.670 |
| | controlli a campione sui certificati di origine | n. / |
| | libri vidimati | n. 6286 |
| | pagine vidimate | 689.762 |
| | CNS/carte tachigrafiche | n. 2.487/1.504 |
| | rinnovi CNS | n. 1.162 |
| | Spid | n. 246 |
| | pratiche SUAP (fonte SCRIBA) | n. 511 |
| | carnet ATA rilasciati | n. 18 |
| | pratiche ambiente (pile- RAEE) | n. 14 |
| | MUD | n. 4.607 |
| | n. eventi / webinar/seminari / presentazioni organizzati (PID + eccellenze in digitale) | n. 11 (1100 partecipanti) |
| questionari di assessment selfi+zoom4.0 (autovalutazione grado digitalizzazione) /azioni di orientamento verso fornitori 4.0 | n. 134/3 | |
| <i>Studi e statistica</i> | Statistiche effettuate | n. 13 |
| | Listini prezzi gestiti | n. 26 |
| | comunicati stampa (CS studi/statistica e progetti comunitari) | n. 14 |
| | post facebook progetti comunitari | n. 46 |

Mod. h) - Promozione pari opportunità - situazione al 30 giugno 2021

INIZIATIVE ISTITUZIONALI A FAVORE DELLE PARI OPPORTUNITA'

| TIPOLOGIE DI TUTELA PREVISTE DALLE DISPOSIZIONI | INIZIATIVE REALIZZATE |
|--|--|
| <p>Istituzione comitato di garanzia Art. 57 c. 1 d.lgs. n. 165/2001 come modif. legge 183/2010</p> | <p>Deliberazione n. 6 del 24.1.2020 Aggiornamento composizione Comitato Unico di garanzia e approvazione piano triennale azioni positive 2020/21 – allegato format Funzione pubblica con dati di genere. Il comitato sostituisce, unificandone le competenze in unico organismo, il comitato pari opportunità e il comitato mobbing.</p> <p>Deliberazione n. 2 del 22.1.2021 Piano triennale azioni positive pari opportunità 2021/22 - allegato format Funzione pubblica con dati di genere.</p> |
| <p>Disciplina part time Art. 4 CCNL 14.9.2000 Art. 16 e 24 legge 183/2010</p> <p>Lavoro agile art. 87 DL 18/2020</p> <p>Flessibilità oraria</p> | <p>Determinazione dirigenziale n. 861/SG del 21.12.2010 Regolamentazione del rapporto di lavoro part time nell'ambito del disciplinare della gestione del personale.</p> <p>Determinazione dirigenziale n. 358/SG del 18.5.2011 Ricognizione dei rapporti di lavoro part time secondo le disposizioni contrattuali e di legge.</p> <p>Deliberazione n. 63/SG del 10.5.2019 Esito confronto con rappresentanze sindacali in attuazione del CCNL 21.5.2018 - Nuove fasce di flessibilità oraria e articolazioni part time dal 1° luglio 2019</p> <p>Deliberazione n. 5 del 24.1.2020 conferma orario con ampliamento flessibilità oraria</p> <p>Determinazione n. 156/SG del 10.3.2020 progetto di lavoro agile per emergenza epidemiologica covid 19. Sulla base del progetto sono stati collocati in smart working tutti i dipendenti amministrativi.</p> <p>Deliberazione n. 2 del 22.1.2021 Linee guida per adozione Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)</p> |
| <p>Componenti commissioni di concorso Art. 9 c. 2 dpr n. 487/94</p> | <p>Concorso Segretario Generale 2015 – 4 componenti uomini e 1 unità di supporto donna Concorso Segretario Generale 2020 - 3 componenti uomini e 2 donne Concorso cat. C 2020 – 2 componenti uomini e 2 donne</p> |
| <p>Tutela disabili</p> | <p>Determinazione dirigenziale n. 129/SG del 20.02.2019 Approvazione obiettivi di accessibilità e piano per l'utilizzo del telelavoro anno 2019 in attuazione dell'art. 9 comma 7 del DL 179/2012 come modificato dalla legge 221 /2012</p> <p>Determinazione dirigenziale n. 148/SG del 04.03.2020 Approvazione obiettivi di accessibilità e piano per l'utilizzo del telelavoro anno 2020 in attuazione dell'art. 9 comma 7 del DL 179/2012 come modificato dalla legge 221 /2012</p> <p>Determinazione dirigenziale n. 168/SG del 15.03.2021 Approvazione obiettivi di accessibilità e piano per l'utilizzo del telelavoro anno 2021 in attuazione dell'art. 9 comma 7 del DL 179/2012 come modificato dalla legge 221 /2012</p> |

ASPETTI GESTIONALI CON RILEVANZA SULLE PARI OPPORTUNITA'
situazione al 30 giugno 2021

| AMBITO GESTIONALE | CONTESTO | GARANZIA ATTUATA |
|---|---|---|
| Dotazione organica del personale | n. dipendenti: 86 n. dipendenti in servizio al 30/06/2021: 80 | n. donne: 62 n. uomini : 18 |
| Accesso agli istituti di incentivazione del personale | progressione orizzontale anno 2021 produttività (incentivante 2020 e risultato PO 2020 liquidato a luglio 2021) | n. donne: -- n. uomini: -- n. donne: 62 n. uomini: 18 |
| Accesso alle posizioni di responsabilità : | dirigenza posizione organizzativa specifiche responsabilità | n. donne: 1 n. uomini : // n. donne: 3 n. uomini : 1 n. donne: 9 n. uomini : 4 |
| Accesso percorsi formativi | n. corsi: 52 (<i>esclusi i percorsi formativi iniziati nel 2021 che termineranno nel 2022, compresi quelli iniziati nel 2020 e conclusi nel 2021</i>) di cui videoconferenza, webconference o e.learning: 52 | n. partecipazioni: femminile : 240 maschile: 37 n. partecipazioni: femminile: 240 maschile: 37 |
| Tutela maternità | n. giorni assenza per maternità, congedo parentale, malattia bambino retribuite e non: 104 | rapporto con le altre assenze del personale escluso le ferie: 19,73% |
| Tutela disabili | n. giorni assenza per disabilità o assistenza disabili: 132 | percentuale rispetto alle altre assenze del personale escluso le ferie: 25,05% |
| Conciliazione tempi di vita e lavoro | fasce di flessibilità part time concessione aspettativa motivi personali e di famiglia concessione nulla osta per trasferimento per avviciniamenti familiari | orario settimanale: 36 ore di cui 22 nelle fasce di presenza obbligatoria e 14 nelle fasce di flessibilità n. dipendenti in part time: 17 percentuale femminile: 94% Percentuale di concessione richieste aspettativa: 100 % Percentuale di concessione: 100% |