



Camera di Commercio  
Cuneo



# LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2021

AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 1, LETT. B), DEL D.LGS. 150/2009 E S.M.I

*Approvato con delibera di Giunta del 27 giugno 2022*

## Sommario

<b>1 – PREMESSA</b> .....	<b>2</b>
<b>2 – SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STAKEHOLDER</b> .....	<b>3</b>
2.1 Il contesto esterno di riferimento.....	3
2.2 L’amministrazione.....	6
2.3 I risultati raggiunti.....	15
2.4 L’operatività della Camera di commercio.....	20
<b>3 – OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E CORRELAZIONE CON LE RISORSE</b> .....	<b>26</b>
3.1 Albero della performance.....	28
3.2 Obiettivi individuali.....	30
<b>4 - RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ</b> .....	<b>32</b>
<b>5 - PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE</b> .....	<b>45</b>
<b>6 - IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE</b> .....	<b>48</b>
6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità.....	48
6.2 Criticità e opportunità.....	50
<b>ALLEGATO 1</b> .....	<b>55</b>
Obiettivi dirigenziali e operativi – schede di dettaglio.....	55
<b>ALLEGATO 2</b> .....	<b>109</b>
Validazione della relazione.....	109

## 1 – PREMESSA

Il decreto legislativo 150/2009, nel delineare la disciplina del ciclo della performance, ha previsto la redazione annuale di una Relazione sulla performance che evidenzi, a consuntivo e con riferimento all'anno precedente, i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse stanziare per realizzarli.

La Relazione ha una duplice funzione in quanto si configura da un lato come strumento di miglioramento gestionale e dall'altro come uno strumento di accountability. Consente, infatti, di analizzare a consuntivo il sistema organizzativo dell'Ente attraverso la descrizione dei risultati riferiti alle attività individuate nelle fasi di programmazione, gestione e controllo nell'ottica del rispetto e del soddisfacimento dei principi di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

Il presente documento chiude il ciclo della performance del 2021, in relazione agli obiettivi programmati che erano stati inseriti nel Piano della performance 2021/2023 in coerenza con le priorità individuate dall'Organo di indirizzo politico nel Piano Pluriennale di Mandato 2020/2025 e nella Relazione Previsionale e Programmatica 2021.

La Camera di commercio di Cuneo ritiene fondamentale informare la propria attività su una logica di integrazione e armonizzazione dei diversi documenti di programmazione, al fine di orientare il proprio operato verso una puntuale realizzazione delle funzioni cui è istituzionalmente preposta per un pieno soddisfacimento delle esigenze delle imprese e degli stakeholder, senza trascurare un ruolo di attore del cambiamento e motore dello sviluppo locale, in sinergia con le istituzioni presenti sul territorio e i centri di eccellenza operativi negli ambiti di interesse.

A questo proposito l'Organo di indirizzo politico e la dirigenza hanno accolto con particolare favore l'introduzione da parte del legislatore del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e, nel redigerlo per la prima volta lo scorso mese di aprile, è stato adottato un approccio unitario e integrato da parte di tutti i soggetti coinvolti nella stesura delle sezioni di cui si compone tra le quali la Performance occupa un ruolo strategico.

Due considerazioni si ritiene, infine, opportuno evidenziare.

La normativa prevede che il presente documento sia validato dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV). Si tratta di un passaggio importante e non di un mero adempimento formale. Il ruolo dell'OIV, troppo spesso ancora sottovalutato, risulta particolarmente rilevante sia quale garante esterno e imparziale della comprensibilità, della attendibilità e della conformità dei dati della Relazione, sia quale supporto per un miglioramento dello sviluppo organizzativo dell'Ente.

La funzione dell'OIV non può limitarsi, in definitiva, a un mero ruolo di garanzia e di controllo del buon andamento del sistema di valutazione ma rappresenta un soggetto insostituibile per l'evoluzione dell'Amministrazione e del valore pubblico che è chiamata a restituire alla collettività attraverso il suo operato. L'Organo di indirizzo politico e la dirigenza agiscono nella piena consapevolezza di quanto sopra descritto avendo costantemente in animo la priorità di migliorare i risultati, individuando annualmente gli ambiti su cui intervenire per impartire i correttivi eventualmente necessari ad accrescere la performance.

Si rappresenta, infine, che il delicato momento storico in cui si è svolto il lavoro dell'Amministrazione nella scorsa annualità, conseguente al perdurare della situazione emergenziale con l'alternarsi di normative volte a contenere la diffusione della pandemia, intervallate da temporanei allentamenti, ha richiesto tempestivi interventi sulla organizzazione degli uffici e dei servizi resi al pubblico.

Le misure organizzative adottate hanno comunque permesso il presidio costante dei servizi e delle attività svolte non registrando ritardi o arretrati nell'evasione delle pratiche e garantendo il giusto equilibrio tra il lavoro da remoto e in presenza, con una prevalenza del secondo a partire dal miglioramento della situazione sanitaria, assicurando in ogni caso il rigoroso rispetto di quanto previsto a livello normativo per il contrasto dell'emergenza da Covid-19.

## 2 – SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STAKEHOLDER

I risultati conseguiti dalla Camera di commercio di Cuneo nell'anno 2021, riportati nel presente documento, danno riscontro ad una programmazione di obiettivi sia esterni, rivolti a servizi a favore dell'utenza e a promuovere l'economia, sia interni, volti ad assicurare il funzionamento e a migliorare l'efficienza della macchina camerale.

Le risultanze vengono inoltre confermate dai dati del bilancio d'esercizio 2021.

### 2.1 Il contesto esterno di riferimento

L'economia dell'Area Euro nel 2021 ha registrato un forte rimbalzo; la crescita del PIL in termini reali, dopo il calo del 6,4% registrato nell'anno precedente, è stata pari al 5,3%. Lo sviluppo economico nell'area è stato sostenuto da una politica monetaria e da politiche di bilancio tempestive ed espansive.

La ripresa ha riguardato anche il mercato del lavoro che ha mostrato un netto recupero, pur rimanendo complessivamente più debole rispetto al periodo precedente la pandemia. A fine anno il tasso di disoccupazione è sceso a livelli storicamente bassi.

La repentina ed eccezionalmente intensa crescita della domanda mondiale nella seconda metà dell'anno ha causato disallineamenti tra domanda e offerta in diversi mercati, determinando un brusco aumento dei costi dell'energia che, insieme a una nuova intensificazione della pandemia e alle tensioni geopolitiche, che a inizio 2022 hanno condotto all'invasione russa in Ucraina, hanno frenato lo slancio della ripresa e accresciuto le pressioni inflazionistiche.

A livello nazionale il forte recupero dell'attività produttiva, dopo un 2020 penalizzato dagli effetti dell'emergenza sanitaria, è stato trainato soprattutto dalla domanda interna, spinta dalla forte ripresa degli investimenti e dei consumi, mentre la domanda estera e la variazione delle scorte hanno fornito contributi più limitati. Una sintesi particolarmente efficace dell'andamento economico provinciale nel 2021 è rappresentato dalle **10 cifre chiave**, indicatori significativi posti a confronto con i valori riferiti alla precedente annualità e con quelli registrati in ambito regionale.

## LE 10 CIFRE

INDICATORI	CUNEO		PIEMONTE	
	2020	2021	2020	2021
Valore aggiunto per abitante (euro)	27.705	30.124	26.497	28.658
Imprese registrate (comprensive di UL)	80.994	81.049	526.068	529.987
Imprese femminili	15.044	14.950	95.879	96.433
Imprese giovanili	5.880	6.025	37.875	38.584
Imprese straniere	4.197	4.225	46.373	48.676
Tasso di sopravvivenza imprese a tre anni (imprese iscritte nel 2018 e 2019) (%)	74,5	75,9	70,8	72,5
Tasso di disoccupazione (15-64 anni) (%)	4,7	4,6	7,6	7,3
Tasso di occupazione (15-64 anni) (%)	68,4	69,6	64,1	65,0
Presenze turistiche (in migliaia)	1.080	1.428	6.971	9.872
Esportazioni (milioni di euro)	7.889	9.115	41.107	49.574

Ripercorrere le 10 cifre consente un'analisi puntuale di come la provincia ha vissuto la ripresa del 2021 attraverso uno sguardo ai temi chiave dell'economia: produzione di ricchezza, tessuto imprenditoriale, mercato del lavoro e commercio estero.

In base alle stime ricavate a partire dai dati ISTAT, nel 2021 la provincia di Cuneo ha generato un PIL di oltre 19,5 miliardi di euro (+8,4% rispetto all'anno precedente), circa il 14% di tutta la ricchezza prodotta in Piemonte e l'1% di quella nazionale. L'espansione evidenziata è risultata superiore rispetto a quanto avvenuto a livello medio regionale. Considerando il valore aggiunto pro capite, inoltre, va sottolineato come Cuneo nel 2021 non solo abbia registrato ancora una volta un dato medio superiore a quello regionale ma, con 30.124 euro/pro capite (erano 27.705 euro/pro capite nel 2020), ottenga la prima posizione tra le province piemontesi, precedendo il capoluogo regionale.

Il quadro economico imprenditoriale della provincia chiude il 2021 restituendo segnali di crescita. Nel periodo gennaio-dicembre 2021 la Camera di commercio di Cuneo ha registrato la nascita di 3.504 nuove iniziative imprenditoriali, 560 in più rispetto all'anno precedenti e 3.240 cessazioni (al netto delle cancellazioni d'ufficio), 112 in meno rispetto al 2020. Queste dinamiche, a fine 2021, hanno consegnato un saldo positivo per 264 unità, fattore che ha portato a un tasso di crescita del sistema imprenditoriale pari al +0,40%. Lo stock di imprese a fine dicembre 2021 si attesta a 66.086 sedi, mentre sono 81.049 le localizzazioni (comprensive di unità locali; erano 80.994 a fine 2020). Il tasso di crescita della provincia

di Cuneo (+0,40%) risulta, tuttavia, meno elevato rispetto sia a quello regionale (+1,1%) che alla media italiana (+1,4%).

La vigorosa ripresa del commercio internazionale ha avuto ricadute positive anche a livello locale. Nel 2021 le esportazioni cuneesi di merci hanno raggiunto il valore di 9 miliardi di euro, registrando una crescita a valori correnti del 15,5% rispetto al 2020. Per quanto concerne i mercati di sbocco, il bacino dell'Ue-27 post Brexit assorbe il 62,1% delle vendite all'estero e si conferma, anche per il 2021, l'area di destinazione principale delle esportazioni cuneesi. Ai mercati situati al di fuori dell'area comunitaria è destinato il restante 37,9%. Entrambi i bacini chiudono con una variazione tendenziale positiva, pari al 14,8% per i mercati comunitari e del 16,8% per i restanti Paesi.

Tra i settori che hanno patito maggiormente nel 2020 spicca quello turistico, penalizzato fortemente dalle restrizioni agli spostamenti durante i picchi pandemici. Nel 2021 il comparto ha manifestato una netta ripresa rispetto al 2020 ma resta ancora lontano dai livelli pre-covid. In provincia di Cuneo nel 2021 si sono registrate 1,4 milioni di presenze, contro gli 1,1 milioni dell'anno precedente, con un aumento del 32,3%. Anche gli arrivi riportano un incremento rispetto al 2020 passando da 409.168 a 596.087. Rispetto al 2019, ultimo anno pre-pandemia, si riscontra un calo del 26% delle presenze e del 22% degli arrivi ma, malgrado il persistere dell'emergenza sanitaria, il sistema turistico ha dimostrato di reggere e di saper intercettare i nuovi trend e le richieste di una clientela sempre più mutevole.

Il mercato del lavoro ha continuato anche per buona parte del 2021 ad essere sostenuto attraverso politiche di tutela e deroghe, che in alcuni casi perdurano anche nel 2022, riuscendo così a mantenere, nonostante le difficoltà, i livelli occupazionali. Il numero medio di occupati in provincia di Cuneo nel 2021 si è attestato a 261 mila, l'1,7% in più rispetto alla media 2020, ma in calo ancora dello 0,8% nei confronti con il 2019. Il 56,7% è rappresentato da soggetti di genere maschile contro il 43,3% di genere femminile. Il 71,4% è costituito da lavoratori dipendenti contro il 28,6% degli indipendenti. Il tasso di occupazione si è attestato al 69,6%, valore in linea rispetto al 2019, anno pre-pandemia. Questo indicatore ha visto tradizionalmente la provincia di Cuneo primeggiare nella graduatoria regionale e nazionale. Anche nel 2021, collocandosi al quarto posto in Italia per miglior tasso di occupazione, Cuneo conferma di avere un mercato del lavoro sano, che è riuscito a fronteggiare efficacemente le difficoltà degli ultimi anni.

Quanto sinteticamente esposto è riportato, con maggior dettaglio, nella prefazione al Rapporto Cuneo 2022 (a cura di Sarah Bovini) e nei dati statistici elaborati dall'Ufficio Studi della Camera di commercio di Cuneo (pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente).

## 2.2 L'amministrazione

### Risorse umane che hanno operato nel 2021 e loro distribuzione nelle varie aree

Nel corso del 2021 l'Ente camerale, per lo svolgimento delle attività istituzionali, ha impiegato n. 78 dipendenti compreso il Segretario Generale (dato al 31.12.2021).

Il personale a fine anno era dislocato per oltre l'80% nella sede centrale, pur presidiando tre unità organizzative permanenti in città di particolare interesse, economico e sociale, della provincia:

- **sede dell'Ente:**  
Cuneo n. 64 unità
- **uffici decentrati:**  
Alba n. 8 unità  
Mondovì n. 2 unità  
Saluzzo n. 4 unità

Dal mese di dicembre 2021 è inoltre stato attivato un presidio presso il Comune di Bra, la cui apertura è garantita, a cadenza settimanale prima e in seguito bisettimanale, da personale di front office della sede cuneese.

L'attuale dotazione organica, approvata con deliberazione n. 139 del 16.11.2020, è la seguente:

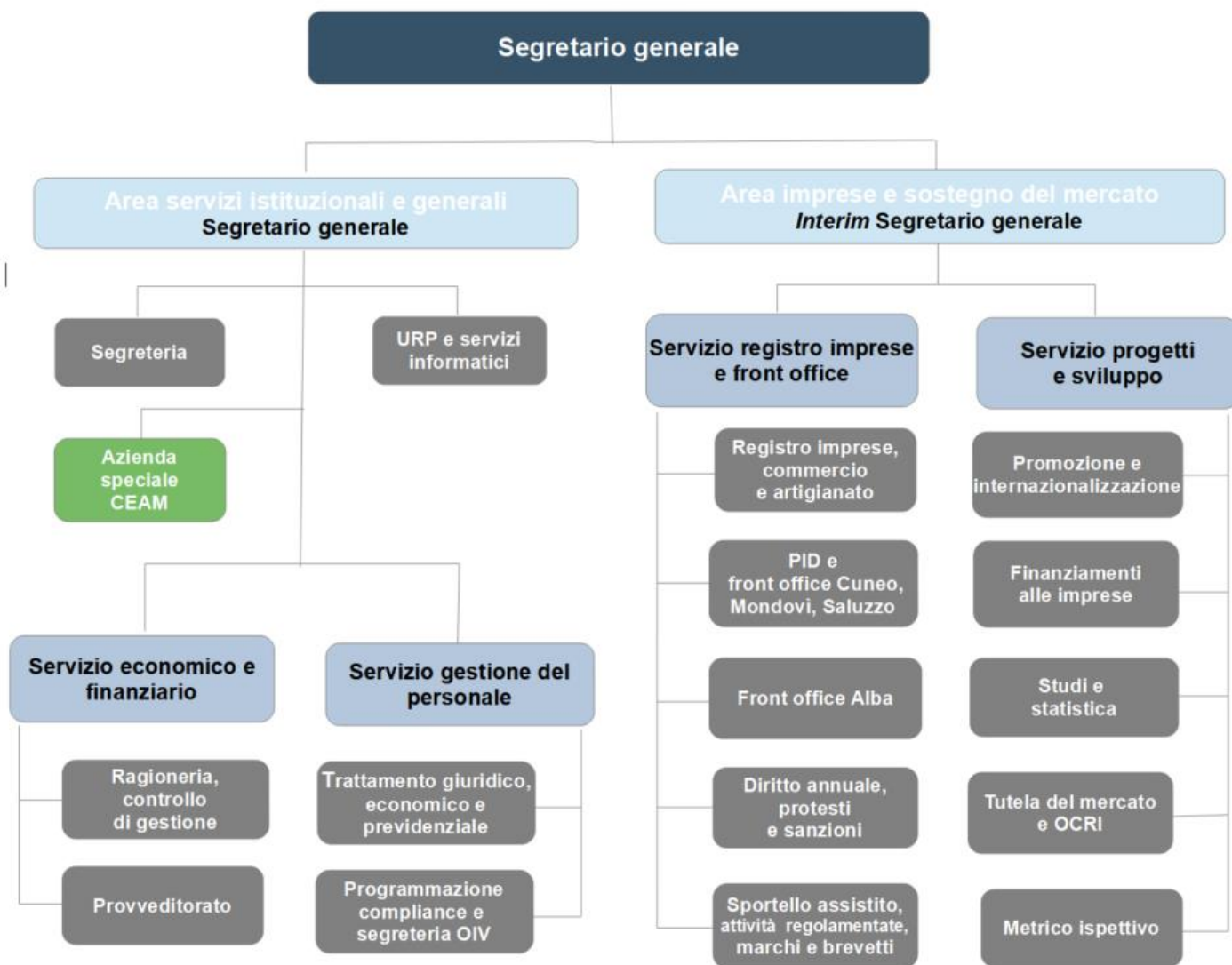
CATEGORIA	Dotazione organica delib. 139 del 16.11.2020	Dipendenti in servizio dato al 31.12.2021	Posti vacanti
<b>Dirigenti</b>	2	1 (Segretario Generale )	1
<b>D</b>	20	16	4
<b>C</b>	46	46	0
<b>B3</b>	10	8	2
<b>B1</b>	6	5	1
<b>A</b>	2	2	-
<b>Totale</b>	<b>86</b>	<b>78</b>	<b>8</b>

Nell'ambito del personale sopra indicato, al 31.12.2021 risultano titolari di rapporto di lavoro a tempo parziale 17 unità lavorative. Per questo, a fronte delle 78 persone fisiche in servizio a fine anno, in termini di FTE (full time equivalenti) i dipendenti sono n. 74,11 mentre il valore medio annuale delle FTE (ore lavorate) comprensivo del personale flessibile è pari a 74,23.

Tale situazione ha determinato, in sede di Piano integrato di attività e organizzazione, la necessità di rivalutare l'incidenza del personale a tempo parziale che può essere assicurata ed assorbita dal personale full time, senza che si registrino impatti sulla qualità dei servizi all'utenza.

Occorre infine evidenziare che una unità presta servizio in posizione di comando per un anno dal 1° agosto 2021, presso l'Ispettorato Territoriale del Lavoro di Cuneo.

L'ordinamento degli uffici al 31.12.2021 è articolato come segue:





La distribuzione del personale nelle diverse funzioni è riepilogata nella seguente tabella, che evidenzia come, pur a fronte di un impatto trasversale della diminuzione di organico nel triennio in esame (in prevalenza per effetto di pensionamenti, non pienamente compensati dalle assunzioni) nelle diverse aree, vi siano state maggiori criticità in taluni servizi, peraltro chiamati a svolgere attività e progetti qualificanti e strategici per la mission camerale, che hanno potuto garantire gli abituali standard di efficienza e qualità solo attraverso la flessibilità del personale e una costante riorganizzazione delle attività.

<b>Distribuzione del personale per funzioni istituzionali (al 31.12.2021)</b>						
<b>Funzioni</b>	<b>Anno 2019</b>		<b>Anno 2020</b>		<b>Anno 2021</b>	
	<b>Valore assoluto</b>	<b>valore %</b>	<b>valore assoluto</b>	<b>valore %</b>	<b>valore assoluto</b>	<b>valore %</b>
Funzione A - Organi istituzionali e Segreteria generale	9	10%	10	10%	9	11,5%
Funzione B - Servizi di supporto	17	20%	16	19,5%	18	23%
Funzione C - anagrafe e servizi di regolazione del mercato	44	50%	41	52%	39	50%
Funzione D - studi e promozione economica	17	20%	15	18,5%	12	15,5%
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

## Risorse economiche

Nella seguente tabella sono riportati, in valore assoluto, i valori di proventi e oneri, ponendo a confronto i dati del consuntivo dell'anno precedente, del preventivo aggiornato e del consuntivo dell'anno oggetto di rendicontazione.

Vengono tal modo sintetizzati i flussi economici di proventi e di oneri che, dal consuntivo dell'anno precedente a quello oggetto di rendicontazione, hanno caratterizzato la fase di programmazione e quella di esecuzione dei programmi di attività alla base del preventivo economico.

RISORSE ECONOMICHE			
Dati di bilancio Gestione corrente	Consuntivo al 31.12.2020	Preventivo anno 2021 aggiornato	Consuntivo al 31.12.2021
<b>A) Proventi Correnti</b>			
Diritto Annuale	€ 7.247.857,52	€ 6.500.000,00	€ 6.982.309,27
Diritto di Segreteria	€ 2.382.905,81	€ 2.400.000	€ 2.562.270,70
Contributi trasferimenti e altre entrate	€ 400.927,58	€ 675.000,00	€ 459.847,41
Proventi da gestione di beni e servizi	€ 33.890,99	€ 70.000,00	€ 49.578,97
Variazioni delle rimanenze	- € 1.044,23	€ 0	€ 25.284,36
<b>Totale Proventi Correnti (A)</b>	<b>€ 10.064.537,87</b>	<b>€ 9.645.000,00</b>	<b>€ 10.079.290,71</b>
<b>B) Oneri Correnti</b>			
Spese per il personale	- € 3.321.592,86	-€ 3.394.000,00	- € 3.348.864,28
Spese di funzionamento	- € 2.051.034,03	- € 2.126.000,00	- € 1.987.936,09
Spese per interventi economici	- € 4.168.842,03	- € 4.395.000,00	- € 3.427.314,15
Ammortamenti e accantonamenti	- € 1.354.193,07	- € 1.080.000,00	- € 1.294.280,18
<b>Totale Oneri Correnti (B)</b>	<b>- € 10.895.661,99</b>	<b>- € 10.995.000,00</b>	<b>- € 10.058.394,70</b>
<b>Risultato Gestione Corrente (A-B)</b>	<b>- € 831.124,12</b>	<b>- € 1.350.000,00</b>	<b>€ 20.896,01</b>

## SVILUPPO QUALITATIVO E QUANTITATIVO DELLE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDERS)

FORME DI COINVOLGIMENTO, INTERAZIONE, COLLABORAZIONE E PARTECIPAZIONE SVILUPPATE - situazione al 31.12.2021

LINEA STRATEGICA	COINVOLGIMENTO, INTERAZIONE, COLLABORAZIONE E PARTECIPAZIONE SVILUPPATE CON GLI STAKEHOLDERS	ESITO COINVOLGIMENTO
<p><b>SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI</b></p> <p><b>La Camera di commercio efficiente ed efficace</b></p> <p><i>Obiettivi strategici:</i></p> <p><b>n. 8 – Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni</b></p> <p><b>n. 9 – Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio</b></p>	<p>Sinergie con società di sistema per anticipare la transizione digitale nei processi interni.</p> <p>Misurazione customer satisfaction per disporre di dati oggettivi della reale percezione dei servizi erogati da parte degli stakeholder.</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>Sviluppate nuove funzionalità, rese disponibili da Infocamere, per digitalizzare i processi interni e accompagnare le imprese verso nuovi servizi fruibili da remoto. Ridisegnata la <b>intranet camerale</b>, con il supporto di Infocamere, per consentire al personale la completa accessibilità alle diverse funzioni anche da remoto</p> <p>Ridefinite le modalità di <b>interazione con i media</b>, l'ente privilegia testate di ampia diffusione e la presenza su portali e siti web. Intensificate le newsletter (resa settimanale) e l'organizzazione di eventi con modalità mista (sia in presenza, sia da remoto).</p> <p>Restyling del <b>sito internet camerale</b>, nel rispetto delle normative in materia di trasparenza, protezione dei dati personali e accessibilità, per renderlo responsive, accessibile e fruibile da parte dell'utenza anche da dispositivi mobili (smartphone e tablet).</p> <p>Aggiornamento tempestivo della <b>pagina Facebook istituzionale</b>, che privilegia l'efficacia e la tempestività della comunicazione nei confronti della nuova utenza dell'Ente.</p>
<p><b>COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE</b></p> <p><b>La Camera di commercio investe per le imprese</b></p> <p><i>Obiettivi strategici:</i></p> <p><b>n. 1 – Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione</b></p> <p><b>n. 2 – Interventi in favore dell'economia circolare</b></p> <p><b>n. 3 – Interventi di valorizzazione e qualificazione turistica</b></p>	<p>- Costante collaborazione e confronto con <b>le Associazioni di categoria</b> per individuare linee di azione e interventi coerenti con la riforma, potenziando l'efficacia delle risorse stanziare 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>- Collaborazione con <b>istituzioni locali</b> (Provincia di Cuneo, Fondazione CRC, Gal, Parchi naturali, Unioni montane, Comuni), Associazioni datoriali ed enti di ricerca in ambiti strategici di comune interesse per lo sviluppo del territorio, quali l'innovazione sociale, la sostenibilità, l'ambiente, il cambiamento climatico e la gestione dell'acqua</p> <p>- Collaborazione con <b>organismi e istituzioni in ambito turistico e culturale</b> (Regione, Provincia, ATL del Cuneese e ATL Langhe Monferrato e Roero, Associazione WOW e partner transfrontalieri</p> <p>- Collaborazione con <b>gli attori territoriali e con i partner transfrontalieri</b>, attraverso incontri e tavoli di confronto su tematiche strategiche inerenti la programmazione europea</p>	<p>- Per dar voce a tutte le rappresentanze territoriali è stata istituita la <b>Consulta delle Associazioni datoriali</b>, organismo consultivo espressamente voluto dalla Giunta. La Consulta si è insediata il 25 maggio 2021 e nella prima annualità ha individuato quali tematiche strategiche le infrastrutture, la campagna vaccinale e l'innovazione.</p> <p>- Sono proseguite le azioni di sostegno alla ripartenza attraverso i <b>bandi camerali</b> 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 mista e tramite specifici webinar di incontri per favorire la <b>digitalizzazione e l'innovazione delle imprese</b></p> <p>- Prosecuzione progetti di <b>economia circolare</b>, anche in collaborazione con la Fondazione CRC (Granda Green), per favorire la conversione ecologica e la sostenibilità degli eventi promozionali, sportivi e turistici.</p> <p>- Avvio, in collaborazione con la Fondazione CRC, della revisione del regolamento del <b>progetto Impresa con Garanzia</b>, di fatto superato dal massiccio ricorso alle garanzie pubbliche previsto a livello normativo per contrastare l'impatto della pandemia, assicurando il coinvolgimento dei Confidi e con il supporto di Innexa, società di sistema specializzata in finanza.</p> <p>- In <b>ambito turistico</b>, anche al fine di accompagnare la ripartenza del settore, fortemente penalizzato dalla pandemia e pesantemente colpito 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, anche con il coinvolgimento di una testimonial di eccezione, quale la campionessa di sci alpino Marta Bassino)</p> <p>- Realizzazione attività previste dai <b>progetti europei finanziati dal programma ALCOTRA</b>: 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 Ecoetiques, e Pays Capables).</p>

LINEA STRATEGICA	COINVOLGIMENTO, INTERAZIONE, COLLABORAZIONE E PARTECIPAZIONE SVILUPPATE CON GLI STAKEHOLDERS	ESITO COINVOLGIMENTO
<p><b>REGOLAZIONE DEL MERCATO</b> <b>La Camera di commercio al servizio delle imprese</b></p> <p><i>Obiettivi strategici:</i></p> <p><b>n. 4 – Valorizzazione dei servizi del registro imprese e avvio dell’OCRI</b></p> <p><b>n. 5 – Orientamento al lavoro e alle professioni</b></p>	<p>- Valorizzazione del patrimonio informativo del <b>Registro imprese</b>, attraverso una duplice linea di azioni: da un lato la costante pulizia del registro e la puntuale assistenza ai professionisti e ai soggetti tenuti alle iscrizioni e ai depositi per migliorare la qualità dei dati, e da un altro la valorizzazione statistica delle risultanze del registro.</p> <p>- Partecipazione al funzionamento e alla gestione delle procedure degli Organismi regionali (<b>ADR Piemonte e Camera Arbitrale del Piemonte</b>), 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 <b>giustizia alternativa</b></p> <p>- Collaborazione a tavoli di confronto in ambito regionale e coinvolgimento organi di controllo sul territorio, partecipazione a progetti di sistema per attuare la <b>vigilanza sul mercato a tutela della fede pubblica</b></p> <p>- Confronti periodici con gli enti preposti all'accertamento delle <b>violazioni</b> e in ambito regionale</p> <p>- Incontri con i rappresentanti del mondo economico e sociale all'interno del <b>Comitato per l'imprenditoria sociale e del microcredito e del Comitato per l'imprenditoria femminile</b></p> <p>- <b>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</b></p>	<p>- Costante confronto e condivisione sulle procedure di iscrizione e deposito per uniformare le risultanze del registro, con attivazione procedimenti di ufficio laddove necessari</p> <p>- Assistenza costante all’utenza, sia telefonica sia attraverso mail e tempestiva gestione delle pratiche</p> <p>- Partecipazione alle <b>attività di analisi e studio dell’economia e dell’innovazione</b> in ambiti strategici. Sviluppo di nuove funzionalità della 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 e dati di fonte Istat, con aggiornamenti trimestrali.</p> <p>- Diffusione e gestione degli strumenti di giustizia alternativa mediante procedure on line; nomina di arbitri ad hoc</p> <p>- Attività ispettiva con <b>prelievo prodotti e attrezzature</b>, con successiva <b>analisi di conformità e sicurezza presso laboratori accreditati</b></p> <p>- Gestione dei <b>procedimenti sanzionatori</b> di competenza dell’Ente, ormai resa completamente telematica nella redazione e trasmissione degli atti e nella gestione delle notifiche tramite pec</p> <p>- A seguito del rinnovo dei Comitati (<b>CISEM e CIF</b>), quest’ultimo conclusosi nei primi mesi del 2021) sono state realizzate molteplici iniziative su tematiche di interesse generale per le imprese, anche in collaborazione con i corrispondenti organismi in ambito regionale</p> <p>- Revisione delle iniziative volte a favorire la realizzazione di percorsi qualificanti di <b>alternanza scuola lavoro</b> per i giovani coinvolti, privilegiando l’organizzazione di percorsi formativi tramite webinar</p>
<p><b>COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE</b> <b>La Camera di commercio prepara le imprese cuneesi ai mercati internazionali</b></p> <p><i>Obiettivi strategici:</i></p> <p><b>n. 6 – Azioni sinergiche con le istituzioni ed enti competenti in materia di infrastrutture digitali e fisiche</b></p> <p><b>n. 7 – Iniziative a favore dell’internazionalizzazioni delle imprese</b></p>	<p>- Coinvolgimento e condivisione con gli attori istituzionali e i rappresentanti economici e politici del territorio sulla <b>tematica delle infrastrutture</b></p> <p>- collaborazione con l'azienda speciale Ceam per supportare le aziende cuneesi verso l'internazionalizzazione</p> <p>- collaborazione con Unioncamere regionale e nazionale, Ice, Sace e Simest, Ceipiemonte e Regione Piemonte</p> <p>- collaborazione con Assocamere Estero e le Camere di commercio italiane all'estero</p>	<p>- Sulla <b>tematica infrastrutture</b>, di rilevanza strategica per il tessuto imprenditoriale e l’intera comunità cuneese – fortemente penalizzati dai ritardi strutturali e dalle carenze nei collegamenti stradali e ferroviari con la vicina Francia, con la Liguria e con i grandi snodi e dall’assenza di poli logistici, all’interno della Consulta è stato istituito un tavolo tecnico che, grazie alla collaborazione di esperti, ha elaborato un documento articolato e strutturato per evidenziare le 10 opere da richiedere prioritariamente alla Regione e alle Amministrazioni competenti.</p> <p>Tale lavoro è confluito nel documento di sintesi elaborato da Unioncamere Piemonte, in sinergia con Uniontrasporti, che ha dato vita al <b>Libro Bianco</b> delle infrastrutture, con aggiornamenti e revisioni periodiche.</p> <p>- Nel 2021 è ripresa l’organizzazione di iniziative, in collaborazione con il <b>Ceam</b> e con il <b>Ceip</b>, 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 due eductour in presenza di giornalisti tedeschi nell’area del Monviso</p> <p>- Gestione sportello Europa e sportello internazionalizzazione</p> <p>- Rinnovata l’adesione al progetto nazionale del Fondo Perequativo “Sostegno all’export dell’Italia”</p>

## Partecipazione detenute dalla Camera di commercio al 31/12/2021

Le partecipazioni camerali sono in linea con le finalità istituzionali dell'Ente, come previsto dall'attuale quadro normativo e in particolare dal D.Lgs. 175/2016 e successive modificazioni, in base al quale con deliberazione di Giunta n. 137 del 16.11.2018 l'Ente camerale aveva effettuato la revisione straordinaria.

Successivamente, a cadenza annuale, in coerenza con l'art. 20 del d. Lgs. 175/2016, è assunto il provvedimento di razionalizzazione periodica delle partecipazioni (approvato per l'anno 2021 con la deliberazione n. 129 del 20.12.2021):

DENOMINAZIONE	FINALITA'	Quota % di partecipazione	Esito razionalizzazione partecipazioni camerali (D.Lgs 175/2016 e D.lgs 190/14) Delib. n. 129 del 20/12/2021)
AZIENDA TURISTICA LOCALE DEL CUNEESE-VALLI ALPINE E CITTA' D'ARTE S.C.R.L.	Realizzazione di iniziative per la valorizzazione delle risorse turistiche locali	<b>5,14</b>	Mantenimento
BORSA MERCI TELEMATICA ITALIANA S.C.P.A.	Gestione mercato telematico dei prodotti agricoli, ittici e agroalimentari	<b>0,64</b>	Mantenimento
CENTRO ESTERO PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - CEIPIEMONTE SCPA	Diffusione cultura economica piccole e medie imprese sui mercati internazionali	<b>6,99</b>	Mantenimento
CENTRO STUDI TAGLIACARNE S.R.L.	Diffusione cultura economica, attività di studi, ricerca e di informazione, formazione.	<b>0,24</b>	Mantenimento
CONSORZIO PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA -DINTEC SCRL	Progettazione e realizzazione di interventi per l'innovazione tecnologica	<b>0,17</b>	Mantenimento
ENTE TURISMO LANGHE MONFERRATO ROERO S.C.R.L.	Promozione dell'interesse economico commerciale dei soci	<b>0,86</b>	Mantenimento
EURO C.I.N. G.E.I.E.	Servizi di editoria, pubblicazione riviste, piani promozionali, campagne pubblicitarie	<b>14,29</b>	Mantenimento
FINGRANDA s.p.a.-in liquidazione	Attività di promozione per lo sviluppo economico della provincia di Cuneo	<b>6,98</b>	In liquidazione
FINPIEMONTE s.p.a.	Gestione fondi regionali e comunitari	<b>0,005</b>	Mantenimento
FONDAZIONE CASTELLO DI MOMBASIGLIO s.c.r.l.	Gestione culturale, storica, turistica e scientifica del Castello di Mombasiglio	<b>20</b>	Mantenimento con azioni di razionalizzazione della società
G.A.L. MONGIOIE s.c.r.l.	Programmazione e realizzazione interventi per sviluppo sociale ed economico del territorio	<b>17,24</b>	Mantenimento
G.A.L. TRADIZIONE DELLE TERRE OCCITANE s.c.r.l.	Programmazione e realizzazione interventi per sviluppo sociale ed economico del territorio	<b>5,3</b>	Mantenimento
G.A.L. VALLI GESSO, VERMENAGNA E PESIO LEADER s.c.r.l.	Programmazione e realizzazione interventi per sviluppo sociale ed economico del territorio	<b>9,92</b>	Mantenimento

DENOMINAZIONE	FINALITA'	Quota % di partecipazione	Esito razionalizzazione partecipazioni camerali (D.Lgs 175/2016 e D.lgs 190/14) Delib. n. 129 del 20/12/2021)
IC OUTSOURCING s.c.r.l.	Gestione di attività immagazzinamento e movimentazione archivi cartacei e riversamento, conservazione ed archiviazione con strumenti ottici	0,40	Mantenimento
INFOCAMERE S.c.p.a.	Gestione informatica CCIAA	0,65	Mantenimento
INNEXTA S.C.R.L.	Attività di promozione, sostegno e miglioramento dell'accesso al mercato del credito e ai mercati finanziari da parte delle pmi.	0,98	Mantenimento
ISNART – ISTITUTO NAZIONALE RICERCHE TURISTICHE s.c.p.a.	Attività di ricerca e studio sul turismo	0,39	Mantenimento
LANGHE MONFERRATO ROERO s.c.r.l.	Programmazione e realizzazione di interventi a favore dello sviluppo sociale ed economico del territorio	0,17	Messa in vendita
LANGHE ROERO LEADER s.c.r.l.	Promozione di attività econ.-commerciali settore turismo e servizi terziari	4,61	Mantenimento
M.I.A.C. MERCATO INGROSSO AGROALIMENTARE CUNEO s.c.p.a.	Gestione mercato ingrosso agro – alimentare di Cuneo	8,04	Mantenimento
P.L.I.M. PIATTAFORMA LOGISTICA INTERMODALE MEDITERRANEO s.r.l.	Attività di studio, promozione, realizzazione e gestione di un progetto di piattaforma logistica intermodale cuneese	50	Mantenimento con azioni di razionalizzazione della società
RETECAMERE Sc.r.l. in liquidazione	Promozione, coordinamento e realizzaz. attività e servizi per valorizzare e sviluppare progetti, assistenza tecnica, consulenza, formazione, comunicazione e sistemi informativi prevalentem.con sostegno azione sistema delle camere di commercio.	1,03	In liquidazione
SI CAMERA – SISTEMA CAMERALE SERVIZI S.r.l.	Studi, ricerche, iniziative progettuali e manifestazioni di qualsiasi genere, servizi di assistenza e supporto tecnico-specialistico, oltre che di affiancamento operativo	0,12	Mantenimento
SOCIETA' DI GESTIONE AEROPORTO DI CUNEO- LEVALDIGI GEAC spa	Gestione infrastrutture aeroportuali	20	Mantenimento con azioni di razionalizzazione della società
SOCIETA' PER LA CERTIFICA.QUALITA' AGROALIMENTARE – AGROQUALITA' spa	Realizzazione di un sistema di certificazione dei prodotti agricoli	2,87	Mantenimento
TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a.	Attività di assistenza e consulenza nei settori tecnico-progettuali, studi di fattibilità, assistenza finalizzata alla gestione di patrimoni immobiliari	0,56	Mantenimento
Con riferimento alle partecipazioni societarie, al 31/12/2021, la Giunta ha in sintesi deliberato:			
mantenimento			20
mantenimento con azioni di razionalizzazione			3
recesso / messa in vendita			1
liquidazione			2
<b>TOTALE</b>			<b>26</b>

## L'azienda speciale – Centro Estero Alpi del mare

La Camera di commercio di Cuneo, nell'esercizio delle proprie funzioni si avvale dell'azienda speciale, costituita nel 1981 con la denominazione di "Ente per la Valorizzazione delle Attività Economiche della provincia di Cuneo", dal 1999 "Centro Estero Alpi del Mare" (CEAM). Attraverso l'azienda speciale, l'Ente aveva voluto dotarsi di uno strumento moderno ed efficace, in grado di interpretare, con una gestione snella e dinamica, una valida politica promozionale sul territorio nazionale e sui mercati internazionali, a favore delle imprese provinciali, caratterizzate da realtà di piccola dimensione, poco strutturate per l'export.

Nel rispetto delle nuove indicazioni date dalla riforma, l'attività svolta in collaborazione con il CEAM è stata orientata a supportare l'internazionalizzazione delle imprese, privilegiando le attività di formazione e accompagnamento, senza più prevedere interventi diretti all'estero ma avvalendosi del supporto di CEIPiemonte e di ICE.

Anche nel 2021, per effetto della pandemia che dal mese di marzo 2020 ha sconvolto le economie mondiali e determinato la chiusura di molti mercati e l'annullamento della generalità delle manifestazioni fieristiche e promozionali, l'attività del Centro estero ha dovuto essere rimodulata.

In particolare, dopo gli eventi realizzati in presenza nei primi due mesi dell'anno, ci si è orientati ad iniziative di assistenza e supporto all'internazionalizzazione attraverso webinar e incontri a distanza, con il coinvolgimento di esperti individuati nell'ambito delle progettualità in essere e nelle forme consentite dalle misure restrittive imposte a tutela della sicurezza e della salute pubblica.

Le aziende speciali: dati dimensionali			
Nome	Dipendenti al 31.12.2021	Contributo previsto	Contributo effettivo
Centro Estero Alpi del Mare	1	68.500,00	68.500,00

## 2.3 I risultati raggiunti

### Performance organizzativa

Gli obiettivi di seguito sintetizzati sono ampiamente illustrati con maggiore analiticità nella sezione 3 e nelle schede di ciascun obiettivo strategico ed operativo.

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO DIRIGENZIALE	Stato di attuazione al 31.12.2021	OBIETTIVO OPERATIVO	Stato di attuazione al 31.12.2021
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.	Indicatore: grado di soddisfazione dei destinatari del servizio in termini di efficacia target: $\geq 70\%$ misura indicatore al 31/12: 80,5%	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 ( <i>registro imprese, commercio artigianato</i> )	Indicatore: grado di soddisfazione dei destinatari del servizio in termini di efficacia target: $\geq 70\%$ misura indicatore 31/12: 80,5%
			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. ( <i>AQI, sportello assistito, marchi e brevetti</i> )	Indicatore: Grado di soddisfazione percentuale del campione intervistato in merito all'operato dell'ufficio target: $\geq 70\%$ misura indicatore 31/12: 84,7%
INTERVENTI IN FAVORE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE	2 - MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ DEL SISTEMA IMPRENDITORIALE E SUPPORTARE INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE.	Indicatore: Incremento percentuale del numero imprese coinvolte nell'anno in materia di economia circolare rispetto al 2020 target: + 10% misura indicatore al 31/12: + 12,6% imprese coinvolte al 31/12/21 n.206 Imprese coinvolte al 31/12/20 n. 183.	n. 15 - Aumentare la diffusione delle iniziative in materia di economia circolare ( <i>studi, statistica e finanziamenti alle imprese</i> )	Indicatore: Incremento percentuale del numero imprese coinvolte nell'anno in materia di economia circolare rispetto al 2020 (n.183) target: + 10% misura indicat. 31/12: + 12,6% Imprese coinvolte al 31/12/21 n.206 Imprese coinvolte al 31/12/20 n. 183.
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.	Indicatore: grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari riceventi il contributo target: $\geq 70\%$ misura indicatore al 31/12: 74,5%	n. 14 - Realizzazione e supporto di progettualità a favore della valorizzazione e qualificazione turistica provinciale ( <i>promozione e internazionalizzazione</i> )	Indicatore: grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari riceventi il contributo target: $\geq 70\%$ misura indicatore 31/12: 74,5%
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.	Indicatore: Incremento percentuale numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno rispetto alla media del triennio target: + 10% misura indicatore al 31/12: +11,22% 7340 nuovi dispositivi (media triennio precedente: 6599,33)	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 ( <i>PID e front office</i> )	Indicatore: Incremento percentuale numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno rispetto alla media del triennio target: + 10% misura indicat. 31/12: +11,22% 7340 nuovi dispositivi (media triennio precedente: 6599,33)



OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO DIRIGENZIALE	Stato di attuazione al 31.12.2021	OBIETTIVO OPERATIVO	Stato di attuazione al 31.12.2021
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</p> <p>target: + 10%</p> <p>misura indicatore al 31/12: +14,68%</p> <p>250 giovani coinvolti (media triennio precedente = 218)</p>	n. 16 - Miglioramento del Servizio di orientamento al lavoro e alle professioni – Attività finalizzate alla costituzione dell'OCRI ( <i>tutela del mercato e OCRI</i> )	<p>Indicatore: Incremento percentuale dei giovani che usufruiscono dei servizi di orientamento al lavoro rispetto al precedente triennio</p> <p>target: + 10%</p> <p>misura indicatore al 31/12: +14,68%</p> <p>250 giovani coinvolti (media triennio precedente = 218)</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</p> <p>target: ≥6</p> <p>misura indicatore al 31/12: 5 (Prefettura, Regione, Provincia, Fondazione CRC, Consulta 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 in termini di efficacia dei destinatari dei servizi di internazionalizzazione</p> <p>target: ≥70%</p> <p>misura indicatore al 31/12: 86,96%</p>	//	//

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO DIRIGENZIALE	Stato di attuazione al 31.12.2021	OBIETTIVO OPERATIVO	Stato di attuazione al 31.12.2021
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. <u>OBIETTIVO DI STRUTTURA</u>	Indicatore: percentuale di coinvolgimento del personale in formazione in materia digitale  target: almeno 1 percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale  misura indicatore al 31/12: 96,25%	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  misura indicat. 31/12: 96,25%
			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  misura indicat. 31/12: 96,25%
			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  misura indicat. 31/12: monitoraggio di 11 servizi
			n. 24 - Assicurare efficace ed efficiente attuazione ai progetti proposti dagli uffici camerali (provveditorato)	Indicatore: grado di realizzazione attività previste target: almeno 4 attività  misura indicat. 31/12: realizzate 3 attività

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO DIRIGENZIALE	Stato di attuazione al 31.12.2021	OBIETTIVO OPERATIVO	Stato di attuazione al 31.12.2021
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 quinquennio precedente target: + 10% misura indicatore al 31/12: +12,22%	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. di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente target: + 10% misura indicat. 31/12: +12,22%
			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. di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente target: + 10% misura indicat. 31/12: +12,22%
			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. di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente target: + 10% misura indicat. 31/12: +12,22%
			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. di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente target: + 10% misura indicat. 31/12: +12,22%
			n. 20- Potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale con rafforzamento comunicazione con le imprese (Diritto annuale, protesti e sanzioni)	Indicatore: Incremento n. di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente target: + 10% misura indicat. 31/12: +12,22%
			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. di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente target: + 10% misura indicat. 31/12: +12,22%
			n. 26 – AMPLIAMENTO MODALITA' E TEMPI DI ACCESSO AI SERVIZI CAMERALI	

<b>OBIETTIVI STRATEGICI</b>	<b>valore assoluto</b>	<b>percentuale</b>
con target raggiunto	8	88,89%
con target parzialmente raggiunto	1	11,11%
con target non raggiunto	0	0%

<b>OBIETTIVI OPERATIVI</b>	<b>valore assoluto</b>	<b>percentuale</b>
con target raggiunto	15	88,24%
con target parzialmente raggiunto	2	11,76%
con target non raggiunto	0	0%

### Andamento % delle risorse disponibili e delle spese sostenute

<b>PROVENTI 2021</b>		
Preventivo economico *	Bilancio d'esercizio	Incidenza %
€ 9.645.000,00	€ 10.079.290,71	104,50%
<b>ONERI 2021</b>		
<b>spese promozionali (interventi economici)</b>		
Preventivo economico *	Bilancio d'esercizio	Incidenza %
€ 4.395.000,00	€ 3.427.314,15	77,98%
<b>spese per il personale</b>		
Preventivo economico *	Bilancio d'esercizio	Incidenza %
€ 3.394.000,00	€ 3.348.864,28	98,67%
<b>spese di funzionamento</b>		
Preventivo economico *	Bilancio d'esercizio	Incidenza %
€ 2.126.000,00	€ 1.987.936,09	93,51%

\* Aggiornato con provvedimento del Consiglio camerale n. 4/C del 28/06/2021

## **2.4 L'operatività della Camera di commercio**

Di seguito sono riportate le principali caratteristiche dell'azione dell'Ente nel 2021, nei diversi ambiti di operatività, come individuati dal legislatore con la legge di riordino approvata con il d. lgs. 219/2016 e il successivo d.m. 7/3/2019.

Il 2021 è stato caratterizzato dalla ripresa delle attività economiche, dopo i ripetuti lockdown che avevano caratterizzato la pandemia. In questo scenario gli Organi camerali, che a ottobre 2020 avevano approvato le linee strategiche del quinquennio, volte a delineare una Camera di commercio aperta alle imprese, "coese, digitali, innovative e sostenibili", ha messo in atto azioni di coordinamento con le associazioni di categoria, istituendo a Consulta delle Associazioni Datoriali per affrontare con una visione unitaria le tematiche di interesse strategico per le imprese e l'economia locale.

La modularità con cui la struttura ha accompagnato la messa a terra delle scelte strategiche approvate ha consentito di giocare un ruolo da protagonista in progettualità di rilevante interesse e di garantire il servizio pubblico proprio della struttura, come di seguito illustrato.

### **Area servizi generali e istituzionali**

L'area servizi interni nel 2021 ha proseguito tutte le attività di competenza, e reso possibile il regolare funzionamento di tutta la macchina organizzativa, pur con le diverse modalità rese necessarie dal modificato contesto esterno.

La collaborazione tra l'ufficio gestione informatica e l'ufficio personale, che nel 2020 aveva consentito il tempestivo passaggio al sistema VDI (virtual desktop infrastructure) per tutti i dipendenti che avevano potuto così operare efficacemente in smart working, nel 2021 ha gestito un graduale e progressivo rientro in presenza negli uffici, nel pieno rispetto delle disposizioni sanitarie e garantendo a ciascuno la completa accessibilità da remoto a tutti i programmi in uso.

L'ufficio provveditorato è stato coinvolto nella complessa gestione di procedure di appalto di lavori e forniture, rese particolarmente complesse a causa del necessario coinvolgimento della Soprintendenza dei beni architettonici e artistici per la storicità della sede camerale.

È stato completato il cantiere pilota relativo al cappotto esterno dell'edificio "Tetto Sottile", ed è stata gestita la gara pubblica per selezionare l'impresa che in queste settimane sta ultimando i lavori per l'adeguamento interno dei locali.

L'ufficio ragioneria ha gestito ogni scadenza e ogni adempimento nel pieno rispetto dei termini, garantendo la tempestività dei pagamenti ai fornitori e della liquidazione dei contributi alle imprese e alle associazioni beneficiarie dei progetti sostenuti dall'Ente e, in sinergia con l'ufficio diritto annuale, la regolare riscossione delle risorse.

L'ufficio personale ha gestito tre concorsi pubblici, adempimento reso estremamente più complesso dalle normative emanate a seguito della pandemia, di cui uno per la selezione di un dirigente, uno per

l'assunzione di personale di categoria D e uno, rivolti a persone con disabilità, per l'assunzione di personale di categoria B3.

L'ufficio segreteria, in collaborazione con l'ufficio gestione informatica, ha assicurato la regolare operatività e funzionalità delle riunioni degli Organi, Giunta, Consiglio e Collegio dei Revisori, che si sono svolte con modalità miste (presenza e da remoto) e il tempestivo aggiornamento dell'Albo on line.

## Area imprese e sostegno del mercato

La scelta strategica, perseguita dal Consiglio camerale, di sostenere l'innovazione delle imprese per favorirne la competitività anche sui mercati internazionali, è stata declinata nella gestione dei bandi per l'erogazione di contributi alle imprese, sui quali, per espressa volontà della Giunta, sono state convogliate le risorse stanziare a bilancio per gli interventi economici e, per la terza annualità, le progettualità approvate dal MISE, finanziate con l'aumento del 20% del diritto annuale, riferite a: Punto impresa digitale, Orientamento al lavoro e alle professioni, Turismo e cultura, Internazionalizzazione e Avvio dell'Ocri.

L'orizzonte di riferimento è rimasto quello, delineato dall'art. 1 della legge 580/1993, delle attività "di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali", per accompagnarne il processo di digitalizzazione e di sostenibilità, favorendone l'apertura ai mercati internazionali.

Il progetto "Impresa con Garanzia", in collaborazione con la Fondazione CRC, dopo l'apertura alla riassicurazione anche a misure a sostegno della liquidità delle imprese, è stato oggetto di una più significativa ridefinizione, a motivo delle modificate condizioni venutesi a creare sul mercato delle garanzie per i massicci interventi del Fondo Centrale.

Anche i molti progetti europei che vedono impegnati gli uffici dell'area sono stati oggetto di rimodulazione e di proroghe, che ne hanno rinviato l'esecuzione al 2021, in taluni casi con la necessità di riscrivere intere azioni progettuali.

Diversi gli obiettivi perseguiti dai vari progetti europei, finanziati dal Programma Alcotra 2014/2020 che, anche nella situazione emergenziale, hanno visto la Camera di commercio impegnata, pur con le nuove modalità (webinar e incontri a distanza):

- mis. 1.1 innovazione applicata: Alpimed Innov (capofila), Eco Terres (partner);
- mis. 1.2 efficientamento energetico: EcoBati (capofila) e Pays Ecoetiques (partner);
- mis. 3.1 turismo sostenibile: Alpimed Patrim (partner), Pays Aimables (partner), Terr@s (partner)
- mis. 3.2 cambiamento climatico: Alpimed Clima (partner);
- mis. 4.2 formazione: Pays Capables (partner).

L'attività che più di altre ha imposto una significativa rimodulazione è stata quella a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese e dell'apertura ai mercati esteri, che l'Ente svolge in collaborazione con la propria azienda speciale, il CEAM (Centro estero delle Alpi del Mare), con il Ceipiemonte e la Regione Piemonte, avvalendosi anche delle opportunità proposte dal sistema camerale nazionale e dall'ICE.

Ancora nel 2021 non si è assistito ad una piena ripresa del settore fieristico alla situazione ante-Covid, cosa questa che impone, a livello regionale, un ripensamento delle attività tradizionalmente svolte dall'azienda speciale, per attualizzare le modalità di accompagnamento delle pmi sui mercati esteri.

La diffusione di informazioni e l'assistenza on line alle imprese si sono tuttavia orientate su diversi ambiti, dalle normative in merito alla corretta etichettatura dei prodotti alimentari alle norme in materia di sicurezza, affiancate queste dalla gestione dell'attività ispettiva e sanzionatoria di competenza dell'Ente, dalla diffusione di contratti tipo, ai pareri in materia di vessatorietà delle clausole contrattuali, all'elaborazione e diffusione di dati economici e statistici.

È proseguito il rilevante l'impegno volto a favorire la risoluzione delle controversie mediante la diffusione della mediazione e dell'arbitrato, relativamente alle quali la gestione delle domande è stata effettuata on line, in coordinamento con la segreteria dei rispettivi organismi (ADR Piemonte e Camera Arbitrale del Piemonte), operanti in ambito regionale presso l'Unioncamere Piemonte e condivisi con le consorelle operanti sul territorio subalpino.

Il rinvio e la rimodulazione delle norme di istituzione degli OCRI, poi confluite nell'avvio di procedure semplificate con gli Organismi per la negoziazione assistita delle crisi, hanno consentito all'ente di attivare percorsi di orientamento e informativi, in collaborazione con Unioncamere nazionale, Infocamere (gestore della piattaforma digitale), ordini professionali e associazioni datoriali.

Infine, le attività per avvicinare la scuola al mondo del lavoro con la facilitazione di percorsi di stage e di alternanza hanno richiesto la rimodulazione dei percorsi in presenza con iniziative a distanza e webinar.

### **Front office e AQI, marchi e brevetti e attività regolamentate**

Nonostante la prosecuzione nella prima parte dell'anno dell'emergenza sanitaria, gli uffici di front office, adeguando i livelli di sicurezza sanitaria come richiesto, nel 2021 sono tornati ad erogare la totalità dei servizi a pieno regime. La flessibilità e l'impegno del personale, inoltre, ha consentito di derogare alla regola dello svolgimento dei servizi su appuntamento, prevista nel periodo emergenziale, venendo così incontro alle esigenze di imprese e professionisti.

Per accompagnare la ripartenza l'ente ha realizzato una serie di interventi, formativi e divulgativi, attraverso il proprio Punto impresa digitale. Grazie alla rete nazionale è stato possibile individuare quale target di riferimento le micro e piccole realtà, spesso incapaci di intraprendere autonomamente la transizione digitale. Nel corso dell'anno l'azione di formazione e informazione del PID, ha organizzato n. 23 webinar, permettendo a oltre 1800 imprenditori/professionisti di acquisire nuove e importanti competenze in materia di transizione 4.0 e di marketing digitale.

Al fine di sostenere le azioni del Pid di Cuneo l'ente camerale ha affidato alla Fondazione Torino Wireless l'incarico per il "Servizio di promozione della digitalizzazione d'impresa". È stato individuato un ingegnere, una figura altamente qualificata nel 4.0 e nella circular economy, che ha assunto il ruolo di digital promoter affiancando i funzionari dello sportello Pid ai fini della qualificazione dello stesso.

La conclusione del progetto DNA On Site, finanziato da Infocamere e realizzato con risorse di ICOutsourcing, non ha determinato alcuna interruzione del servizio di rilascio firme digitali token wireless mediante remotizzazione, che è stato assorbito dal personale di front office della sede di Cuneo. Si tratta di un servizio particolarmente innovativo, in grado di portare la firma digitale letteralmente a “casa dell'imprenditore” che, nel 2021, ha avuto un buon riscontro di utenza e ha consentito a 405 manager/legali rappresentanti di azienda di ricevere direttamente a domicilio il dispositivo Digital DNA Wireless.

Nel corso dell'anno, su richiesta della Giunta e su disponibilità del personale degli sportelli front office, è stato ampliato del 40% (24 ore contro alle 17 precedenti, su un orario settimanale di 36 ore) l'orario di apertura al pubblico che, in una fase di contemporanea crescita delle attività e di carenza di personale, ha rappresentato una sfida non di poco conto per gli uffici di sportello.

L'estensione dei servizi si è manifestata anche sul piano geografico, con l'apertura della sede di Bra, presidiata a cadenza settimanale prima e poi quindicinale, dal personale del front office di Cuneo.

La maggior diffusione del servizio della stampa in azienda dei certificati di origine, in concomitanza con la flessibilità dell'organizzazione degli sportelli, ha permesso di garantire il mantenimento di elevati standard in termini di tempi di evasione dei documenti per l'estero nonostante il turn over del personale dovuto al pensionamento di due unità operanti presso l'ufficio di Alba e al distaccamento all'Ispettorato del lavoro di un'unità lavorativa operante presso l'ufficio di Saluzzo.

Nel mese di settembre del 2021 si è completato il trasferimento degli uffici dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli nella sede di Alba, in seguito alla locazione di parte dell'immobile. L'accorpamento nel medesimo stabile di due P.A., entrambe orientate all'export, ciascuna con specifiche competenze, rappresenta un indubbio vantaggio per le imprese che operano sui mercati internazionali.

In un'ottica di digitalizzazione sempre più presente nella “vita aziendale” sono, inoltre, stati attivati due nuovi servizi digitali per gli imprenditori: VIVIFIR - vidimazione virtuale formulari rifiuti e Libri digitali.

A decorrere dal 1° dicembre 2020, la Giunta ha istituito l'ufficio AQI (assistenza qualificata alle imprese), marchi e brevetti, attività regolamentate, sportello assistito. L'obiettivo dell'AQI era quello di fornire agli aspiranti imprenditori, intenzionati a costituire una start up innovativa in forma di srl, la possibilità di avvalersi della procedura semplificata prevista dai Decreti del Ministero dello Sviluppo Economico del 17 febbraio 2016 e del 28 ottobre 2016. A decorrere dal 30 marzo 2021, in seguito alla sentenza del Consiglio di Stato (n. 02643/2021 Reg. Prov. Coll. del 29/03/2021), il servizio di costituzione start-up è stato sospeso.

L'ufficio continua a svolgere una puntuale attività di assistenza informatica, amministrativa e di sportello assistito per gli adempimenti Registro Imprese/Inps, Inail, Agenzia Entrate, prevalentemente a favore delle imprese meno strutturate.

Anche le attività di assistenza e accompagnamento alle imprese nel deposito dei titoli di proprietà industriale (marchi e brevetti) sono proseguite in virtù dell'accreditamento della Camera di commercio quale Patent information point (PIP) e hanno privilegiato l'organizzazione di incontri a distanza, con il coinvolgimento di mandatari esperti, grazie alla convenzione approvata dalla Giunta camerale a fine 2019.



L'ufficio ha inoltre regolarmente proseguito l'attività di gestione delle attività regolamentate, le cui procedure hanno subito, negli ultimi anni, alcuni interventi regionali di semplificazione, ma anche di ulteriore regolamentazione, e prese di posizione ministeriali piuttosto complesse. E' stata introdotta la regolamentazione di nuovi settori, con particolare riferimento ai manutentori del verde pubblico e privato, con la conseguente necessità di accompagnare gli imprenditori nel processo di riqualificazione.

### **Registro imprese, commercio e artigianato**

Tra i servizi camerali, il registro imprese è sicuramente stato uno di quelli che ha saputo adeguarsi con maggior tempestività alle mutate modalità di lavoro, senza subire alcuna interruzione o disagio a causa dello smart working.

Alla riduzione del personale, in conseguenza di pensionamenti, si è risposto in termini organizzativi con l'unificazione degli uffici registro imprese, commercio e artigianato, resasi necessaria anche per semplificare le relazioni con l'utenza.

L'attività ordinaria dell'ufficio, fermo restando che l'attenzione al cliente è sempre stata una linea guida, riconosciuta e apprezzata dagli utilizzatori professionali, dalle imprese e da soggetti che operano con la Camera di commercio di Cuneo, comprende l'evasione delle pratiche telematiche, la gestione delle procedure concorsuali e i procedimenti d'ufficio. A questo riguardo occorre infatti considerare che il registro delle imprese è un'importante fonte di certezza giuridica, in quanto realizza la pubblicità legale delle imprese, e costituisce un elemento fondamentale per la statistica economica nazionale, secondo le disposizioni del Ministero dello sviluppo economico.

Di conseguenza, al fine di rendere il registro delle imprese uno strumento adeguato a svolgere la funzione istituzionale di pubblicità legale ed economica sempre più corrispondente all'effettiva e complessa realtà imprenditoriale, sono state adottate ulteriori iniziative specifiche.

Tali iniziative mirate hanno riguardato alcune operazioni d'ufficio "massive", quali l'analisi delle posizioni di imprese prive di indirizzo di posta elettronica (o con indirizzi irregolari), per facilitarne la regolarizzazione, attraverso il coinvolgimento delle associazioni di categoria e degli ordini professionali, la capillare diffusione di moduli formativi sulle nuove procedure di iscrizione e deposito a registro imprese (procedure "Dire"), la gestione tempestiva dei provvedimenti d'ufficio segnalati dalle parti o dal Giudice del registro.

### **Metrico e Ispettivo**

Nel 2021 le attività ispettive, proprie dell'ufficio sia in ambito metrologico legale che sicurezza prodotti, seppur rallentate dalle misure di contenimento e contrasto alla diffusione epidemiologica, sono state comunque programmate e svolte. Parallelamente alle attività ordinarie di controllo e vigilanza, sono state effettuate le verifiche ispettive previste nelle convenzioni siglate con Unioncamere nazionale e il MISE.

L'Ufficio ha proseguito le attività di diffusione, attraverso comunicati informativi e il costante aggiornamento del sito internet, delle norme introdotte dal legislatore con il D.M. N. 93/2017 sugli

strumenti di misura, del Regolamento Europeo sui Tachigrafi Intelligenti (15 giugno 2019 ) e delle disposizioni sulla marcatura laser dei metalli preziosi.

È inoltre stata svolta, con interventi prevalentemente a distanza, l'assistenza alle imprese in materia di concorsi a premio, che individua i funzionari camerali in alternativa al notaio per la verbalizzazione delle fasi di estrazione e chiusura, a tutela del consumatore e della fede pubblica.

## **Diritto Annuale**

Nel corso dell'anno 2021, a fronte del perdurare della situazione emergenziale, l'ufficio ha regolarmente svolto l'attività nei tempi stabiliti e assolutamente in linea con quanto previsto dalla normativa, mantenendo gli standard quantitativi e qualitativi raggiunti negli anni precedenti e puntando sempre più ad essere al servizio delle imprese.

Le entrate del 2021, nonostante il timore di eventuali contraccolpi sugli incassi del diritto annuale per via delle difficoltà economiche dovute alla pandemia e alla possibile chiusura di un numero elevato di imprese, sono state pressoché in linea con quelle del 2020 e 2019, con il mantenimento della percentuale di incasso superiore al 90% dell'importo reale riscuotibile.

Le attività dell'ufficio sono state svolte privilegiando la comunicazione con le imprese, tramite mailing massivi (in prossimità delle scadenze di legge) o invii mirati (per facilitare la regolarizzazione di posizioni prima della messa a ruolo), garantendo un tempestivo monitoraggio sul regolare adempimento degli obblighi di legge, fattore questo che indubbiamente concorre a determinare una elevata percentuale di riscossione.

### 3 – OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E CORRELAZIONE CON LE RISORSE

Missione Area strategica	Obiettivi strategici pluriennali	Obiettivi dirigenziali	Obiettivi operativi Posizioni Organizzative	Obiettivi operativi uffici
		Del.n.152 del 21.12.2020		
		risorse per retribuzione di risultato Dirigenti: € 70.896,95	risorse per retribuzione di risultato P.O.: € 10.280,82	risorse per incentivi produttività Dipendenti * € 212.378,85 <small>* comprendenti anche gli importi art. 67 c 3 lett.h e i CCNL 21.5.2018</small>
<b>Competitività e sviluppo delle imprese</b>  Risorse stanziare: € 4.409.620,60 Risorse utilizzate: € 2.633.109,21	1 - 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		18 – Registro imprese, commercio e artigianato 21 – Sportello assistito, attività regolamentate, marchi e brevetti
	2 - INTERVENTI IN FAVORE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE	2 - Migliorare la sostenibilità del sistema imprenditoriale e supportare interventi di economia circolare		15 – Studi, statistica e finanziamenti alle imprese
	3 - 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		14 – Promozione e internazionalizzazione
<b>Regolazione del mercato</b>  Risorse stanziare: € 2.377.042,31 Risorse utilizzate: € 3.805.937,11	4 - 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		19 – PID e front office
	5 - Orientamento al lavoro e alle professioni	5 - 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.		16 – Tutela del mercato e OCRI
<b>Commercio internazionale e internazionalizz. sistema produttivo</b>  Risorse stanziare: € 316.496,55 Risorse utilizzate: € 767.084,31	6 - Azioni sinergiche con le istituzioni ed enti competenti in materia di infrastrutture digitali e fisiche	6 - 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		
	7 - 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		

Missione Area strategica	Obiettivi strategici pluriennali	Obiettivi dirigenziali	Obiettivi operativi Posizioni Organizzative	Obiettivi operativi uffici
		Del.n.152 del 21.12.2020		
		risorse per retribuzione di risultato Dirigenti: € 70.896,95	risorse per retri- buzione di risultato P.O.: € 10.280,82	risorse per incentivi pro- duttività Dipendenti * € 212.378,85 <small>* comprendenti anche gli importi art. 67 c 3 lett.h e i CCNL 21.5.2018</small>
<b>Servizi istituzionali e generali</b>  Risorse stanziate: € 2.421.240,82 Risorse utilizzate: € 2.126.652,40	<b>8 - Sviluppo della digitaliz- zazione nei processi in- terni</b>	<b>8 - Qualificare l'organizzazione sia in ter- mini di conoscenze e abilità informatiche del personale sia in termini di acquisizione di strumenti tecnologici adeguati ad un servizio efficace verso l'utenza</b>  <b>OBIETTIVO DI STRUTTURA</b>	11 – P.O. Servizio gestione del personale	22 - Personale
				23 – Ragioneria
				24 – Provveditorato
	<b>9 - Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio</b>	<b>9 - Migliorare la conoscenza e l'accesso ai servizi camerali e strutturare servizi di ascolto dell'utenza.</b>	10 – P.O. Servizio economico finanziario	
			12 – P.O. Servizio registro imprese e front office	
			10 – P.O. Servizio progetti e sviluppo	
		17 – Metrico ispettivo		
		20 – Diritto annuale, protesti e sanzioni		
		25 – Segreteria, URP e servizi informatici		

### 3.1 Albero della performance

011- Competitività e sviluppo delle imprese	<p>OBIETTIVO STRATEGICO 1: Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione</p>	<p><b>n. 18</b> - 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 <i>(registro imprese, commercio artigianato)</i></p>
	<p>OBIETTIVO DIRIGENZIALE 1: Accrescere la diffusione delle nuove tecnologie presso le imprese per aumentarne le potenzialità di sviluppo</p>	<p><b>n. 21</b> - 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 <i>(sportello assistito, attività regolamentate, marchi e brevetti)</i></p>
	<p>OBIETTIVO STRATEGICO 2: Interventi in favore dell'economia circolare</p> <p>OBIETTIVO DIRIGENZIALE 2 - Migliorare la sostenibilità del sistema imprenditoriale e supportare interventi di economia circolare.</p>	<p><b>n. 15</b> - Aumentare la diffusione delle iniziative in materia di economia circolare <i>(studi, statistica e finanziamenti alle imprese)</i></p>
012 – Regolazione del mercato	<p>OBIETTIVO STRATEGICO 3: Interventi di valorizzazione e qualificazione turistica</p> <p>OBIETTIVO DIRIGENZIALE 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>	<p><b>n. 14</b> - Realizzazione e supporto di progettualità a favore della valorizzazione e qualificazione turistica provinciale <i>(promozione e internazionalizzazione)</i></p>
	<p>OBIETTIVO STRATEGICO N. 4: Valorizzazione e digitalizzazione dei servizi del registro delle imprese e avvio dell'OCRI</p> <p>OBIETTIVO DIRIGENZIALE N. 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>	<p><b>n. 19</b> - 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 <i>(PID e front office)</i></p>
	<p>OBIETTIVO STRATEGICO N. 5: Orientamento al lavoro e alle professioni</p> <p>OBIETTIVO DIRIGENZIALE N. 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>	<p><b>n. 16</b> - Miglioramento del Servizio di orientamento al lavoro e alle professioni – Attività finalizzate alla costituzione dell'OCRI <i>(tutela del mercato)</i></p>

016 – Commercio internazionale e internazionalizzazione delle imprese	OBIETTIVO STRATEGICO N. 6: Azioni sinergiche con le istituzioni ed enti competenti in materia di infrastrutture digitali e fisiche	
	OBIETTIVO DIRIGENZIALE N. 6: Favorire completamento e realizzazione delle infra-strutture 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	
	OBIETTIVO STRATEGICO N. 7: Iniziative a favore dell'internazionalizzazione delle imprese	
	OBIETTIVO DIRIGENZIALE N. 7: Supportare le imprese accelerando i processi di digitalizzazione lungo le filiere produttive e di commercializzazione per favorirne l'apertura ai mercati esteri.	
032 - Servizi istituzionali e generali	OBIETTIVO STRATEGICO N. 8: Sviluppo della digitalizzazione nei processi interni	n. 11 - Attuazione strumenti per migliorare conoscenza ed esperienza digitale e comunicativa per avvicinare la Camera di commercio alle esigenze delle imprese <i>(PO servizio gestione del personale)</i>
	OBIETTIVO DIRIGENZIALE N. 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	n. 22 - Organizzazione attività formative in tema di digitalizzazione <i>(personale)</i>
		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. <i>(ragioneria e controllo di gestione)</i>
		n. 24 - Assicurare efficace ed efficiente attuazione ai progetti proposti dagli uffici camerali <i>(provveditorato)</i>
		n. 10 - Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (PO servizio economico finanziario)
		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)
		n. 13 - Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza <i>(PO servizio progetti e sviluppo)</i>
	OBIETTIVO STRATEGICO N. 9 Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio	n. 17 - Favorire la diffusione delle normative in ambito metrologico e di sicurezza prodotti e svolgere le attività di vigilanza e controllo <i>(metrico ispettivo)</i>
	OBIETTIVO DIRIGENZIALE N. 9: Migliorare la conoscenza e l'accesso ai servizi camerali e strutturare servizi di ascolto dell'utenza.	n. 20 - Potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale con rafforzamento comunicazione con le imprese <i>(Diritto annuale, protesti e sanzioni)</i>
		n. 25 - Informazione alle imprese e digitalizzazione: ampliamento delle competenze digitali finalizzate al miglioramento della comunicazione con le imprese <i>(segreteria, URP e servizi informatici)</i>
	n. 26 – AMPLIAMENTO MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO AI SERVIZI CAMERALI <i>(TUTTI GLI UFFICI)</i>	

### **3.2 Obiettivi individuali**

Ogni dipendente concorre al raggiungimento degli obiettivi del proprio ufficio e per il giudizio sulla sua partecipazione è rilevante il grado di raggiungimento degli obiettivi commisurato alle percentuali di raggiungimento indicate rispetto ai target prefissati.

La valutazione della prestazione professionale dei dipendenti relativamente ai suddetti obiettivi avviene sulla base dei parametri previsti dal sistema di valutazione vigente per il 2021 per ciascuna tipologia di personale (Segretario Generale, posizioni organizzative e dipendenti). A tale proposito si segnala che la Camera di commercio di Cuneo ha considerato nel corso degli anni la performance individuale tenendo conto non solo del contributo che il singolo dipendente apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi attraverso la propria azione ma anche del modo in cui in concreto agisce. La valutazione individuale non si è, pertanto, limitata a un giudizio sull'aspetto quantitativo ma ha tenuto in debita considerazione l'aspetto qualitativo del lavoro svolto dal singolo dipendente.

Dall'esame, che ha contemplato sia gli obiettivi dirigenziali che quelli operativi nei quali si è declinata la programmazione, è scaturita l'attribuzione del punteggio secondo i parametri del vigente sistema di valutazione, utile per il riconoscimento della produttività e del risultato.

In questa sede si evidenzia la sussistenza dei presupposti per l'alimentazione del fondo con le risorse di cui al combinato disposto art. 67 comma 3 lettera i) e comma 5 lettera b) e comma 4 del CCNL 21.5.2018, secondo le procedure dettate dall'ARAN per l'incremento delle risorse variabili per l'anno 2021 a fronte di specifici obiettivi che sono stati pianificati dall'Ente con la deliberazione del piano annuale di gestione (del. n. 152 del 21.12.2020) con un'espressione di volontà dell'Ente che ha valutato l'interesse ad investire per incentivare la partecipazione del personale al conseguimento di predeterminate e condivise finalità e obiettivi rivolti al miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi. Questo corrisponde ai criteri ed ai principi della riforma di cui al D. Lgs. 150/2009 che, nell'ambito del ciclo di valutazione della performance, stabilisce la necessità di definizione preventiva degli obiettivi e l'obbligo di collegamento tra obiettivi stessi e risorse.

I progetti selezionati hanno comportato da parte dei dipendenti un aumento delle prestazioni rese e l'esigibilità nei loro confronti di maggiori compiti e maggiore flessibilità operativa mentre da parte dei responsabili (posizioni organizzative e Segretario Generale) hanno comportato un corrispondente maggiore sforzo organizzativo e gestionale che si concretizza negli obiettivi.

Il sistema di valutazione in vigore presso l'ente per l'anno 2021 prevede una diretta correlazione tra gli incentivi e l'effettivo coinvolgimento e aumento di prestazioni dei dipendenti: le modalità di calcolo comportano una graduazione molto articolata dei compensi sulla base di effettivi criteri meritocratici e ovviamente l'esclusione dei dipendenti non coinvolti direttamente nelle iniziative innovative.

Gli obiettivi dirigenziali ed operativi rappresentano la declinazione annuale delle linee strategiche pluriennali dell'Amministrazione, i cui Organi di indirizzo politico sono stati rinnovati nel 2020, e costituiscono oggetto di valutazione da parte della Giunta sotto il profilo delle condizioni che

giustificano l'integrazione delle risorse variabili di un importo commisurato all'entità dell'impegno aggiuntivo dell'organizzazione. Detto importo viene infatti reso disponibile per l'incentivazione delle prestazioni e dei risultati del personale, solo a seguito della presente verifica a consuntivo delle iniziative di ampliamento o miglioramento dei servizi che valuta l'incidenza degli oneri del personale connessi a tali iniziative. Il percorso adottato risulta tra l'altro, coerente e compatibile con quanto disposto dall'art. 23 comma 3 del d.lgs. 75/2017 che conferma gli indirizzi ARAN in materia.



## 4 - RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

### RISORSE - ANALISI DEL RISULTATO ECONOMICO

Il risultato economico è stato positivo per € 303.101,91 (nel 2020 era stato negativo per € 656.099,03), ed è stato nettamente migliore rispetto al risultato negativo atteso previsto a budget di € 850.000.

L'andamento soddisfacente rispetto alle previsioni è dipeso essenzialmente dalla gestione corrente, da un lato infatti si è registrato un netto scostamento positivo dei proventi correnti rispetto alle previsioni (+ 4,50%) e dall'altro le spese correnti sono state decisamente minori rispetto alle previsioni (- 8,52%).

Conseguentemente il saldo della gestione corrente è risultato positivo e pari a € 20.896,01, mentre era stato previsto negativo e pari a pari a - € 1.350.000,00.

Le gestioni finanziaria è risulta positiva per € 14.515,49 (- 27,42% rispetto al preventivo), anche la gestione straordinaria è stata positiva e pari a € 329.125,10 anche se inferiore alle attese rispetto al preventivo (- 42,26%), mentre le svalutazioni sono state pari a € 61.434,69, anche se il risultato è stato migliore rispetto alle attese (- 31,74%).

È ancora opportuno ricordare che in assenza delle spese promozionali, che sono contributi a favore delle imprese, l'Ente Camerale avrebbe chiuso con un saldo positivo superiore a € 3,5 mln, a testimonianza della solidità economica dell'Ente Camerale

Inoltre tale solidità è anche data dagli indici di struttura e di situazione finanziaria che sono ampiamente positivi, testimoniando un equilibrio finanziario sia nel breve e sia nel lungo periodo.

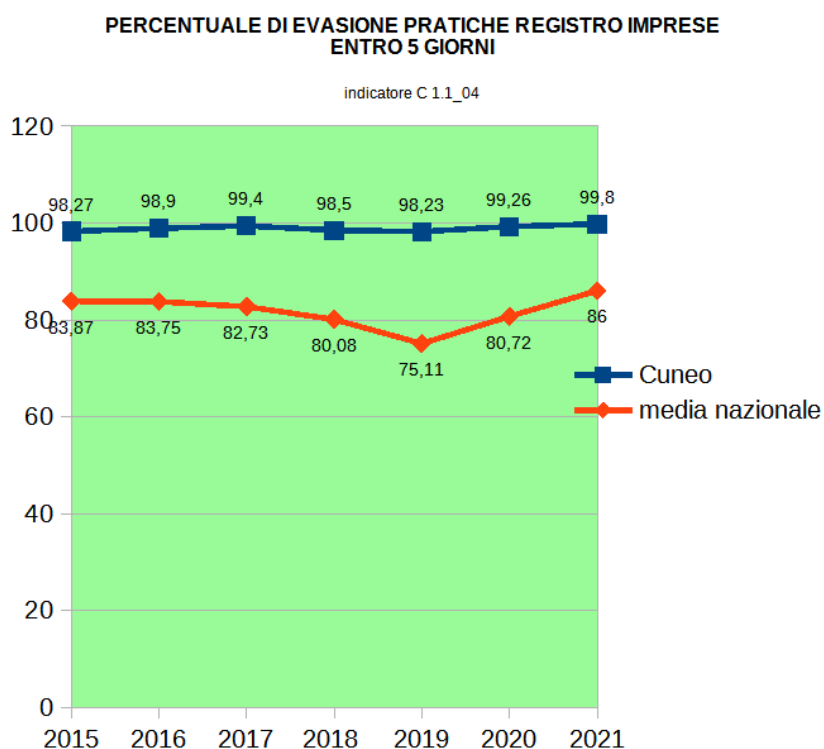
Infine, ad ulteriore testimonianza della solidità dell'Ente Camerale si deve ricordare che la liquidità camerale al 31/12/2021 ammonta a oltre € 14,6 mln, in lieve crescita rispetto al precedente esercizio, mentre il Patrimonio netto sfiora € 9,9 mln.

### CONTENIMENTO E RIDUZIONE DEI COSTI

tipi di costi	costo medio triennio precedente	costo anno 2021
costi del personale (fonte Bilanci)	$(3.614.033,00 + 3.489.630,00 + 3.321.592,86)/3 = 3.475.085,29$	<b>3.348.864,28</b>
costi di funzionamento (fonte Bilanci)	$(2.023.775,00 + 1.992.697,00 + 2.051.034,03) /3 = 2.022.502,01$	<b>1.987.936,09</b>

## OTTIMIZZAZIONE DEI TEMPI DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

tipo di procedimento	triennio precedente Cuneo	anno 2021 Cuneo	triennio precedente media nazionale	anno 2021 media nazionale
<b>evasione pratiche registro imprese entro 5 giorni</b>	<b>98,66%</b> 2018 = 98,50 2019 = 98,23 2020 = 99,26	<b>99,80%</b>	<b>78,64%</b> 2018 = 80,08 2019 = 75,11 2020 = 80,72	<b>86,00 % media nazionale 2021</b>



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.

## QUALITA' E QUANTITA' DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI EROGATI

dati al 31.12.2021

Ufficio competente	Tipologie di prestazioni erogate	quantità
<i>ufficio relazioni con il pubblico</i>	media accessi giornalieri	n. 25
	media accessi giornalieri al sito internet	n. 670 utenti n. 838 accessi (n. 1955 visualizzazioni di pagine)
	"mi piace" sulla pagina Facebook	n. 139 nuovi follower (2067 follower totali)
	utenti biblioteca	n. 321
<i>segreteria</i>	Punto di ascolto antiusura: accessi	n. 12
<i>ufficio metrico ispettivo</i>	Richieste verifiche ispettive	11
	Strumenti verificati (attività ispettiva )	91
	Officine autorizzate per cronotachigrafi digitali , intelligenti ed analogici / solo analogici	32 / 21
	Laboratori accreditati	6
	Orafi	33
	Attivazione Token USB marcatura laser metalli preziosi	//
	Eventi	//
	Numero verifiche attività : Ispettiva, Contraddittorio Svim Sicurezza Prodotti , Svim Metrologia Legale	41
	Concorsi a premio ( estrazioni e chiusure )	72
<i>uffici promozione / crediti agevolati / regolazione mercato</i>	contributi alle imprese erogati tramite bandi importo contributi liquidatj alle imprese	€ 2.200.482,16 e n. 968 imprese beneficiarie al 31/12/2021
<i>ufficio promozione + CEAM</i>	<p>INTERNAZIONALIZZAZIONE</p> <p>CEAM: iniziativa Gulfood: 13 aziende partecipanti di cui 3 cuneesi B2B virtuali "Made in Piemonte – Luxury &amp; Design": 35 aziende partecipanti di cui 7 cuneesi 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, ed un press contact con funzioni di accompagnatore nell'ambito del progetto europeo Terres Monviso – Progetto singolo T(o)UR. educational tour con 6 agenti di viaggio tedeschi del settore outdoor e due accompagnatori coorganizzatori dell'evento nell'ambito del progetto europeo Terres Monviso – Progetto</p>	<p>CEAM: 4 iniziative, 2 B2B virtuali, 1 borsa vini realizzati – n. 65 ditte cuneesi partecipanti</p> <p>CEAM: 3 educational tour e <i>GrandUP! procurement sociale</i></p>

Ufficio competente	Tipologie di prestazioni erogate	quantità
	<p>singolo T(o)UR.  educational tour con 3 instagramers, nell'ambito del progetto europeo Terres Monviso – Progetto singolo T(o)UR.  Fiera Cibus: 5 aziende cuneesi partecipanti  Borsa vini Italian Wine Emotion: 3 aziende cuneesi partecipanti  Fiera AF – L'Artigiano in Fiera: 15 aziende cuneesi partecipanti  <i>GrandUP! Procurement sociale</i>  Gulfood Manufacturing: 7 aziende partecipanti di cui 2 della provincia di Cuneo</p> <p>Progetto SEI Sostegno all'export delle PMI – attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale aziende iscritte sul portale <a href="http://www.sostegnoexport.it">www.sostegnoexport.it</a> al 31/12/2021: n. 99</li> <li>• STAY EXPORT II: n. 9 imprese cuneesi selezionate per attività di web-mentoring a cura dei referenti CCIE che si svolgerà nel I semestre 2022</li> </ul> <p>Progetto Preparazione delle PMI a affrontare i mercati internazionali – Il annualità del progetto finanziato con l'aumento del 20% del diritto annuale Triennio 2020-2022 – attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Export Flying Desk in collaborazione con ICE – incontri individuali con imprese - n. 35 imprese partecipanti</li> <li>• 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"> <li>◦ L'e-commerce in ambito internazionale e l'ascesa dell'e-commerce B2B – 26/02/2021: 27 aziende piemontesi partecipanti di cui 4 cuneesi</li> <li>◦ Il Web e i social media per affrontare i mercati internazionali – 12/03/2021: 24 aziende piemontesi partecipanti di cui 5 cuneesi</li> <li>◦ 3 incontri: e-Commerce B2B dal sito web aziendale e tramite alibaba.com: come #Fare AffariInSicurezza: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 marzo 2021: 29 aziende piemontesi partecipanti di cui 6 cuneesi</li> <li>▪ 8 marzo 2021: 25 aziende piemontesi partecipanti di cui 5 cuneesi</li> <li>▪ 15 marzo 2021: 21 aziende piemontesi partecipanti di cui 5 cuneesi</li> </ul> </li> <li>◦ corso in lingua inglese “APPLIED SKILL WORKSHOPS” : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CORSO APPLIED SKILL WORKSHOPS - GRUPPO A - 17 maggio, 24 maggio, 7 giugno, 14 giugno: 15 aziende piemontesi partecipanti di cui 5 cuneesi</li> <li>▪ CORSO APPLIED SKILL WORKSHOPS - GRUPPO B - 17 maggio, 31 maggio, 8 giugno, 15 giugno: 10 aziende piemontesi partecipanti di cui 3 cuneesi</li> </ul> </li> <li>◦ Incontri personalizzati con le imprese: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 11 febbraio 2021: 20 aziende piemontesi partecipanti di cui 4 cuneesi</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>Progetto SEI: n. 99 imprese iscritte sul portale</p> <p>Progetto 20% Preparazione delle PMI a affrontare i mercati internazionali : n. 188 imprese cuneesi coinvolte in attività nel corso del 2021</p>

Ufficio competente	Tipologie di prestazioni erogate	quantità
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 24 marzo 2021: 15 aziende piemontesi partecipanti di cui 4 cuneesi               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Invio questionario di customer alle imprese del Progetto e identificazione potenziali nuove aziende da inserire su Alibaba.com</li> </ul> </li> <li>• progetto Tender:               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ webinar Big Science Organisation European Southern Observatory – 18 marzo 2021 – n. 3 imprese cuneesi partecipanti</li> <li>◦ 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</li> <li>◦ 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</li> <li>◦ ONG e aziende piemontesi a confronto: possibili partenariati e partecipazione a Tenders internazionali – webinar 25 maggio 2021 - n. 5 imprese cuneesi partecipanti</li> <li>◦ Le gare d'appalto pubbliche in Svizzera – webinar 30 giugno 2021 – n. 5 imprese cuneesi partecipanti</li> <li>◦ Help Desk Tenders internazionali – incontri individuali online - 20 ottobre 2021 – n. 1 impresa cuneese partecipante</li> <li>◦ Big Science European XFEL – webinar 23 novembre 2021 – n. 3 imprese cuneesi partecipanti</li> <li>◦ Progetto Dones – webinar 16 dicembre 2021 - n. 3 imprese cuneesi partecipanti</li> <li>◦ Presentazione Tenderpass e accordo ICE-Development Aid – webinar 20 dicembre 2021 – n. 6 imprese cuneesi partecipanti</li> </ul> </li> </ul> <p>Nel 2021 risultano 9 assistenze/segnalazioni di tender per 3 imprese cuneesi.</p> <p>Inoltre, i prodotti di un'azienda cuneese sono stati inseriti anche nello spazio Innovation Corner del Portale UNGM delle Nazioni Unite.</p> <p>Un'azienda cuneese si è aggiudicata una gara</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• B2B Virtuali con buyers svizzeri – settore agroalimentare e vinicolo – novembre/dicembre 2021: n. 13 imprese cuneesi</li> <li>• evento di presentazione paese - webinar Svizzera - 01.10.2021 con n. 18 imprese partecipanti</li> <li>• Incontri individuali online con esperto mercato svizzero in collaborazione con CCIE – 18 e 23 novembre 2021: n. 10 imprese cuneesi</li> <li>• Mercati senza confini – realizzazione webinar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 03.11.2021 – webinar “Vendere on line all'estero nel settore wine and food: meglio il sito e-commerce o un marketplace?” - n. 15 imprese cuneesi partecipanti</li> <li>- 06.12.2021 – webinar “Acquisire contatti e vendere online nel settore Edilizia e Home Living” – n. 10 imprese cuneesi partecipanti</li> </ul> </li> </ul> <p>ufficio promozione webinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• webinar Sportello Europa “Brexit - Le conseguenze sulla movimentazione delle merci” – 24.02.2021 – n. 47 imprese cuneesi partecipanti</li> <li>• webinar Sportello Europa “ E-commerce: nuove regole IVA dal 1° luglio 2021” – 21.06.2021 – n. 36 imprese cuneesi partecipanti</li> <li>• webinar Brexit - Le conseguenze sul distacco dei lavoratori – 10.11.2021 – n. 5 imprese cuneesi partecipanti</li> </ul>	<p>PROMOZIONE webinar: n. 3 iniziative realizzate – n. 88 aziende partecipanti</p>

Ufficio competente	Tipologie di prestazioni erogate	quantità
<i>ufficio promozione</i>	Sportello Europa accessi sportello	n. 29 quesiti evasi
	Sportello 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. 62 quesiti evasi
	Webinar nazionale_04.11.2021_Vendere prodotti agroalimentari all'estero: aggiornamenti legislativi e casi pratici_n. 20 imprese cuneesi partecipanti	n. 1 seminario con n. 20 imprese partecipanti
	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, Giro d'Italia femminile, Concerto di Ferragosto, Piazza di circo, Mercato europeo, Straconi, IllumiNatale  marchio di qualità delle strutture turistiche: Ospitalità italiana	n. 10  n. 71 visite alle strutture per assegnazione rating  Ospitalità Italiana 162 strutture con marchio
	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, progetto Grano Piemonte, progetto Nocciola di qualità, Cheese, mostra Fungo Ceva, Fiera nocciola Cortemilia, mostra artigianato Mondovì, Helix, fiera del Marrone Cuneo, fiera del Tartufo bianco d'Alba, festival della Salsiccia Bra, fiera fredda della Lumaca Borgo S. Dalmazzo, fiera Bue grasso Carrù	n. 5  n. 16
<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
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- ieventi CISEM su cooperative di tipo b) , tavolo welfare aziendale con Fondazione CRC)	n. 6

Ufficio competente	Tipologie di prestazioni erogate	quantità
servizi per risoluzione controversie (Tutela del mercato e OCRI)	procedimenti	n. 94
	incontri di mediazione	n. 124
	gestione liste e tirocini (n. mediatori iscritti)	8 prov. attivi
	convenzioni con associazioni e ordini	n. 1
	corsi di aggiornamento	n. 3
	gestione quesiti	n. 190
	riunioni e videoconferenze	n. 4
Contratti tipo (Tutela del mercato e OCRI)	protocolli di intesa attivi	n. 17
	aderenti protocolli	n. 291
Imprenditoria femminile e imprenditorialità sociale (Tutela del mercato e OCRI)	eventi	4
	progetti in partenariato (Laboratorio Donna, 8 marzo e dintorni, Giro d'Italia in rosa, Laboratorio nazionale, gruppo Presidenti)	5
	corsi formazione	2 per aspiranti imprenditori sociali e neuroscienze
	partecipazione ad eventi	6 (Panchina rossa, Tappa Giro Torino, Women 2027, delegazione a Roma, giuria Social Impact, Donne in attivo
	comunicati stampa	8
	Riunioni	9
	Coordinamento regionale e nazionale	9
Formazione e lavoro (Tutela del mercato e OCRI)	concorsi	1
	Eventi e concorsi	3
	stage (n. studentii 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	4 (Presentazione attività, crowdfunding, incontro con Soleri Bertoni, premiazione "Storie")
	Bandi	1 (bando formazione e lavoro n. 117 domande)
	2 (con Ust e APL)	
	Protocolli/ accordi attivi	

Ufficio competente	Tipologie di prestazioni erogate	quantità
Raccolta provinciale usi (Tutela del mercato e OCRI)	accessi/contatti per informativa sugli usi vigenti	n. 85
Clausole vessatorie e quesiti giuridici (Tutela del mercato e OCRI)	quesiti giuridici e su vessatorietà	n. 75
Registro imprese commercio artigianato	totale pratiche pervenute (esclusi i bilanci) - fonte PRIAMO	n. 40.578
	tempo medio lavorazione – giorni - fonte PRIAMO	n. 0,6
	% di evasione entro 0-2 giorni - fonte PRIAMO	90,8%
	% di evasione entro 3-5 giorni - fonte PRIAMO	9,0%
	% di evasione nei termini di legge (5 giorni) - fonte PRIAMO	99,8%
	totale bilanci depositati - fonte PRIAMO	n. 8.001
	bilanci gestiti puntualmente	n. 955
	procedure concorsuali - pervenute via PEC /Gedoc	n. 165
	procedure concorsuali - pratiche telematiche dei tribunali	n. 123
	procedure concorsuali - pervenute dal MISE	n. 16
	rettifiche (media 2 al g. X 6 mesi – 1 mese = 15 gg.)	n. 360
	rettifiche codici ateco (media 2 al g. x 12 mesi – 1 mese = 15 gg.)	n. 360
	telefonate ricevute per quesiti e assistenza pratiche (media 50 al g. X 12 mesi – 1 mese = 15 gg.)	n. 9.000
	mail per quesiti, solleciti, ecc. (media 30 al g. X 12 mesi – 1 mese = 15 gg.)	n. 5.400
	Pratiche non “ComUnica” (domande esame mediatori, ruolo conducenti, periti ed esperti)	n. 130
sessioni esami	n. 26	
ufficio Aqi/sportello assistito/marchi e brevetti/attività verificate	pratiche ComUnica istruite relative ad attività regolamentate , startup, Pmi	n. 2602
	pratiche deposito marchi, brevetti, modelli d’utilità, disegni e relativi seguiti (c/o Cuneo, Alba, Mondovì, Saluzzo)	n. 510
	pratiche di sportello assistito RI/REA/altri enti (c/o Cuneo, Alba, Mondovì, Saluzzo)	n. 230
	costituzioni/modifiche startup con modello tipizzato (c/o Cuneo e Alba)	n. 2
	procedimenti Dpr 247/04 avviati	n. 121
	procedimenti Dpr 247/04 conclusi con cancellazioni d’ufficio	n. 476
	tesserini mediatori emessi	n. 155
	posizioni sottoposte a controlli morali	n. 315
	utenti per sessioni consulenza specialistica online sportello tutela proprietà industriale	n. 68
	comunicazioni reminder inviate a mezzo Pec/AR	n. 750
	mail per quesiti, accertamenti, ecc. (media 20 al g. X 12 mesi; 1 mese = 15 gg)	n. 3600
	telefonate ricevute per quesiti e assistenza pratiche (media 30 al g. X 12 mesi; 1 mese = 15 gg.)	n. 5400
diritto annuale protesti e sanzioni	somme introitate (F24+telemaco+PagoPA) (al 20/02/2022)	€ 6.032.630,00
	introiti da ruoli (agenzia delle entrate-riscossione)	€ 121.050,00
	elenchi protesti	n. 118
	istanze gestite	n. 27
	sanzioni emesse	n. 262
	oblazioni	n. 407
	trasmessi per irrogazione	n. 229



Ufficio competente	Tipologie di prestazioni erogate	quantità
	giornate formative	/
	Ordinanze	n. 355
	di cui da Registro Imprese	n. 322
	di cui da accertatori esterni	n. 33
	Ricorsi a ordinanze emesse	/
<i>Front office punto impresa digitale (PID)</i>	utenti	n. 21.188
	certificati e visure	n. 6.054
	certificati di origine	n. 22.126
	controlli a campione sui certificati di origine	n. /
	libri vidimati	n. 11.726
	pagine vidimate	n. 1.250.175
	CNS/carte tachigrafiche	n. 5.026/2.965
	rinnovi CNS	n. 2.303
	Spid	n. 453
	pratiche SUAP (fonte SCRIBA)	n. 944
	carnet ATA rilasciati	n. 47
	pratiche ambiente (pile- RAEE)	n. 32
	MUD	n. 4.695
	n. eventi / webinar/seminari / presentazioni organizzati (PID + eccellenze in digitale)	n. 23 (1801 partecipanti)
questionari di assessment selfi+zoom4.0 (autovalutazione grado digitalizzazione) azioni di orientamento verso fornitori 4.0/Dskill voyager	n. 397/21/75	
<i>Studi e statistica</i>	Statistiche effettuate	n. 26
	Listini prezzi gestiti	n. 52
	comunicati stampa (CS studi/statistica e progetti comunitari)	n. 33
	post facebook e linkedin progetti comunitari	n. 134

## **RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI:**

### **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, nel corso del 2021, 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)

Inoltre, 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 è stato 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 è occupata dell'invio, della raccolta e dell'analisi dei dati.

L'esito di tale indagine, molto positivo, è pubblicato sul sito istituzionale al seguente link:

<https://www.cn.camcom.it/it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/indagini-di-customer-satisfaction>

### **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. 1.622 articoli agli atti dell'ufficio.

## INNOVAZIONI TECNOLOGICHE INTRODOTTE nel 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, la sostituzione del servizio Tvox Client con il componente Tvox Web Softphone, più performante, nel VDI
Intranet	Urp – Informatica	Sviluppo e realizzazione nuova piattaforma Intranet. Passaggio all'ambiente di produzione, con caricamento dei contenuti e definizioni finali in vista della diffusione (prevista nel primo trimestre 2022)
WiFi	Urp – Informatica	Fornitura nuovi access point e ampliamento della copertura della rete WiFi
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	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. Le richieste di attivazione al servizio Vivifir sono state complessivamente 41.
Adesione al servizio Infocamere Libri digitali		Dal 1° luglio attivato il nuovo servizio Libri digitali che consente alle imprese di gestire e conservare digitalmente in modo semplice ed efficace i libri d'impresa (libri sociali e contabili) e che sostituisce completamente la tradizionale modalità cartacea di tenuta, vidimazione, archiviazione e conservazione a norma dei Libri, con pieno valore legale. Quattro imprese hanno aderito al servizio.
Avvio nuova edizione eccellenze in digitale		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 . Nel 2021 sono stati realizzati 14 webinar specifici per il progetto "Eccellenze in digitale" e altri 8 riguardanti argomenti inerenti la Transizione 4.0 e i servizi digitali proposti dai P.I.D. Complessivamente gli utenti partecipanti sono stati 1801.

## PERCORSI FORMATIVI ATTUATI NELL' ANNO 2021

Argomento formazione	n.° dipendenti coinvolti	Modalità formativa
Area giuridico-normativa: privacy	5	Webinar
Area giuridico-normativa: sicurezza sul lavoro	68	In aula
Area giuridico-normativa: digitalizzazione della PA (Syllabus)	76	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	4	Webinar
Area organizzazione e personale: percorso formativo su lavoro agile	61	Webinar
Area organizzazione e personale e informatica-telematica: nuova procedura rilevazione presenze	4	Webinar
Area manageriale: Project management	3	Webinar – e-learning
Area manageriale: Middle management	4	Webinar – e-learning
Area manageriale: formazione per Segretari Generali	1	Webinar
Area comunicazione: utilizzo social	1	Webinar
Area comunicazione: comunicazione istituzionale	2	Webinar
Area comunicazione: rapporti con l'utenza	2	Webinar
Area economica-finanziaria: formazione ufficio provveditorato (controlli fornitori, MEPA, appalti)	4	Webinar
Area economica-finanziaria: bilancio sociale e valutazione di impatto sociale	1	Webinar
Area economica-finanziaria e 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: nuova procedura gestione Delibere e Determine – GDEL e nuovo titolario GEDOC	67	Webinar
Area informatica-telematica: nuova procedura rilevazione presenze	69	Webinar
Area internazionale: nuova programmazione comunitaria	1	Webinar
Area tecnico specialistica e informatica-telematica: operatore RAO (firma digitale) – SUAP – Libri Digitali – Bilanci – DIRE – cancellazioni d'ufficio – titolare effettivo – SARI – servizio di remotizzazione	31	Webinar – e-learning
Area tecnico specialistica: anagrafe e certificazione (titolare effettivo – start up – attività regolamentate)	3	Webinar
Area tecnico specialistica: attività promozionali	1	Webinar
Area tecnico specialistica: digitalizzazione imprese	10	Webinar
Area tecnico specialistica: economia circolare	4	Webinar
Area tecnico specialistica: formazione e lavoro	4	Webinar
Area tecnico specialistica: turismo	1	Webinar
Area tecnico specialistica: internazionalizzazione	5	Webinar
Area tecnico specialistica: brevetti	5	Webinar
Area tecnico specialistica: regolazione del mercato (aggiornamento mediatori – vigilanza del mercato)	5	Webinar
Area tecnico specialistica: regolazione del mercato (OCRI)	2	Webinar
Area tecnico specialistica: servizi di finanza e credito	9	Webinar

In particolare nel corso dell'anno 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; alcuni conclusi altri che continuano nell'anno 2022.

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 e 3 pillole per i responsabili + una learning class destinata ai responsabili degli uffici front office seguite da 61 dipendenti
- Linea formativa 3/2019 – Aggiornamento Privacy – a cui hanno partecipato 4 dipendenti per la durata di circa 14 ore
- Linea formativa 1/2021 – Proprietà industriale e anticontraffazione – a cui hanno partecipato 5 dipendenti per la durata di 6 ore
- Linea formativa 2/2021 – Internazionalizzazione – a cui hanno partecipato 3 dipendenti per la durata media di 20 ore (1 dipendente ha partecipato anche a un project work per ulteriori 30 ore circa)
- Linea formativa 3/2021 – PID aggiornamento – a cui hanno partecipato 3 dipendenti (i webinar continuano nei primi mesi del 2022)
- Linea formativa 4/2021 – Project Management – a cui hanno partecipato 2 dipendenti per la durata di circa 30 ore
- Linea formativa 5/2021 - Una PA rispettosa delle norme ed orientata ai risultati – a cui sono iscritti 4 dipendenti che seguiranno i vari moduli di proprio interesse (i webinar continuano nei primi mesi del 2022)
- Focus tematico sugli aiuti di Stato – a cui hanno partecipato 7 dipendenti per una durata media di 8 ore
- Focus tematico su Formazione e Lavoro – a cui hanno partecipato 3 dipendenti per una durata media di 10 ore
- Ciclo formativo FUTURO PROSSIMO – Percorso Composizione Negoziato – Ciclo economia circolare

Inoltre sono terminati gli incontri relativi al percorso formativo organizzato da Unioncamere in collaborazione con Google “Eccellenze in Digitale 2020-2021” a cui hanno partecipato 7 dipendenti per una durata media di 65 ore circa.

Nell’ottica di aumentare le conoscenze nel campo delle competenze digitali i dipendenti camerali sono stati tenuti a seguire i webinar messi a disposizione dal Formez sulle aree tematiche che compongono il Syllabus. 76 dipendenti hanno seguito quelli relativi alla “Sicurezza” e alla “Trasformazione digitale” mentre 43 hanno seguito almeno un webinar su “Comunicazione e condivisione”, “Dati, informazioni e documenti informatici” e “Servizi on-line”.

Nel corso dell’anno sono anche stati organizzati i corsi di aggiornamento sulla sicurezza per i dipendenti e per gli addetti al servizio antincendio e primo soccorso.

## 5 - PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

### INIZIATIVE ISTITUZIONALI A FAVORE DELLE PARI OPPORTUNITA'

situazione al 31 dicembre 2021

TIPOLOGIE DI TUTELA PREVISTE DALLE DISPOSIZIONI	INIZIATIVE REALIZZATE
Istituzione <b>comitato di garanzia</b> Art. 57 c. 1 d.lgs. n. 165/2001 come modif. legge 183/2010	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. Deliberazione n. 2 del 22.1.2021 Piano triennale azioni positive pari opportunità 2021/22 - allegato format Funzione pubblica con dati di genere.
Disciplina <b>part time</b> Art. 4 CCNL 14.9.2000 Art. 16 e 24 legge 183/2010  <b>Lavoro agile</b> art. 87 DL 18/2020  <b>Flessibilità oraria</b>	Determinazione dirigenziale n. 861/SG del 21.12.2010 Regolamentazione del rapporto di lavoro part time nell'ambito del disciplinare della gestione del personale. Determinazione dirigenziale n. 358/SG del 18.5.2011 Ricognizione dei rapporti di lavoro part time secondo le disposizioni contrattuali e di legge.  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 Deliberazione n. 5 del 24.1.2020 conferma orario con ampliamento flessibilità oraria 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. Deliberazione n. 2 del 22.1.2021 Linee guida per adozione Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) Determinazione n.714/SG del 30.12.2021 Modalità organizzative sulla gestione transitoria del lavoro a distanza per il periodo 1.1.2022 – 30.4.2022
<b>Componenti commissioni di concorso</b> Art. 9 c. 2 dpr n. 487/94	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 Concorso Dirigente 2021 – 3 componenti donna e 1 uomo Concorso cat. D 2021 – 2 componenti uomini e 2 donne Concorso cat. B3 2021 – 2 componenti uomini e 2 donne
<b>Tutela disabili</b>	Determinazione dirigenziale n. 358/SG del 18.5.2011 Ricognizione fruizione permessi ex lege 104/92 secondo disposizioni contrattuali e di legge. Potenziamento utilizzo videoconferenza quale strumento privilegiato di formazione e altre modalità di formazione a distanza qualora possibili per fruibilità accessibile ai disabili 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 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 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

## ASPETTI GESTIONALI CON RILEVANZA SULLE PARI OPPORTUNITA'

*situazione al 31 dicembre 2021*

AMBITO GESTIONALE	CONTESTO	GARANZIA ATTUATA
Dotazione organica del personale	n. dipendenti: 86 n. dipendenti in servizio al 31/12/2021: 78	n. donne: 61    n. uomini : 17
Accesso agli istituti di incentivazione del personale	progressione orizzontale anno 2021 produttività ( <i>incentivante 2020 e risultato PO 2020 liquidato a luglio 2021</i> )	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: 2    n. uomini : 1 n. donne: 9    n. uomini : 4
Accesso percorsi formativi	n. corsi: 104  di cui videoconferenza, webconferenze o e.learning: 101	n. partecipazioni: femminile : 687    maschile: 140  n. partecipazioni: femminile: 638    maschile: 118
Tutela maternità	n. giorni assenza per maternità, congedo parentale, malattia bambino retribuite e non: 267	rapporto con le altre assenze del personale escluso le ferie: 25,48%
Tutela disabili	n. giorni assenza per disabilità o assistenza disabili: 322	percentuale rispetto alle altre assenze del personale escluso le ferie: 30,73%
Conciliazione tempi di vita e lavoro	fasce di flessibilità  part time  concessione aspettativa motivi personali e di famiglia  concessione nulla osta per mobilità per avvicinamenti 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: nessuna richiesta  Percentuale di concessione: 100%

## ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALL'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Le attività messe in campo dall'ente relativamente alle pari opportunità hanno investito in particolare iniziative mirate a verificare la rappresentanza nelle gestioni imprenditoriali, a facilitare l'accesso al credito delle imprese femminili e sostenere la loro capacità di attrarre risorse, per le quali viene riportata di seguito una sintetica descrizione:

finalità	intervento	Azioni	Stakeholder	Indicatori	Valore anno 2021
offrire servizi alle imprenditrici in tutte le fasi di vita aziendale	Finanziamento per le imprese femminili	Informazione sulle possibilità di finanziamento	Imprese femminili Banche Confidi Enti locali	N. imprese femminili riassicurate presso la Camera di commercio di Cuneo	215
	Contributi	Bando 2101_Bando voucher digitali 4.0 misura B anno 2021	Imprese	n. domande presentate dalle imprese femminili con esito positivo e contributo erogato	21
		Bando 2108_Bando voucher digitali I4.0 misura B II semestre 2021	Imprese	n. domande presentate dalle imprese femminili con esito positivo e contributo erogato	14
		Bando 2107_Bando voucher digitali I4.0 misura A anno 2021	Imprese	n. domande presentate dalle imprese femminili con esito positivo e contributo concesso	6
		Bando 2103_Bando formazione e lavoro anno 2021	Imprese	n. domande presentate dalle imprese femminili con esito positivo e contributo erogato	16
		Interventi formativi	Seminario Innexta	Imprese, professioniste	n. partecipanti donne (professioniste, imprenditrici,...)
	Incontro con dott.ssa Mondino sui "Nudge"		imprese	n. partecipanti	10



## 6 - IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

### 6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

<b>FASE 1</b>	
Data	1 gennaio - 30 aprile 2022
Descrizione	Predisposizione relazione finale sul raggiungimento degli obiettivi e progetti di miglioramento anno 2021 da parte del Segretario Generale con il supporto delle posizioni organizzative e dei responsabili degli uffici
Soggetti responsabili	Struttura tecnica di supporto (Segretario Generale, ufficio personale, ragioneria, controllo di gestione)
<b>FASE 2</b>	
Data	1 – 15 maggio 2022
Descrizione	Raccolta ed elaborazione dei dati per inserimento coerente in contesto di ciclo di valutazione della performance in modalità conformi alle linee guida e implementando la fase di valutazione strategica di cui al dpr 254/2005.
Soggetti responsabili	Struttura tecnica di supporto (Segretario Generale, ufficio personale, ragioneria, controllo di gestione)
<b>FASE 3</b>	
Data	15 – 31 maggio 2022
Descrizione	Analisi da parte del Segretario Generale della documentazione prodotta dagli uffici sulla realizzazione degli obiettivi e approfondimenti specifici anche in correlazione con i dati del conto economico. Verifica del raggiungimento dei risultati anche ai fini di cui all'art. 67 CCNL 21.5.2018.
Soggetti responsabili	Segretario Generale
<b>FASE 4</b>	
Data	1 - 10 giugno 2022
Descrizione	Stesura e redazione della Relazione sulla performance secondo il format di "INTEGRA" predisposto da Unioncamere.
Soggetti responsabili	Segretario Generale / ufficio personale / ragioneria-controllo di gestione
<b>FASE 5</b>	
Data	10 - 20 giugno 2022
Descrizione	Analisi della relazione della performance 2021 da parte dell'OIV ai fini della validazione del processo di misurazione e valutazione svolto dall'Ente e della verifica della conformità alle norme e alle linee guida di riferimento
Soggetto responsabile	Organismo Indipendente di Valutazione
<b>FASE 6</b>	
Data	27 giugno 2022
Descrizione	Approvazione, da parte della Giunta, della relazione sulla performance
Soggetto responsabile	Giunta camerale
<b>FASE 7</b>	
Data	27-30 giugno 2022
Descrizione	Validazione, da parte dell'OIV, della relazione sulla performance e trasmissione all'ente per la pubblicazione nella sezione "amministrazione trasparente" del sito istituzionale
Soggetto responsabile	Organismo Indipendente di Valutazione

## DOCUMENTI ADOTTATI NELL'ULTIMO TRIENNIO

### Ciclo della performance, anticorruzione e trasparenza - Anno 2022

Documento	Data di approvazione	Data ultimo aggiornamento	Link documento
Nomina Organismo Indipendente di Valutazione triennio 2022-2024 (del. n. 24 del 21.3.2022)	21/3/2022		<a href="https://www.cn.camcom.it/it/amministrazione-trasparente/personale/oiv">https://www.cn.camcom.it/it/amministrazione-trasparente/personale/oiv</a>
Piano Integrato Attività e Organizzazione (PIAO 2022-2024) (del.n. 43 del 29/04/2022)	29/04/2022		<a href="http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance">http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance</a> <a href="https://www.cn.camcom.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione">https://www.cn.camcom.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione</a>
Aggiornamento sistema di misurazione e valutazione della performance (del. n. 54 del 23.05.2022)	23/05/2022		<a href="https://www.cn.camcom.it/it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.cn.camcom.it/it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>

### Ciclo della performance, anticorruzione e trasparenza - Anno 2021

Documento	Data di approvazione	Data ultimo aggiornamento	Link documento
Piano della performance 2021 – 2023 (del.n. 2 del 22/01/2021)	22/01/2021		<a href="http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance">http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance</a>
Aggiornamento Piano triennale anticorruzione e trasparenza 2021 – 2023 (del.n. 27 del 22/03/2021)	22/03/2021		<a href="http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/corruzione">http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/corruzione</a>
Monitoraggio periodico 2021 ai sensi dell'art. 35 del dpr 254/2005 e del titolo II del d. l.gs. 150/2009 (del. n. 86 del 2/8/2021)	02/08/2021		<a href="https://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance">https://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance</a>
Conferma incarico Organismo Indipendente di Valutazione 2021 (del.n. 153 del 21.12.2020)	21/12/2020		<a href="http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/personale/oiv">http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/personale/oiv</a>

### Ciclo della performance, anticorruzione e trasparenza - Anno 2020

Documento	Data di approvazione	Data ultimo aggiornamento	Link documento
Piano della performance 2020 – 2022 (del.n. 7 del 24/01/2020)	24/01/2020		<a href="http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance">http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance</a>
Aggiornamento Piano triennale anticorruzione e trasparenza 2020 – 2022 (del.n. 8 del 24/01/2020)	24/01/2020		<a href="http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/corruzione">http://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/corruzione</a>
Relazione performance 2020 e valutazione strategica delle attività camerali anno 2020 (det.n. 237/SG del 6/5/2021 e del. 47 del 24.5.2021)	06/05/2021 24/05/2021		<a href="https://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance">https://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance</a>
Valutazione strategica delle attività camerali anno 2019 e monitoraggio periodico 2020 ai sensi dell'art. 35 del dpr 254/2005 e del titolo II del d. l.gs. 150/2009 (del. n. 107 del 4/9/2020)	04/09/2020		<a href="https://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance">https://www.cn.camcom.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance</a>

## 6.2 Criticità e opportunità

Gli Enti pubblici, al pari dei soggetti privati, hanno sempre più la necessità di conoscere e approfondire il contesto interno ed esterno in cui si trovano ad operare, al fine di orientare la propria azione strategica e amministrativa, conferendo concretezza alla specifica mission istituzionale, alla luce dei bisogni espressi dagli stakeholders e tenuto conto dell'organizzazione interna e delle risorse disponibili.

Tale analisi consente di valutare l'adesione, anche in termini evolutivi, dell'attività dell'Ente ai piani strategici pluriennali declinati altresì in cicli annuali delle Performance e di indirizzare la propria strutturazione verso modelli sempre più focalizzati al perseguimento dell'efficacia della propria azione.





Una metodologia di analisi generalmente utilizzata al fine di rendere organica la conoscenza interna ed esterna è l'analisi SWOT, matrice a quattro campi (Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats), strumento di pianificazione strategica semplice ed efficace, basata sulla mappatura dei fattori interni ed esterni, positivi o negativi, di un'organizzazione. L'analisi consente di ragionare rispetto all'obiettivo che si vuole raggiungere tenendo simultaneamente conto delle variabili sia interne, sulle quali è possibile agire, che esterne, che devono essere tenute sotto controllo in modo da sfruttare i fattori positivi e limitare i fattori che invece rischiano di compromettere il raggiungimento degli obiettivi prefissati.





Recentemente, tuttavia, è stato pubblicato dal Centro Studi delle Camere di Commercio Guglielmo Tagliacarne, in collaborazione con Universitas Mercatorum, il Paper 04/2022 dal titolo "Ripensare l'analisi SWOT: il nuovo approccio del modello APPNIE" di A. Cusi, M.A. Ferri, A. Micozzi e M. Palazzo, nel quale vengono analizzati i principali limiti dell'analisi SWOT, proponendo un modello evolutivo denominato per l'appunto APPNIE (Actual/Potential, Positive/Negative, Internal/External).

In sintesi, come detto, l'analisi SWOT considera elementi appartenenti a 4 categorie, **punti di forza** e di **debolezza** interni all'organizzazione, **opportunità** e **minacce** propri del contesto in cui l'organizzazione si trova ad operare, senza tuttavia poter discriminare tra quelli già in essere, **attuali**, e quelli **potenziali**. Il limite appena evidenziato ha come conseguenza la difficoltà a discernere tra linee di sviluppo e linee di mantenimento, tra strategie di investimento e politiche di consolidamento, discernimento sempre più essenziale nel contesto attuale di incertezza, ma, allo stesso tempo, di grandi opportunità.

## MODELLO APPNIE

1) Actual-Potential, 2) Positive-Negative, 3) Internal-External

INTERNO	ATTUALE		POTENZIALE	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
	PUNTI DI FORZA  USARE	PUNTI DI DEBOLEZZA  RIMUOVERE	RISORSE  SFRUTTARE	VULNERABILITÀ  CONTENERE

ESTERNO	ATTUALE		POTEZIALE	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
	ABILITATORI  FARE LEVA	BARRIERE  BY-PASSARE	OPPORTUNITÀ  PERSEGUIRE	MINACCE  EVITARE

<b>INTERNO</b>	ATTUALE		POTENZIALE	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
	PUNTI DI FORZA ↓ USARE	PUNTI DI DEBOLEZZA ↓ RIMUOVERE	RISORSE ↓ SFRUTTARE	VULNERABILITÀ ↓ CONTERNERE
	<p>Quadro economico solido.</p> <p>Sblocco del turn over e riduzione età media personale camerale.</p> <p>Quadro normativo di riferimento che indirizza le linee di azione.</p> <p>Coordinamento nazionale attraverso le espressioni del Sistema camerale, con particolare riferimento a Unioncamere e Infocamere, al fine di perseguire una visione unitaria e piani strategici comuni.</p> <p>Sistema informatico integrato a livello nazionale, con possibilità di analisi di benchmarking.</p> <p>Inserimento del Sistema camerale tra i soggetti attuatori del PNRR.</p> <p>Significativa presenza di piattaforme e di servizi telematici messi a disposizione dell'utenza.</p> <p>Elevato patrimonio informativo di dati pubblici inerenti la vita delle imprese a livello territoriale. Rilevazioni statistiche e Dashboard. Dati in formato open.</p> <p>Ottimo livello di infrastrutture digitali. Ottimo esempio di PA digitale.</p> <p>Ottimi dati di performance relativi alle tempistiche di evasione delle pratiche amministrative.</p>	<p>Necessità di intensificare e strutturare la comunicazione interna per assicurare un uniforme coinvolgimento del personale e sviluppare l'identità camerale alla luce della nuova missione delineata dal legislatore.</p> <p>Necessità di professionalizzare il lavoro del personale che cura la comunicazione esterna verso l'utenza e il territorio (comunicazione istituzionale, comunicazione nell'ambito di eventi pubblici).</p> <p>Difficoltà nel raggiungere le imprese per veicolare i servizi camerale.</p>	<p>Turn over del personale con inserimento di risorse con spiccata compliance verso la digitalizzazione.</p> <p>Attaccamento al lavoro e alla mission istituzionale.</p> <p>Approfondimento competenze di supporto e accompagnamento per il personale camerale.</p> <p>Coordinamento nazionale attraverso le espressioni del Sistema Camerale, con particolare riferimento a Unioncamere e Infocamere, al fine di perseguire una visione unitaria e piani strategici comuni.</p> <p>Sviluppo delle attività del PID e supporto alle imprese attraverso attività di digital promoter e iniziative per aumentarne la sostenibilità.</p> <p>Interazione con altri soggetti quali DIH (Digital innovation hub), FabLab, Competence Center, Laboratori ESG</p> <p>Possibilità di supportare le MPMI nell'approccio ai bandi più complessi (fondi europei, PNRR, ecc.)</p> <p>Elevato patrimonio informativo di dati pubblici inerenti la vita delle imprese a livello territoriale. Rilevazioni statistiche e Dashboard. Dati in formato open.</p> <p>Valorizzazione patrimonio documentale camerale.</p>	<p>Spesa del personale vincolata e non aggiornata rispetto alle nuove attribuzioni delle CCIAA.</p> <p>Vincoli burocratici derivanti da status di soggetto pubblico (codice appalti, concorsi, vincoli di bilancio, ecc.).</p> <p>Difficoltà a intercettare utenza a causa dei vincoli imposti dalle disposizioni in tema di protezione dati personali.</p> <p>Competizione con altri fornitori di servizi alle imprese (istituzionali e non).</p>

<b>INTERNO</b>	ATTUALE		POTENZIALE	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
	PUNTI DI FORZA ↓ USARE	PUNTI DI DEBOLEZZA ↓ RIMUOVERE	RISORSE ↓ SFRUTTARE	VULNERABILITÀ ↓ CONTERNERE
	<p>Attenzione dell'Ente alle necessità delle imprese (es. orario sportelli, mantenimento sedi decentrate...).</p> <p>Disponibilità e flessibilità del personale sia rispetto alle esigenze dell'Amministrazione che dell'utenza.</p> <p>Istituzione Consulta delle Associazioni datoriali.</p> <p>Tavolo infrastrutture. Compendio delle infrastrutture necessarie a livello provinciale.</p> <p>Convenzioni con Università di Torino (progetto Butterfly Area) che consenta di attivare rapporti di ricerca e sviluppo con le imprese del territorio.</p> <p>Partecipazione a progetti europei finanziati dalle linee del programma ALCOTRA Italia-Francia.</p> <p>Azienda speciale votata allo sviluppo delle dinamiche di internazionalizzazione delle imprese.</p>		<p>Attivazione tavoli di lavoro su tematiche strategiche in seno alla Consulta delle Associazioni datoriali.</p> <p>Partecipazione all'analisi e al monitoraggio della situazione infrastrutturale regionale condotta da Unioncamere e Uniontrasporti.</p> <p>Possibilità di costruire un clima di supporto al cambiamento in atto.</p> <p>Possibilità di assicurare adeguata visibilità e conoscenza alle storie imprenditoriali di eccellenza nei diversi settori e di differenti dimensioni.</p>	

ESTERNO	ATTUALE		POTENZIALE	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
	ABILITATORI ↓ FARE LEVA	BARRIERE ↓ BY-PASSARE	OPPORTUNITÀ ↓ PERSEGUIRE	MINACCE ↓ EVITARE
	<p>Posizione geografica strategica.</p> <p>Indicatori economici positivi.</p> <p>Basso tasso di disoccupazione.</p> <p>Basso livello di criminalità.</p> <p>Correttezza del mondo imprenditoriale nei rapporti con le istituzioni (es. elevata riscossione del diritto annuale).</p> <p>Base produttiva diversificata.</p> <p>Rafforzamento strutturale del tessuto produttivo attraverso l'incremento del numero di società di capitali.</p> <p>Valori diffusi: lavoro e imprenditorialità.</p> <p>Elevato tasso di associazionismo imprenditoriale.</p> <p>Territorio e soggetti pubblici e privati coesi nel perseguire lo sviluppo del tessuto economico provinciale.</p> <p>Territorio con alto tasso di imprenditorialità con spiccata vocazione all'export.</p> <p>Filiera agroalimentare e meccanica di qualità. Apprezzamento prodotti a livello nazionale ed internazionale.</p> <p>Risorse naturali.</p>	<p>Denatalità e invecchiamento della popolazione di nazionalità italiana (età media 54 anni).</p> <p>Difficoltà nel passaggio generazionale delle imprese.</p> <p>Criticità dei collegamenti e scarsi interventi manutentivi sulle infrastrutture.</p> <p>Carenza e disomogeneità infrastrutture di connettività.</p> <p>Carenza servizi a supporto del comparto del turismo.</p> <p>Tessuto produttivo costituito prevalentemente da ditte individuali e società di persone.</p> <p>Fenomeni di digital divide.</p> <p>Carenza di cultura legata all'innovazione nelle MPMI.</p> <p>Mismatch tra offerta e domanda di lavoro in particolare per alcuni profili.</p> <p>Particolarmente impattante risulta il mismatch di competenze digitali avanzate e di personale tecnico o del settore turistico.</p> <p>Presenza ridotta di centri di ricerca a supporto delle imprese.</p> <p>Consumo eccessivo di risorse (lavorazioni energivore e idrovore).</p> <p>Costo dell'energia e delle materie prime.</p>	<p>Nuova fase strategica per il Paese.</p> <p>Percezione, nel post pandemia, da parte delle imprese della necessità di attivare rapporti di collaborazione e di confronto (Open data, open innovation, filiere, ...).</p> <p>Percezione della necessità di accorciare la supply chain, con nuove opportunità per il territorio.</p> <p>Costituzione e consolidamento di reti di cooperazione tra soggetti pubblici e privati del territorio.</p> <p>Sviluppo delle attività di e-commerce e digital marketing.</p> <p>Sviluppo della vocazione turistica del territorio (riscoperta turismo domestico).</p> <p>Contesto favorente l'incontro tra imprenditori e start up e PMI innovative.</p> <p>Evoluzione verso sistemi sostenibili in riferimento a costi energia e materie prime.</p> <p>Spiccata attenzione dei consumatori relativamente a eccellenze enogastronomiche del territorio.</p> <p>Coinvolgimento di cittadini stranieri da inserire nel mondo del turismo, attraverso percorsi di formazione dedicati.</p>	<p>Carente cultura organizzativa (Micro e piccole imprese).</p> <p>Scarsa attrattività per giovani talenti e aziende strutturate che possano fungere da volano per l'intero panorama produttivo dell'area.</p> <p>Effetto isolamento a causa di infrastrutture carenti. Aggravio di costi per le imprese con conseguente rischio di delocalizzazione.</p> <p>Vocazione turistica sviluppata in maniera disomogenea sul territorio.</p> <p>Pericolo di mancata evoluzione culturale di una parte delle imprese e della classe dirigente rispetto alle sfide attuali.</p> <p>Difficoltà a mantenere livelli di competitività adeguati.</p>

# ALLEGATO 1

## Obiettivi dirigenziali e operativi – schede di dettaglio

### Scheda resoconto obiettivi dirigenziali ANNO 2021 n.1

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione</b>
AREA FUNZIONALE	<b>Imprese e sostegno del mercato</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO DIRIGENZIALE: Accrescere la diffusione delle nuove tecnologie presso le imprese per aumentarne le potenzialità di sviluppo.</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Grado di soddisfazione dei destinatari del servizio in termini di efficacia</i>	<b>70%</b>	<b>80,5%</b>
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	Questo obiettivo sintetizza la prima linea strategica dell'Ente, caratterizzante il programma pluriennale e orientata a favorire la transizione digitale delle imprese, in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda Digitale.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	Attraverso questo obiettivo si contribuisce a rafforzare il ruolo della Camera di commercio quale soggetto istituzionale chiamato a facilitare la trasformazione digitale del sistema imprenditoriale e, in sinergia con Infocamere e il sistema camerale, ad avvicinare le imprese al network Impresa 4.0.	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	Sono stati molteplici gli interventi attuati al riguardo, e hanno coinvolto in misura particolarmente significativa gli uffici di front office e del registro imprese, consentendo un significativo incremento dell'assistenza on line, dei servizi resi a distanza, degli orari di apertura al pubblico e della flessibilità degli stessi. Particolare attenzione è stata inoltre dedicata alla predisposizione e alla gestione di bandi per l'erogazione di voucher alle imprese a fronte di investimenti specifici in innovazione, allo sviluppo del punto impresa digitale attraverso il coinvolgimento di una risorsa qualificata e 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.	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non sono noti valori di <i>benchmarking</i> nazionali.	
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Le politiche gestionali attuate dall'Ente, costantemente improntate a criteri di economicità, efficacia e massima efficienza dei servizi, evidenziano una situazione in linea con i migliori standard di efficienza del sistema camerale	
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Hanno contribuito a realizzare questo progetto strategico: - n. 18, assegnato all'ufficio registro imprese, commercio, artigianato - n. 21, assegnato all'ufficio sportello assistito, attività regolamentate, marchi e brevetti.	
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>100%</b>	



Scheda resoconto obiettivi dirigenziali ANNO 2021 n.2

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Interventi in favore dell'economia circolare</b>
AREA FUNZIONALE	<b>AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO DIRIGENZIALE: Migliorare la sostenibilità del sistema imprenditoriale e supportare interventi di economia circolare.</b>	

<b>Indicatori legati all'obiettivo</b>	<b>Target</b>	<b>Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021</b>
<i>Incremento percentuale del numero imprese coinvolte nell'anno in materia di economia circolare rispetto al 2020</i>	<b>+ 10%</b>	<b>+ 12,6%</b>
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	L'Ente nel proprio programma pluriennale ha prestato particolare attenzione a questa linea strategica, con la consapevolezza di dover assicurare il proprio contributo agli obiettivi per lo sviluppo sostenibile, individuati dai 17 Goals dell'Agenda ONU 2030. Per questo i risultati che, anche nel 2021, sono stati conseguiti al riguardo rappresentano un tassello necessario per concorrere a questa visione più ampia, tanto ambiziosa da voler costruire un mondo sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	Le iniziative, anche innovative, in materia di economia circolare sono state sviluppate avvalendosi delle linee individuate da progetti di sistema e dai progetti europei cui l'Ente partecipa. In tal modo le progettualità hanno avuto maggiori ricadute e hanno consentito di coinvolgere un maggior numero di soggetti, sia sul territorio, sia attraverso partenariati in ambito nazionale e transfrontaliero.	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	Tra queste progettualità, il progetto di Fondo Perequativo, che ha promosso specifiche iniziative di sensibilizzazione sull'economia circolare e di formazione su tre tematiche principali, quali la cessazione della qualifica di rifiuto, le emissioni in atmosfera e la validazione virtuale dei formulari. Tali eventi sono stati organizzati con la collaborazione delle Camere di commercio del Piemonte, coordinate da Unioncamere Piemonte e hanno visto la partecipazione di oltre 181 imprese. 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. 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.	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Si tratta di attività specifiche, liberamente individuate dai singoli Enti in fase di programmazione annuale. Pertanto non sono possibili confronti rispetto a valori standard nazionali.	
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	I partecipanti alle iniziative sviluppate nel 2021 in tema di sostenibilità ambientale pari a n. 206 sono in aumento rispetto al 2020 (n. 183, +12,6%) in coerenza con le linee strategiche dell'Ente camerale e per effetto della crescente attenzione da parte del mondo imprenditoriale	
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Concorre a realizzare questo progetto strategico l'obiettivo operativo n. 15 assegnato agli Uffici Studi, statistica, promozione e Finanziamenti.	
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>100%</b>	

OBIETTIVO STRATEGICO	Interventi di valorizzazione e qualificazione turistica
AREA FUNZIONALE	AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO
<b>TITOLO 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</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari riceventi il contributo</i>	<b>70%</b>	<b>74,5%</b>
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	L'Ente camerale ha dedicato una specifica linea strategica al turismo, in coerenza con la normativa di riordino del sistema (il d.lgs. 219/2016 e i successivi decreti attuativi), che ha inserito il sostegno al turismo tra le funzioni prioritarie che le Camere di commercio sono tenute a svolgere. Le progettualità che al riguardo sono state realizzate nel 2021, in sinergia con gli attori territoriali pubblici e privati, hanno rappresentato un importante volano a sostegno di economie locali che nel turismo trovano il vero motore di sviluppo. Sono stati molteplici gli ambiti di eccellenza e i prodotti turistici caratterizzanti sui quali si è intervenuto: dall'outdoor all'enogastronomia, dai paesaggi Unesco al turismo invernale. Nel contempo è proseguito il lavoro di qualificazione delle strutture turistiche, in collaborazione con il sistema camerale.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	Il settore turistico è stato tra i più colpiti dall'emergenza epidemiologica e dalle conseguenti misure di contenimento adottate dai diversi Paesi. Le iniziative di promozione e valorizzazione turistica poste in essere, in sinergia con gli enti e gli organismi competenti, incluse le associazioni di categoria, hanno contribuito a delineare l'identità del territorio, a sostenere la ripresa dell'attrattività turistica e a proseguire nella qualificazione dell'offerta turistica.	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	Si è lavorato molto sull'identità del territorio, attraverso la valorizzazione del turismo outdoor, diventato centrale nelle scelte del pubblico. E' stato stipulato e sottoscritto un protocollo con enti del territorio (Fondazione CRC, ATL del Cuneese, Parco naturale Alpi Marittime, Cuneo Neve), per coordinare le iniziative di promozione turistica, in particolare delle aree colpite dall'alluvione dell'ottobre 2020, con il coinvolgimento della campionessa di sci alpino Marta Bassino. Sono stati sostenuti progetti in ambito turistico e culturale di particolare interesse per il territorio, promossi dalle Associazioni di categoria, tra i quali si cita il sostegno ad "Alba, capitale della cultura di impresa 2021". E' stato approvato un bando che ha stanziato 100.000,00 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 <a href="https://www.piemontescape.com/it/">https://www.piemontescape.com/it/</a> . Attraverso i progetti europei sono state avviate molte iniziative di valorizzazione del turismo, dettagliate nelle specifiche schede.	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Il confronto è attuato prevalentemente con le Camere di commercio italiane (piemontesi e liguri, quali Torino, Verbania e delle Riviera di Liguria) e la stessa Unioncamere Piemonte, coinvolte in progetti transfrontalieri, per realizzare interessanti sinergie laddove i progetti vertono su tematiche di interesse comune, come l'innovazione e la valorizzazione del patrimonio. In questi casi è la stessa Autorità di Gestione del programma Alcotra che richiede ai partner un confronto e un collegamento tra i diversi progetti.	

Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Le risorse che, grazie ai progetti comunitari, sono attribuite alla Camera di commercio di Cuneo sono in forte aumento rispetto all'ultimo triennio, per effetto del grande lavoro di collaborazione e sinergia con i partner transfrontalieri e grazie all'approvazione e al finanziamento dei progetti presentati. I budget dei progetti vengono ripartiti sul triennio 2019-2020 e 2021 e i relativi contributi sono incassati previa rendicontazione e certificazione delle spese. A causa dell'emergenza Covid e dell'alluvione alcuni progetti sono stati prorogati di un anno e pertanto una parte delle spese e delle entrate subirà uno slittamento temporale in avanti.
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Concorre a realizzare questo progetto strategico l'obiettivo operativo n. 14 assegnato all'Ufficio Promozione e internazionalizzazione.
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%

OBIETTIVO STRATEGICO	Valorizzazione e digitalizzazione dei servizi del registro delle imprese e avvio dell'OCRI
AREA FUNZIONALE	AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO
<b>TITOLO 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</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento percentuale numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno rispetto alla media del triennio</i> anno 2018: 7115 anno 2019: 5915 anno 2020: 6768 media triennio: 6599,33	<b>+ 10%</b> (pari a 7259,27)	<b>11,22%</b> (Anno 2021: 7340)
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	I servizi del registro delle imprese rappresentano l'elemento caratterizzante delle Camere di commercio, l'efficienza, l'efficacia e la qualità nella relativa gestione sono indicatori di assoluto riferimento per misurare il prestigio dell'Ente sul territorio.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	L'aggiornamento dei dati inseriti, la correttezza degli stessi, sono non solo elemento di trasparenza del mercato, in quanto pubblicità legale e notizia, base dei rapporti giuridici ed economici fra le imprese e rispetto ai privati cittadini, ma sono anche condizione necessaria per assicurare una adeguata riscossione del diritto annuale, principale fonte di entrata, dal cui introito dipende l'entità dell'attività promozionale che potrà essere posta in essere.	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	La valorizzazione dei servizi del registro imprese ha potuto realizzarsi grazie al costante monitoraggio delle attività di aggiornamento dell'enorme patrimonio informativo in esso registrato, avvalendosi di 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 sono stati ridotti i ritardi conseguenti alle regolarizzazioni. La valorizzazione dell'enorme disponibilità di dati è stata resa possibile con l'attivazione di una nuova progettualità, la nuova dashboard "Economia Cuneo" ( <a href="https://www.infocamere.it/economicacuneo">https://www.infocamere.it/economicacuneo</a> ), realizzata da Infocamere, rendendo disponibili in formato aperto i dati del registro, aggiornati a cadenza trimestrale. Sono inoltre proseguite le sinergie con i Centri studi operanti sul territorio e in ambito regionale. Le imprese e i professionisti sono stati accompagnati alla conoscenza dei nuovi strumenti di composizione negoziata delle crisi di impresa, mediante specifici webinar, anche in collaborazione con le associazioni di categoria. Sono inoltre proseguite le azioni coordinate e capillari, in tutte 5 le sedi	

	(Cunao, Alba, Saluzzo, Mondovì e Bra), di promozione della digitalizzazione anche attraverso interventi informativi volti a incrementare i rilasci e i rinnovi di dispositivi CNS/firma digitale nonché mediante l'organizzazione di specifici eventi nell'ambito delle attività del Pid e del connesso progetto Eccellenze in digitale. Si è incentivato 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. Sempre nel 2021, l'Ente camerale ha proceduto alla transizione a Infocamere, quale nuovo ente certificatore CA (Certification Authority), per il rilascio dei dispositivi CNS/firma digitale in precedenza rilasciati con CA Infocert. Questa transizione ha determinato una serie di benefici tra cui la formazione annuale del personale (Rao e IR) addetto al rilascio/riconoscimento e una completa dematerializzazione della modulistica in ottica green e di semplificazione.
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Riferimento al benchmarking regionale e nazionale.
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Statistiche rilasci e rinnovi firma digitale: 2018: 7115 anno 2019: 5915; anno 2020: 6768 17 ore apertura al pubblico contro le 24 del 2021 (pari al +40%) 5 sportelli contro i 4 in precedenza esistenti
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Concorre a realizzare questo progetto strategico l'obiettivo operativo n. 19, assegnato agli Uffici di front office e PID
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Orientamento al lavoro e alle professioni</b>
AREA FUNZIONALE	<b>AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
<b>TITOLO 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.</b>	

Indicatori legati all’obiettivo	Target	Misura dell’indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento percentuale dei giovani che usufruiscono dei servizi di orientamento al lavoro rispetto al precedente triennio</i>	<b>+ 10%</b>	<b>+ 14,68%</b> 250 giovani coinvolti (media triennio precedente = 218)
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell’Ente	Il progetto si è inserito 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, attivando sinergie con gli attori territoriali e con il sistema camerale. L’alternanza di qualità è stata particolarmente importante nel momento in cui la cronaca nazionale ha purtroppo registrato episodi di morti bianche o incidenti accaduti a studenti in tirocinio.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	Il lavoro in sinergia con ANPAL, con i Centri per l’impiego, la Fondazione CRC e le associazioni di categoria ha contribuito ad assicurare all’Ente un’immagine di pubblica amministrazione 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).	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<p>Le attività realizzate sono state molteplici e hanno consentito la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzazione rete territoriale con Agenzia Piemonte Lavoro per attivare iniziative congiunte in tema di Giovani, Lavoro, Imprenditorialità e Monitoraggio delle dinamiche del mondo del lavoro e delle professioni; con i centri per l’impiego attraverso incontri dedicati all’inserimento dei NEET; con alcuni istituti scolastici per la formazione dei formatori; con i Tavoli di Lavoro “Orientamento” presso la Fondazione CRC e “Job Placement e organizzazioni” dell’Università di Torino – Facoltà di Scienze economiche; con il coinvolgimento dei propri Comitati CIF e CISEM .</li> <li>- Ampliamento dell’offerta dei servizi dedicati ai giovani ed ai PCTO attraverso: l’animazione del Tavolo digitale locale e la comunicazione diretta con scuole e AFP per la diffusione di iniziative, eventi, concorsi dedicati ai giovani; l’adesione a progetti di respiro nazionale come “Il modello Olivettiano” su imprenditorialità, innovazione e tecnologia, modelli avanguardistici d’impresa; iniziative come il concorso “Raccontiamo l’impresa sociale” e seminario formativo sulle neuroscienze applicate all’imprenditoria; webinar su temi innovativi come il crowdfunding e l’intelligenza artificiale.</li> <li>- Concessione contributi alle imprese tramite voucher: erogato un totale di quasi 170.000,00 euro a n. 92 imprese del territorio per l’assunzione o il tirocinio di figure professionali innovative e la formazione del personale.</li> </ul>	

Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	I risultati appaiono in linea con le Camere omogenee per grandezza, confrontando il numero delle attività realizzate e dei giovani coinvolti anche in relazione agli obiettivi fissati dal Fondo di Perequazione.
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Il trend di produttività è in costante crescita sia per quanto riguarda l'attività di orientamento al lavoro e alle professioni che per la prevenzione della crisi d'impresa, dal momento che, anche grazie alla specifica preparazione tecnica su novità normative e modalità telematiche ed alla capillare divulgazione delle attività realizzate, sempre più imprenditori richiedono informazioni e chiarimenti avvicinandosi ai servizi offerti dall'Ente.
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Concorre a realizzare questo progetto strategico l'obiettivo operativo n. 15 assegnato all'Ufficio Tutela del mercato e Ocric.
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	
	100%

OBIETTIVO STRATEGICO	Azioni sinergiche con istituzioni ed enti competenti in materia di infrastrutture digitali e fisiche
AREA FUNZIONALE	AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO
<p><b>TITOLO 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.</b></p>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
N. istituzioni e altri soggetti coinvolti dalla CCIAA per azioni comuni nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture	≥6	5 (Prefettura, Regione, Provincia, Fondazione CRC, Consulta Datoriali)
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	Le iniziative realizzate con questo progetto rivestono grande rilevanza in quanto la Camera di commercio, pur in assenza di competenze dirette in ambito infrastrutturale, riveste un ruolo di importanza strategica quale sintesi delle forze economiche e sociali del territorio, e in questa veste può svolgere un ruolo di primo piano nel raccogliere le	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	L'ente camerale, dando vita alla Consulta delle Associazioni datoriali, ha svolto questo ruolo di espressione dei diversi settori economici, che ha consentito di far emergere le istanze in termini di priorità infrastrutturali delle imprese di tutti i settori economici, divenendone portavoce nei confronti della Provincia e della Regione, per incidere sul processo di programmazione anche in vista della destinazione delle risorse nazionali e derivanti dal Piano nazionale ripresa e resilienza.	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<p>Gli approfondimenti della tematica, avviati in seno alla Consulta delle Associazioni datoriali, sono stati sviluppati tecnicamente avvalendosi della collaborazione di specifiche professionalità, rese disponibili dalle Associazioni partecipanti, e hanno consentito di individuare lo stato dell'arte delle opere infrastrutturali necessarie al territorio e alle imprese, definendo quelle prioritarie.</p> <p>Tale documento è stato portato all'attenzione della Regione, della Provincia e della Fondazione CRC in uno specifico incontro pubblico.</p> <p>Inoltre, per assicurare coerenza con analogo progetto realizzato dal sistema camerale in collaborazione con Uniontrasporti, sono stati organizzati momenti di condivisione e confronto che hanno reso possibile l'aggiornamento del Libro bianco sulle infrastrutture.</p> <p>Su questa tematica infine prosegue l'intervento camerale in termini di sostegno patrimoniale a infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle proprie partecipazioni in GEAC spa (società di gestione dell'Aeroporto di Cuneo Levaldigi) e in PLIM srl (società per la realizzazione della piattaforma logistica intermodale del Mediterraneo).</p>	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non sono noti valori di <i>benchmarking</i> nazionali.	
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Le politiche gestionali attuate dall'Ente, costantemente improntate a criteri di economicità, efficacia e massima efficienza dei servizi, evidenziano una situazione in linea con i migliori standard di efficienza del sistema camerale	
Risorse umane coinvolte nell'intervento	La specificità di questo progetto, che presuppone il dialogo e confronto diretto con gli Organi camerali (Presidente, Giunta e Consiglio), ne ha determinato la configurazione esclusivamente a livello dirigenziale.	



Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo	83,33%
---	--------

Scheda resoconto obiettivi dirigenziali anno 2021 n. 7

OBIETTIVO STRATEGICO	Iniziative a favore dell'internazionalizzazione delle imprese
AREA FUNZIONALE	AREA SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI
<b>TITOLO OBIETTIVO DIRIGENZIALE: Supportare le imprese accelerando i processi di digitalizzazione lungo le filiere produttive e di commercializzazione per favorirne l'apertura ai mercati esteri.</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari dei servizi di internazionalizzazione</i>	<b>≥70%</b>	<b>86,96%</b>
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	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.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	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. Sono state 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).	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<p>La rilevanza strategica dell'internazionalizzazione per la nostra provincia è misurata dai dati dell'export che nel 2021 (dati diffusi a marzo 2022) ha superato per la prima volta i 9 miliardi di euro, con una crescita del 15,5% rispetto all'anno precedente.</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. 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.</p> <p>Nel primo semestre, vista l'impossibilità di organizzare eventi fieristici in presenza, si è cercato di collaborare con Ceipiemonte all'organizzazione di b2b virtuali e 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>Nel secondo semestre, con il contenimento dell'emergenza sanitaria anche grazie</p>	

	<p>alla progressiva diffusione dei vaccini, sono gradualmente riprese le azioni (fiere, b2b, eductour) tradizionalmente realizzate per sostenere ed incentivare le pmi cuneesi ad avvicinarsi ai mercati internazionali. Tramite l'azienda speciale è stata organizzata la partecipazione a 5 eventi fieristici, di cui 2 in collaborazione con Ceipiemonte.</p> <p>Inoltre l'azienda speciale ha organizzato tre educational tour per far conoscere a giornalisti ed agenti di viaggio stranieri le numerose opportunità turistiche offerte dalla nostra provincia, in particolare dal territorio di Terres Monviso.</p> <p>Sono proseguiti gli incontri, in sinergia con Ice nell'ambito del progetto Export Flying Desk e le attività del progetto S.E.I "Sostegno all'export delle imprese".</p> <p>In collaborazione con Ceipiemonte sono stati organizzati webinar sulle piattaforme e-commerce, sui canali di vendita online e di orientamento ai mercati esteri, mentre in collaborazione con la CCIE Svizzera è stato organizzato un virtual incoming fra buyer svizzeri e imprese cuneesi del settore agroalimentare.</p> <p>Sono inoltre proseguite le attività del progetto Tender, che fornisce assistenza personalizzata alle imprese in materia di gare d'appalto europee e bandi internazionali.</p> <p>Tutte le attività intraprese nel corso del 2021 hanno offerto numerose opportunità alle mpmi cuneesi, in particolar modo a quelle meno strutturate e si sono dimostrate dei validi strumenti per favorire il loro processo di internazionalizzazione e di acquisizione di nuovi mercati, in una fase in cui l'economia viaggia ancora a rilento.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Il confronto è attuato prevalentemente con le Camere di commercio italiane (piemontesi e liguri, quali Torino, Verbania e delle Riviere di Liguria) e la stessa Unioncamere Piemonte, con le quali vengono attivate le iniziative a respiro regionale e con Enti quali Ice, Sace, Simest e Unioncamere Nazionale per le attività di ambito più generale. La collaborazione consente alle imprese del territorio di avvalersi delle opportunità promosse dal sistema camerale.
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Le iniziative si sono modificate nel corso degli ultimi anni per fronteggiare le problematiche dovute alla pandemia e hanno consentito alle imprese cuneesi di sperimentare iniziative innovative come i btob virtuali e sviluppare nuove competenze per non perdere quote di mercato.
Risorse umane coinvolte nell'intervento	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.
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	
	100%

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Sviluppo della digitalizzazione nei processi interni</b>
AREA FUNZIONALE	<b>AREA SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI AREA IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
<b>TITOLO 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 – OBIETTIVO DI STRUTTURA</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>percentuale di coinvolgimento dipendenti in formazione in materia digitale</i>	<b>Almeno un percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale</b>	<b>96,25%</b> (77 dipendenti su 80)
Rilevanza del risultato 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 ottenuto 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 realizzate	<p>Le attività previste nell'ambito di questo obiettivo sono state orientate a modificare meccanismi e procedure verso l'allineamento alla trasformazione digitale che pervade ogni ambito dei settori economici dei quali la Camera di commercio rappresenta le istanze.</p> <p>A questo fine è stato predisposto un intenso programma di adeguamento delle competenze digitali alla trattazione efficiente delle procedure, all'interlocuzione rapida ed efficace con gli utenti, al reperimento di soluzioni innovative per problematiche impattanti sugli operatori economici. Ha costituito passaggio propedeutico del progetto la mappatura dei livelli di capacità posseduti dai dipendenti nell'ambito oggetto di intervento. Per testare e potenziare 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</p>	

imprese.

Dal punto di vista della relazione con l'utenza, è stata altresì posta attenzione al potenziamento delle abilità e delle 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.

In generale il programma formativo realizzato ha costituito occasione di crescita e condivisione della qualità della prestazione di ogni operatore che deve presentarsi a ogni utente quale semplificatore disponibile e solutore degli innumerevoli problemi dovuti ad adempimenti imposti dalle norme amministrative che si succedono nel tempo.

La realizzazione concreta del progetto è stata impostata su un massiccio programma formativo che ha coinvolto il 96,25% dei dipendenti.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

	<p>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 frequentati 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>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	<p>Per un confronto con le amministrazioni del sistema si può considerare l'indicatore di PARETO che misura il dato della formazione in generale (non è presente in PARETO un indicatore specifico sulla formazione in materia digitale)</p> <p><i>Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale:</i> (ultimo disponibile, anno 2020): <i>Cuneo = 96,4%      media nazionale = 93,34%</i></p>
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	<p>E' stata incrementata la partecipazione da parte del personale a percorsi formativi orientati all'efficace interazione con l'utenza prioritariamente attraverso il miglioramento delle competenze digitali e comunicative.</p>
Risorse umane coinvolte nell'intervento	<p>La rilevanza di questo progetto strategico giustifica la relativa declinazione in una pluralità di obiettivi operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- n. 11, assegnato alla PO Monge</li> <li>- n. 22, assegnato all'Ufficio Personale</li> <li>- n. 23, assegnato all'Ufficio Ragioneria,</li> <li>- n. 24, assegnato all'Ufficio Provveditorato</li> </ul>
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	
	100%

Scheda resoconto obiettivi dirigenziali anno 2021 n. 9

OBIETTIVO STRATEGICO	Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio
AREA FUNZIONALE	AREA SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI
TITOLO OBIETTIVO DIRIGENZIALE: <b>Migliorare la conoscenza e l'accesso ai servizi camerale e strutturare servizi di ascolto dell'utenza.</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento n. di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente</i>	<b>+ 10%</b>	<b>+12,22%</b>
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	L'informazione rappresenta un valore importantissimo, dalla prima "rivoluzione" costituita dall'invenzione della stampa su carta. Da alcuni decenni è iniziata e si è consolidata sempre più la "rivoluzione digitale". In tutti i campi sociali, economici, professionali, ecc., il ricorso alle consultazioni online è sempre più indispensabile, per ottenere informazioni e servizi in tempo reale, come tra l'altro confermato dalla CRM di Infocamere scpa a proposito della percezione da parte degli utenti dei servizi camerale. E' quindi doveroso che anche la Camera di commercio di Cuneo sia sempre più aperta e disponibile in tale senso con il proprio sito <i>web</i> , oltre alla presenza sulle piattaforme <i>social</i> più diffuse.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	Il sistema <i>web</i> e <i>social</i> in cui è inserito l'Ente camerale ha reso sempre più immediata la fruibilità delle informazioni, superando barriere territoriali, economiche e sociali. Va aggiunto a questo l'immediatezza della comunicazione via mail, ormai consolidata da tempo. Il miglioramento del sito ha anche determinato un incremento degli accessi come evidenziato dall'indicatore al 31/12/2021 che ha superato il Target proposto	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	Il sito internet camerale è stato oggetto di un'analisi delle criticità e delle priorità per un successivo confronto tecnico con Infocamere per individuare le soluzioni possibili e di facile implementazione. Contestualmente alla revisione tecnica, le pagine del sito web camerale sono state rilette e i contenuti sono stati aggiornati, sono stati sistemati i contatti nelle varie pagine e sono stati introdotti nuovi argomenti di interesse attuale. Per ciascuna sezione è stata verificata la pubblicazione dei contenuti obbligatori ed è stata effettuata un'analisi dei contenuti per renderli di più facile ed agevole lettura. Il sito camerale è stato poi interamente modificato nel <i>layout</i> , adeguandolo alle nuove esigenze, al fine di renderlo più <i>user friendly</i> .	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non sono noti valori di <i>benchmarking</i> nazionali.	
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Si tratta di un processo che è stato e continua ad essere in continua crescita, miglioramento ed ulteriore implementazione.	
Risorse umane coinvolte nell'intervento	La rilevanza di questo progetto strategico giustifica la relativa declinazione in una pluralità di obiettivi operativi: - 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	
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>100%</b>	

OBIETTIVO STRATEGICO	Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio
AREA FUNZIONALE	SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI
TITOLO OBIETTIVO POSIZIONI ORGANIZZATIVE: <b>Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (economico e finanziario)</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
Incremento numero di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente	+ 10%	+12,22%
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	L'informazione rappresenta un valore importantissimo, dalla prima "rivoluzione" costituita dall'invenzione della stampa su carta. Da alcuni decenni è iniziata e si è consolidata sempre più la "rivoluzione digitale". In tutti i campi sociali, economici, professionali, ecc., il ricorso alle consultazioni online è sempre più indispensabile, per ottenere informazioni e servizi in tempo reale, come tra l'altro confermato dalla CRM di Infocamere scpa a proposito della percezione da parte degli utenti dei servizi camerali. E' quindi doveroso che anche la Camera di commercio di Cuneo sia sempre più aperta e disponibile in tale senso con il proprio sito <i>web</i> , oltre alla presenza sulle piattaforme <i>social</i> più diffuse.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	Il sistema <i>web</i> e <i>social</i> in cui è inserito l'Ente camerale ha reso sempre più immediata la fruibilità delle informazioni, superando barriere territoriali, economiche e sociali. Va aggiunto a questo l'immediatezza della comunicazione via mail, ormai consolidata da tempo. Il miglioramento del sito ha anche determinato un incremento degli accessi come evidenziato dall'indicatore al 31/12/2021 che ha superato il Target proposto	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	Le pagine del sito web camerale sono state rilette e i contenuti sono stati aggiornati, 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. Il sito camerale è stato poi interamente modificato nel <i>layout</i> , adeguandolo alle nuove esigenze, al fine di renderlo più <i>user friendly</i> .	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non sono noti valori di <i>benchmarking</i> nazionali.	
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Si tratta di un processo che è stato e continua ad essere in continua crescita, miglioramento ed ulteriore implementazione.	
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Titolare della Posizione Organizzativa e personale Provveditorato e Ragioneria.	

Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo	100%
---	------

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Sviluppo della digitalizzazione nei processi interni</b>
AREA FUNZIONALE	<b>SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO POSIZIONI ORGANIZZATIVE: Attuazione strumenti per migliorare conoscenza ed esperienza digitale e comunicativa per avvicinare la Camera di commercio alle esigenze delle imprese</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>percentuale di coinvolgimento dipendenti in formazione in materia digitale</i>	<b>Almeno 1 percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale</b>	96,25% (77 dipendenti su 80 )
Rilevanza del risultato 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 ottenuto 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 realizzate	<p>Le attività previste nell'ambito di questo obiettivo sono state orientate a modificare meccanismi e procedure verso l'allineamento alla trasformazione digitale che pervade ogni ambito dei settori economici dei quali la Camera di commercio rappresenta le istanze.</p> <p>A questo fine è stato predisposto un intenso programma di adeguamento delle competenze digitali alla trattazione efficiente delle procedure, all'interlocuzione rapida ed efficace con gli utenti, al reperimento di soluzioni innovative per problematiche impattanti sugli operatori economici. Ha costituito passaggio propedeutico del progetto la mappatura dei livelli di</p>	



capacità posseduti dai dipendenti nell'ambito oggetto di intervento. Per testare e potenziare 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.

Dal punto di vista della relazione con l'utenza, è stata altresì posta attenzione al potenziamento delle abilità e delle 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.

In generale il programma formativo realizzato ha costituito occasione di crescita e condivisione della qualità della prestazione di ogni operatore che deve presentarsi a ogni utente quale semplificatore disponibile e solutore degli innumerevoli problemi dovuti ad adempimenti imposti dalle norme amministrative che si succedono nel tempo.

La realizzazione concreta del progetto è stata impostata su un massiccio programma formativo che ha coinvolto il 96,25% dei dipendenti.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Mediamente, l'ambito nel quale è risultato prioritario un intervento formativo generalizzato è il campo della sicurezza dei dati ove è necessario approfondire

	<p>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 frequentati 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>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	<p>Per un confronto con le amministrazioni del sistema si può considerare l'indicatore di PARETO che misura il dato della formazione in generale (non è presente in PARETO un indicatore specifico sulla formazione in materia digitale)</p> <p><i>Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale:</i> (ultimo disponibile, anno 2020): <i>Cuneo = 96,4%      media nazionale = 93,34%</i></p>
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	E' stata incrementata la partecipazione da parte del personale a percorsi formativi orientati all'efficace interazione con l'utenza prioritariamente attraverso il miglioramento delle competenze digitali e comunicative.
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Posizione organizzativa servizio gestione del personale

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%
--	------

OBIETTIVO STRATEGICO	Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio
AREA FUNZIONALE	IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO
TITOLO OBIETTIVO POSIZIONI ORGANIZZATIVE: <b>Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (registro imprese e front-office)</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente</i>	<b>+ 10%</b>	+12,22%
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	L'informazione rappresenta un valore importantissimo, dalla prima "rivoluzione" costituita dall'invenzione della stampa su carta. Da alcuni decenni è iniziata e si è consolidata sempre più la "rivoluzione digitale". In tutti i campi sociali, economici, professionali, ecc., il ricorso alle consultazioni online è sempre più indispensabile, per ottenere informazioni e servizi in tempo reale. E' quindi doveroso che anche la Camera di commercio di Cuneo sia sempre più aperta e disponibile in tale senso con il proprio sito <i>web</i> , oltre alla presenza sulle piattaforme <i>social</i> più diffuse.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	Il sistema <i>web</i> e <i>social</i> in cui è inserito l'Ente camerale ha reso sempre più immediata la fruibilità delle informazioni, superando barriere territoriali, economiche e sociali. Va aggiunto a questo l'immediatezza della comunicazione via mail, ormai consolidata da tempo.	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	Il sito camerale è stato interamente modificato nel <i>layout</i> , al fine di renderlo più <i>user friendly</i> , e sono state aggiornate le informazioni relative ai vari settori che hanno subito variazioni.	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non sono noti valori di <i>benchmarking</i> nazionali.	
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Si tratta di un processo che è stato e continua ad essere in continua crescita, miglioramento ed ulteriore implementazione.	
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Tutto il personale camerale.	

Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo	100%
---	------

OBIETTIVO STRATEGICO	Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio
AREA FUNZIONALE	IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO
TITOLO OBIETTIVO POSIZIONI ORGANIZZATIVE: <b>Informazione alle imprese e digitalizzazione: revisione delle parti del sito web camerale inerenti il servizio di appartenenza (progetti e sviluppo)</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente</i>	<b>+ 10%</b>	+12,22%
Rilevanza del risultato 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 ottenuto 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 realizzate	Il sito camerale è stato interamente modificato nel <i>layout</i> , al fine di renderlo più <i>user friendly</i> , e sono state aggiornate le informazioni relative ai vari settori che hanno subito variazioni. 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. Le pagine delle attività promozionali sono state riviste per evidenziare i progetti attivati dall'Ente camerale nel 2021. Particolare attenzione è stata posta alle pagine di consultazione dei bandi camerali e della relativa modulistica molto consultata dalle imprese. 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. 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.	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non sono noti valori di <i>benchmarking</i> nazionali.	

Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Si tratta di un processo che è stato e continua ad essere in continua crescita, miglioramento ed ulteriore implementazione.
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Titolare posizione organizzativa e personale area sostegno del mercato ciascuno per la propria competenza.

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%
--	------

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Interventi di valorizzazione e qualificazione turistica</b>
AREA FUNZIONALE	<b>IMPRESSE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
UFFICIO	<b>Promozione e internazionalizzazione</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: Realizzazione e supporto di progettualità a favore della valorizzazione e qualificazione turistica provinciale</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Grado di soddisfazione in percentuale in termini di efficacia dei destinatari riceventi il contributo</i>	≥70%	74,5%
Rilevanza del risultato 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 ottenuto 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 realizzate	<p>Nel 2021 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 <b>bando in favore dei consorzi turistici provinciali</b>, sono state istruite le domande di contributo presentate ed è stata stilata la graduatoria di ammissione. Il termine per la rendicontazione è fissata al 31 gennaio 2022.</p> <p>Il personale ha partecipato ai lavori della <b>Piemonte Outdoor Commission</b> contribuendo, tra l'altro, all'implementazione del sito <a href="https://www.piemontescape.com/it/">https://www.piemontescape.com/it/</a> anche attraverso il coinvolgimento delle imprese che hanno ottenuto il Marchio Ospitalità Italiana.</p> <p>Nel corso dell'anno sono state effettuate riunioni della Commissione <b>Ospitalità Italiana</b> che hanno portato alla scelta di accogliere nuovi ingressi, attraverso la pubblicazione di un nuovo bando 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. Sono state effettuate le visite di controllo ed è stata assegnata la certificazione del "rating" a n. 62 strutture. Nella primavera del 2022 si prevede di organizzare la cerimonia di premiazione delle strutture del "rating". L'ufficio ha poi seguito seguito le iniziative sviluppate a livello regionale con il f.do perequativo regionale con iniziative formative per supportare le imprese nel periodo post covid e quelle a favore dei territori alluvionati utilizzando le risorse destinate a tal finalità da Unioncamere Nazionale.</p> <p>Per quanto riguarda la <b>programmazione Europea</b> si sono svolte le seguenti attività:</p> <p>1) ALPIMED – Progetto singolo <b>Alpimed Patrim</b>: è stato portato a termine il progetto di assegnazione in comodato d'uso gratuito di gazebo agli operatori turistici del territorio per ampliare gli spazi a disposizione delle imprese, in considerazione dell'emergenza sanitaria e dei cambiamenti delle abitudini e delle esigenze della clientela, che caratterizzeranno la domanda anche quando la situazione si sarà normalizzata. Sono stati installati n. 34 gazebo di dimensioni variabili tra 9 e 15 metri quadrati, realizzati in legno di larice lamellare e dotati di copertura ignifuga in pvc, a imprese turistiche che operano a Chiusa Pesio, Entracque, Frabosa Soprana, Limone Piemonte, Rocca de' Baldi, Roccaforte Mondovì, Valdieri, Vernante e Villanova Mondovì. Le strutture sono state inventariati e si sono concluse le operazioni di firma dei contratti di comodato.</p> <p>Al fine di conferire al territorio ALPIMED strumenti di promozione e di marketing territoriale necessari a migliorarne la visibilità a livello europeo e incoraggiare la permanenza dei giovani talenti nelle zone montane sono stati realizzati 5 brevi filmati di operatori economici e turistici per raccontare le loro significative esperienze di vita e di lavoro.</p> <p>Ulteriori video saranno realizzati a partire dalla primavera 2022 e coinvolgeranno le strutture</p>	

	<p>che hanno usufruito dei gazebo di Alpimed Patrim.</p> <p>2) TERRES MONVISO – Progetto singolo <b>T(o)ur</b>: 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 finali in programma a gennaio 2022. Sono stati realizzati n. 3 educational tour per promuovere il territorio di Terres, dal 2 al 5 luglio con giornalisti tedeschi specializzati nel turismo outdoor, dal 24 al 28 settembre con agenti di viaggio tedeschi operano anch'essi in ambito outdoor e, infine, dal 17 al 19 dicembre con instagramers di IG Piemonte. Proseguono i lavori per la realizzazione della banca dati mediante l'inserimento di imprese ed operatori turistici del territorio, la banca dati sarà completata nel corso del primo trimestre 2022 con la raccolta del consenso al trattamento dei dati personali dei soggetti inseriti nel database. Stanno proseguendo le attività dei soggetti attuatori per la realizzazione delle Porte di Valle.</p> <p>3) PAYS SAGES – Progetto singolo <b>Pays Aimables</b>: si è concluso il primo 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. E' stato affidato il servizio per la selezione e la messa in rete di imprese qualificate per la creazione di un Club di Prodotto e la strutturazione di pacchetti turistici con il fine di creare un prodotto turistico di qualità legato al paesaggio. E' stata realizzata la prima versione demo della 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. Grazie all'affidamento per l'attività di comunicazione dei progetti singoli Ecogetiques, Capables e Aimables sono stati pubblicati dei post mensili sui canali social ed è stato realizzato il primo video dedicato all'attività di riqualificazione paesaggistica degli agriturismi.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Il confronto è attuato prevalentemente con le Camere di commercio italiane (piemontesi e liguri, quali Torino, Verbania e delle Riviere di Liguria) e la stessa Unioncamere Piemonte, coinvolte in progetti transfrontalieri, per realizzare interessanti sinergie laddove i progetti vertono su tematiche di interesse comune, come l'innovazione e la valorizzazione del patrimonio. In questi casi è la stessa Autorità di Gestione del programma Alcotra che richiede ai partner un confronto e un collegamento tra i diversi progetti.
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Le risorse che, grazie ai progetti comunitari, sono attribuite alla Camera di commercio di Cuneo sono in forte aumento rispetto all'ultimo triennio, per effetto del grande lavoro di collaborazione e sinergia con i partner transfrontalieri e grazie all'approvazione e al finanziamento dei progetti presentati. I budget dei progetti vengono ripartiti sul triennio 2019-2020 e 2021 e i relativi contributi sono incassati previa rendicontazione e certificazione delle spese. A causa dell'emergenza Covid e dell'alluvione alcuni progetti sono stati prorogati di un anno e pertanto una parte delle spese e delle entrate subirà uno slittamento temporale in avanti.
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Personale ufficio promozione e studi

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%
--	------

OBBIETTIVO STRATEGICO	Interventi a favore dell'economia circolare	
AREA FUNZIONALE	IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO	
UFFICIO	Studi e statistica - Finanziamenti alle imprese	
TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: <b>Aumentare la diffusione delle iniziative in materia di economia circolare</b>		
<b>Indicatori legati all'obiettivo</b>	<b>Target</b>	<b>Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021</b>
<i>Incremento percentuale del numero imprese coinvolte nell'anno in materia di economia circolare rispetto al 2020</i>	+10%	+12,6%
Rilevanza del risultato 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 ottenuto 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 tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<p>Le attività in tema di sostenibilità ambientale sono state curate nel 2021 dall'Ente camerale che 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 e attraverso numerose iniziative sviluppate con gli stakeholder del territorio:</p> <p><b>ECOBATI (capofila):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparazione e inserimento rendicontazione progettuale con il completamento della relazione finale;</li> <li>- predisposizione documentazione per il controllo di primo livello da parte della Regione Piemonte (7.6.2021) e audit di secondo livello (1.7.2021) e successive integrazioni.</li> </ul> <p><b>PITER ALPIMED: INNOV (capofila)</b></p> <p>Si è conclusa la realizzazione di un "modello di economia circolare" introdotta a seguito dell'alluvione Alex del 2020 nel progetto INNOV.</p> <p>L'intervento ha permesso il ripristino di una parte del territorio fortemente danneggiato, attraverso il recupero di materiale trasportato dall'alluvione nel comune di Entracque, in prossimità della diga della Piastra dove, per effetto della tempesta, si erano depositate decine di migliaia di metri cubi di detriti. Sono stati ricostruiti tratti delle strade che portano al rifugio Dado Soria e al Prà del Rasur.</p> <p>L'azione realizzata in collaborazione con gli attori del territorio (Enel Green Power spa, gestore dell'impianto idroelettrico di Entracque, il Comune di Entracque e il Parco Alpi Marittime) è documentata da due video che ne riprendono le varie fasi.</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=GPM4ery-qSI&amp;t=2s">https://www.youtube.com/watch?v=GPM4ery-qSI&amp;t=2s</a>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=pdGLkq9u9cQ">https://www.youtube.com/watch?v=pdGLkq9u9cQ</a>  <a href="https://www.cn.camcom.it/it/focus/internazionalizzazione/progetti-europei/alcotra-piter-alpimed/alpimed-innov/innov-le-attività">https://www.cn.camcom.it/it/focus/internazionalizzazione/progetti-europei/alcotra-piter-alpimed/alpimed-innov/innov-le-attività</a></p>	



- con il Polo Agrifood Miac scpa è stata realizzata, e sarà messa in linea nel mese di marzo 2022, una nuova piattaforma innovativa per supportare le aziende agroalimentari in tema di tracciabilità dei prodotti cuneesi.

**CLIMA (partner)**

- 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;
- verifiche delle attività affidate alle stazioni di sci di Limone Piemonte e Prato Nevoso anche in vista della chiusura amministrativa degli affidamenti;
- predisposizione della gara e successivo affidamento per la grafica, la stampa cartacea e telematica di una guida per il pubblico e la realizzazione di un breve video sulle tematiche del consumo energetico delle giornate sulla neve.

**PITER PAYS SAGES - PAYS ECOLOGIQUES (partner)**

- organizzazione e gestione delle attività amministrative del progetto in collaborazione con i soggetti attuatori Gal Langhe e Roero Leader e Unione Montana Alta Langa con la partecipazione agli incontri;
- realizzazione di 5 diagnosi energetiche a favore di Comuni e azione di accompagnamento di 5 operatori economici verso l'utilizzo di energia da biomassa a cura di Environment Park;
- raccolta dei contenuti dai partner progettuali per la realizzazione di una pubblicazione digitale che contenga i principali risultati ottenuti grazie alle attività progettuali, tra i quali l'iniziativa sviluppata dal Gal Langhe e Roero Leader per l'utilizzo dei gusci di nocchie a scopo di energia da bio massa e successivo lavoro di isolamento di un edificio dell'Unione Montana Alta Langa;
- attività di comunicazione sui social in collaborazione con il fornitore Etnet e impostazione della strategia di comunicazione per le attività progettuali dei soggetti attuatori.

**PITER TERRES MONVISO - ECONOMIE VERDI (partner)**

- organizzazione e gestione delle attività amministrative del progetto e contatti con i partner;
- attivazione della borsa di studio (DBIOS) sugli invasivi idrici nel Parco del Monviso e della borsa di studio (DISAFA) per la definizione di nuove tecniche di conservazione e trasformazione di specie vegetali spontanee autoctone del territorio cuneese, con presentazione dei risultati rispettivamente il 16 giugno (evento on-line) e il 23 novembre (webinar);
- conclusione dei percorsi di accompagnamento delle imprese verso una maggiore sostenibilità ambientale, a cura del R.T.I.;
- organizzazione degli incontri transfrontalieri, in particolare il 9-16-18-23 novembre, e del viaggio studio "Langhe e Roero il 25 novembre, a cura del R.T.I.;
- organizzazione corso "Muratore di Valle", a cura dell'Ente Scuola Edile;
- predisposizione disciplinare conversione eventi da utilizzare da parte degli Organizzatori pubblici e privati;
- predisposizione pratiche per registrazione presso l'UIBM del marchio verbale "Granda Green" e del marchio collettivo "Grande Green - Eventi Sostenibili";
- concessione utilizzo marchio collettivo "Grande Green - Eventi Sostenibili" agli organizzatori di 4 eventi.

Tramite il progetto Granda&Co le azioni relative alla green economy e alla conversione eventi sono state estese all'intero territorio provinciale ed il 16 dicembre è stato organizzato l'evento conclusivo per illustrare i risultati conseguiti. Inoltre, nel mese di ottobre si sono svolti, con il supporto di CeiPiemonte, due Educational Tour con giornalisti francesi e svizzeri per valorizzare e promuovere alcune opportunità turistiche offerte dal territorio di Terres Monviso ed alcune attività imprenditoriali particolarmente attente alla green economy e alla valorizzazione dei prodotti tipici locali.

	<p><b>PREZZARIO OPERE EDILI E IMPIANTISTICHE DELLA PROVINCIA DI CUNEO</b></p> <p>Questa pubblicazione, edita annualmente dall’Ente camerale, offre il suo contributo alla sostenibilità ambientale, grazie alla rilevazione sul territorio di voci e prezzi di prodotti e materiali eco-sostenibili, nel rispetto dei nuovi Criteri Ambientali Minimi (CAM), compiuta da un gruppo di esperti su questa materia, che aggiornano puntualmente la sezione del volume dedicata all’Edilizia Sostenibile. Riguardo l’edizione 2021, si è intervenuto con integrazioni a questa categoria con particolare attenzione ai prezzi degli isolanti CAM. Sono stati completati gli aggiornamenti dei prezzi dei prodotti CAM per adeguarli e allinearli a quelli del Prezzario regionale. Tali aggiornamenti 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 edilizia sostenibile, grazie al progetto europeo Eco-Bati.</p> <p><b>FONDO DI PEREQUAZIONE SOSTENIBILITA’ AMBIENTALE</b></p> <p>Nel corso del 2021 sono state svolte numerose attività di formazione e sensibilizzazione sulla tematica ambientale, con l’obiettivo di contribuire all’importante sfida della transizione verso un’economia <i>green</i> e digitale. In particolare, la CCIAA di Cuneo ha promosso le iniziative organizzate da Unioncamere Piemonte nell’ambito del progetto di sensibilizzazione sulle politiche ambientali per le PMI, finanziato dal “Fondo di Perequazione sostenibilità ambientale” di Unioncamere nazionale.</p> <p>Gli eventi di formazione rivolti alle imprese si sono focalizzati su tre tematiche principali: cessazione della qualifica di rifiuto, emissioni in atmosfera e vidimazione virtuale dei formulari.</p> <p>Gli eventi di sensibilizzazione sulla sostenibilità ambientale sono stati, invece, occasione per riflettere sull’effettiva consapevolezza di questa tematica e sulle prospettive future, analizzando in particolare i principali strumenti per comunicare la sostenibilità, il packaging sostenibile, il recupero circolare dei rifiuti e le principali certificazioni ambientali.</p> <p>Complessivamente, la partecipazione ai webinar e ai seminari organizzati è stata considerevole (n. 161 partecipanti, tra imprese e stakeholder).</p> <p>Al fine di stimolare il dibattito e promuovere l’interazione tra il tema della sostenibilità e quello della digitalizzazione, il 14 settembre è stato organizzato, con la collaborazione della Fondazione Torino Wireless, un seminario dedicato all’economia circolare, un’opportunità per ampliare la conoscenza dei nuovi modelli di business circolari abilitati dalle tecnologie digitali. I partecipanti all’evento, con sede in provincia di Cuneo, sono stati 20.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Si tratta di attività specifiche, liberamente individuate dai singoli Enti in fase di programmazione annuale. Pertanto non sono possibili confronti rispetto a valori standard nazionali.
Confronto con tendenze di produttività dell’ultimo triennio	I partecipanti alle iniziative sviluppate nel 2021 in tema di sostenibilità ambientale pari a n. 206 sono in aumento rispetto al 2020 (n. 183, +12,6%) in coerenza con le linee strategiche dell’Ente camerale e per effetto della crescente attenzione da parte del mondo imprenditoriale
Risorse umane coinvolte nell’intervento	Personale uffici promozione, studi e finanziamenti

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell’obiettivo</b>	100%
--	------

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Orientamento al lavoro e alle professioni</b>
AREA FUNZIONALE	<b>IMPRESSE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
UFFICIO	<b>Tutela del mercato e OCRI</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: Miglioramento del Servizio di orientamento al lavoro e alle professioni – Attività finalizzate alla costituzione dell’OCRI</b>	

Indicatori legati all’obiettivo	Target	Misura dell’indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento percentuale dei giovani che usufruiscono dei servizi di orientamento al lavoro rispetto al precedente triennio</i>	+10%	+14,68% 250 giovani coinvolti (media triennio precedente al 31/12 = 218)
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell’Ente	<p>Il progetto si è pienamente inserito 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, attivando sinergie con gli attori territoriali e con il sistema camerale. L’alternanza di qualità è stata particolarmente importante nel momento in cui la cronaca nazionale ha purtroppo registrato episodi di morti bianche o incidenti accaduti a studenti in tirocinio. Le attività in tema di prevenzione di crisi d’impresa hanno permesso di realizzare concretamente e tempestivamente il nuovo servizio di composizione negoziata introdotto ex novo nel nostro ordinamento dal DL 118/2021.</p>	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	<p>Il progetto ha in concreto inciso 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, implementandone i contenuti e la fruibilità da parte degli utenti.</p> <p>Il lavoro svolto con ANPAL, con i Centri per l’impiego, la Fondazione CRC e le associazioni di categoria ha contribuito 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>Le attività informative formative rivolte ad imprese e professionisti, nonché la concreta attuazione degli adempimenti organizzativo/strutturali relativi al nuovo istituto della composizione negoziata hanno inoltre avvicinato ancor più l’Ente camerale al tessuto imprenditoriale in un momento estremamente complesso e delicato per tutti i settori economici.</p>	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<p>Il progetto si è svolto in maniera uniforme durante il corso dell’anno 2021, ramificandosi in molteplici linee operative.</p> <p><b>Fase 1</b> - Sin dai primi mesi si è <b>formalizzata la rete territoriale</b> con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la firma del Protocollo d’Intesa con l’<b>Agenzia Piemonte Lavoro</b> per la realizzazione di iniziative congiunte in tema di Giovani, Lavoro, Imprenditorialità e Monitoraggio delle dinamiche del mondo del lavoro e delle professioni;</li> <li>- la realizzazione di incontri presso i <b>centri per l’impiego</b> dedicati all’inserimento dei NEET;</li> <li>- la collaborazione con alcuni <b>istituti scolastici</b> per la formazione dei formatori;</li> <li>- i Tavoli di Lavoro “Orientamento” presso la <b>Fondazione CRC</b> e “Job Placement e organizzazioni” dell’<b>Università di Torino</b> – Facoltà di Scienze economiche;</li> <li>- il coinvolgimento dei propri Comitati <b>CIF e CISeM</b>.</li> </ul>	

	<p><b>Fase 2</b> - Si è inoltre <b>ampliata l'offerta</b> dei servizi dedicati ai giovani ed ai PCTO attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'animazione del <b>Tavolo digitale locale</b> e la <b>comunicazione diretta</b> con scuole e AFP per la diffusione di iniziative, eventi, concorsi dedicati ai giovani;</li> <li>- l'adesione a <b>progetti di respiro nazionale</b> come "Il modello Olivettiano" su imprenditorialità, innovazione e tecnologia, modelli avanguardistici d'impresa;</li> <li>- <b>nuove iniziative</b> come il concorso "Raccontiamo l'impresa sociale" e seminario formativo sulle neuroscienze applicate all'imprenditoria;</li> <li>- webinar su <b>temi innovativi</b> come il crowdfunding e l'intelligenza artificiale.</li> </ul> <p><b>Fase 3</b> - In materia di prevenzione della crisi d'impresa, all'attività di informazione e divulgazione svolta nella prima parte del 2021 in collaborazione con gli Ordini Professionali e le Associazioni di categoria, si è aggiunta quella finalizzata alla <b>costituzione del nuovo servizio</b> della composizione negoziata della crisi che, ai sensi di quanto previsto dal DL 118 /2021, ha dovuto essere perfezionato ed operativo a partire dal 15 novembre 2021.</p> <p>Si sono inoltre realizzati, in collaborazione con le Associazioni di categoria e il consorzio Innexa, una serie di <b>3 webinar</b> 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.</p> <p>Un ulteriore <b>ciclo 3 di eventi</b> formativi in tema di impresa ad impatto sociale e redazione del relativo bilancio ha avuto luogo in collaborazione con Irisnetwork.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	I risultati appaiono in linea con le Camere omogenee per grandezza, confrontando il numero delle attività realizzate e dei giovani coinvolti anche in relazione agli obiettivi fissati dal Fondo di Perequazione.
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Il trend di produttività è in costante crescita sia per quanto riguarda l'attività di orientamento al lavoro e alle professioni che per la prevenzione della crisi d'impresa, dal momento che, anche grazie alla specifica preparazione tecnica su novità normative e modalità telematiche ed alla capillare divulgazione delle attività realizzate, sempre più imprenditori richiedono informazioni e chiarimenti avvicinandosi ai servizi offerti dall'Ente.
Risorse umane coinvolte nell'intervento	n.1 responsabile di categoria D, n.1 addetto di categoria C, n.1 addetto di categoria B.
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Avvicinare l'ente alle imprese e al territorio</b>
AREA FUNZIONALE	<b>IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
UFFICIO	<b>Metrico ispettivo</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: Favorire la diffusione delle normative in ambito metrologico e di sicurezza prodotti e svolgere le attività di vigilanza e controllo</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente</i>	<b>+ 10%</b>	+12,22%
Rilevanza del risultato 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 ottenuto sui servizi erogati	<p>Il costante e puntuale aggiornamento delle sezioni dedicate del sito istituzionale , l'aggiornamento e l'adeguamento della modulistica alle nuove modalità di pagamento elettronico PagoPA, hanno garantito una maggiore fruibilità dei servizi all'utenza, una maggiore consapevolezza degli oneri a proprio carico ed un maggior coinvolgimento degli operatori del settore sia in ambito metrologico che sicurezza prodotti.</p> <p>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, ha contribuito a ridurre le irregolarità e le inadempienze normative .</p>	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<p>Il progetto, compatibilmente con i protocolli anti- covid , è stato articolato in tre macro fasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) la sottoscrizione dell'addendum alla Convenzione in essere con Unioncamere e la conclusione , nei termini stabiliti, di tutte le attività programmate con l'ulteriore controllo di n. 10 (dieci ) strumenti di misura e n. 8 (otto) lotti di prodotti preconfezionati . Nell'ambito della stessa iniziativa sono stati , inoltre, controllati gli elenchi forniti da InfoCamere per l'aggiornamento di n. 3580 posizioni presenti nella banca dati del programma informatico Eureka;</li> <li>2) la sottoscrizione della nuova Convenzione con Unioncamere - MISE per la realizzazione di specifiche attività di controllo e vigilanza sugli strumenti soggetti alla normativa nazionale ed europea , sui preimballaggi e presso le officine che operano solo sui tachigrafi CEE . Nell'ambito dell' iniziativa sono stati, infatti , programmati e controllati n. 4 (quattro) lotti di prodotti preconfezionati , n. 4 (quattro) bilance AWI utilizzate per il confezionamento e n. 16 officine autorizzate ad operare solo sui tachigrafi CEE. Contestualmente sono state ritirate n. 5 autorizzazioni di altrettante officine, per il successivo inoltro al MISE;</li> <li>3) la sottoscrizione della nuova Convenzione siglata con Unioncamere sulla realizzazione di un programma di vigilanza sulla corretta etichettatura energetica dei prodotti connessi all'energia, ha coinvolto il personale dell'ufficio in un piano formativo particolareggiato finalizzato alla corretta individuazione dei prodotti da prelevare ed alla corretta applicazione delle nuove procedure operative . Nello specifico sono stati identificati, prelevati e sottoposti a controllo docu-</li> </ol>	

	<p>mentale e analisi di campione , presso un laboratorio accreditato, n. 4 ( quattro ) tipologie di frigoriferi e, secondo le disposizioni stabilite nel Regolamento Delegato (UE) n. 2019/2016, sono state individuate e sigillate altre tre ulteriori esemplari di ciascun modello per le successive eventuali analisi suppletive.</p> <p>Nel corso dell'anno 2021 , il personale dell'ufficio è stato impegnato nella conclusione e nella rendicontazione, di tutte le attività sulla sicurezza e conformità dei prodotti elettrici, previste nella Convenzione in essere , in diverse attività di controllo e vigilanza con la Guardia di Finanza, i Carabinieri , i funzionari dell'Agenzia delle Dogane , in attività di verifiche in contraddittorio sui contatori dell'acqua e nell'istruttoria di ammissione a verifica prima nazionale di un nuovo distributore di gas naturale compresso (CNG) per autotrazione.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Il confronto potrà essere effettuato sugli indicatori di sistema e con i dati registrati dalle Camere aventi parametri simili
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	<p>Nonostante il periodo di emergenza sanitaria e la riduzione delle risorse , che hanno influito sulla programmazione delle attività di controllo e vigilanza, è stata comunque garantita la continuità delle attività sia in ambito metrologico che sicurezza prodotti .</p> <p>Nell'ultimo triennio le ispezioni in ambito metrologico sono risultate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- anno 2019 n. 117 (*)</li> <li>- anno 2020 n. 9</li> <li>- anno 2021 n. 38</li> </ul> <p>In materia di sicurezza prodotti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- anno 2019 n. 26</li> <li>- anno 2020 n. 3</li> <li>- anno 2021 n. 3</li> </ul> <p>(*) Sino al 19/3/2019 il dato è comprensivo delle ispezioni effettuate in occasione delle operazioni di verifica periodica, la cui competenza è stata affidata esclusivamente ai laboratori privati dal DM 93/2017</p>
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Tutto il personale dell'ufficio

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%
--	------

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione</b>
AREA FUNZIONALE	<b>IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
UFFICIO	<b>registro imprese, commercio e artigianato</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: 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.</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
Grado di soddisfazione percentuale del campione intervistato in merito all'operato dell'ufficio	≥70%	74%
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	La Camera di commercio di Cuneo è da sempre un Ente molto apprezzato e si pone come un punto di riferimento per le imprese del territorio. L'ufficio del registro delle imprese è sempre stato un "fiore all'occhiello" e svolge una funzione fondamentale di pubblicità legale e notizia per la certezza dei rapporti giuridici ed economici fra le imprese stesse ed anche rispetto ai privati cittadini.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	<p>Il personale è stato sempre presente al di fuori delle fasce obbligatorie, sia nella pausa intermedia, sia in orario di tardo pomeriggio, pronto a rispondere alle telefonate ed alle mail urgenti, nonché a svolgere compiti immediati da esse derivanti (ad esempio la richiesta di evasione urgente di una pratica da parte di un notaio). Inoltre l'approccio è sempre stato empaticamente orientato all'accoglienza nel comprendere le problematiche degli interlocutori e caratterizzato da un costante atteggiamento di <i>problem solving</i>, cercando di gravare il meno possibile sui clienti. Un esempio può essere l'aver effettuato centinaia di rettifiche di errori di compilazione di pratiche recentemente evase, di codici ateco, di dati anagrafici, ecc., a fronte dell'invio di una semplice mail da parte degli interessati. Un altro esempio è costituito dalle consulenze fornite per pratiche da trasmettere ad altri registri imprese (inaccessibili con qualunque mezzo). Inoltre, in base alle richieste pervenute, l'ufficio ha sempre cercato di fornire le risposte che più agevolassero i clienti, nel rispetto della legittimità del proprio operato, prospettando tutte le soluzioni possibili. Inoltre, in caso di pratiche trasmesse con problemi e/o inesattezze, è sempre stato normale il comportamento di contattare gli studi per i necessari chiarimenti, accettando le precisazioni nel "diario messaggi" delle pratiche in corso, senza costringerli a ricorrere ad un rinvio delle pratiche stesse.</p> <p>Molte pratiche che presentavano una compilazione incompleta sono state gestite con integrazione manuale dei dati.</p> <p>E' stato anche frequente il rispondere a quesiti non di stretta competenza del registro imprese, ad esempio fornendo suggerimenti sul possibile modo di reperire le informazioni necessarie.</p>	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	Il comportamento del personale del registro imprese è sempre stato empatico ed estremamente collaborativo ed ha aumentato le presenze e la disponibilità al fuori degli orari delle fasce di presenza obbligatoria.	
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non esiste un <i>benchmarking</i> nazionale, ma i <i>feedback</i> ricevuti dall'ufficio del registro delle imprese sono sempre stati lusinghieri e molto spesso gli utenti hanno messo l'operato dell'ufficio esplicitamente a confronto con le enormi difficoltà incontrate nell'operare con gli altri uffici analoghi.	
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	L'atteggiamento empatico e di <i>problem solving</i> ha da sempre caratterizzato l'operato dell'ufficio del registro delle imprese. Il personale si è ulteriormente adoperato per aumentare la presenza e quindi la disponibilità a rispondere a telefonate e mail.	
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Tutto il personale dell'ufficio registro imprese, commercio e artigianato.	

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>100%</b>
--	-------------

OBIETTIVO STRATEGICO	Valorizzazione e digitalizzazione servizi registro imprese e avvio dell'OCRI
AREA FUNZIONALE	IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO
UFFICIO	PID e front office
TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: <b>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</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<p><i>Incremento percentuale numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno rispetto alla media del triennio</i></p> <p>Dati triennio:                      anno 2018: 7115                      anno 2019: 5915;                      anno 2020: 6768                      media triennio 2018/2020: 6599,33</p>	<p><b>+10%</b> (pari a 7259,27)</p>	<p><b>11,22%</b> (Anno 2021: 7340)</p>
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	<p>La transizione digitale è individuata dal Consiglio camerale quale strategia caratterizzante il programma pluriennale, in conformità agli obiettivi dell'Agenda Digitale.</p> <p>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 al sistema imprenditoriale, in particolare alle micro e piccole imprese, risposte ai fabbisogni di digital transformation. In parallelo, come evidenziato dalla Giunta, i servizi camerali sono chiamati ad assecondare e favorire la ripresa dei settori economici colpiti dalle conseguenze della pandemia attraverso interventi finalizzati a ottimizzare la velocità di risposta dell'istituzione alle necessità degli utenti, anche in termini di maggiore disponibilità di tempo dedicato all'ascolto delle esigenze.</p>	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	<p>Al fine di raggiungere tali obiettivi, gli sportelli front office, che rappresentano il primo interlocutore delle imprese e dei professionisti, hanno dimostrato di voler venire maggiormente incontro alle esigenze dell'utenza, in conformità alle linee espresse dalla Giunta camerale, attraverso l'ampliamento degli orari di apertura al pubblico nonché con l'attivazione di un nuovo punto di contatto sul territorio. In particolare, con riferimento alla prima linea di intervento, è stato introdotto, a partire dal <b>mese di settembre</b>, un ampliamento del 40% dell'orario di apertura al pubblico (7 ore in più rispetto alle 17 ore attuali, nel rispetto dell'orario settimanale di 36 ore se tempo pieno) mentre, relativamente alla seconda azione, nel <b>mese di novembre</b> il nostro ente ha attivato, in seguito a convenzione con l'amministrazione comunale, uno sportello nella città di Bra.</p> <p>Quest'ultima iniziativa, finalizzata a far divenire i servizi camerali più vicini alle imprese del territorio e rendere ancora più pervasiva l'azione di accompagnamento alla digitalizzazione delle MPMI, ha previsto il presidio del nuovo sportello di Bra, da parte di personale della sede centrale di Cuneo, il giovedì a partire dal <b>mese di dicembre</b>.</p> <p>Inoltre, il grado di soddisfazione dei servizi erogati allo sportello è stato oggetto di</p>	



	<p>valutazione in due distinte indagini di customer (una specifica somministrata agli utenti che si recavano allo sportello - 26 luglio al 3 settembre con 516 risposte - e l'altra inviata tramite 3 canali( PEC,CRM camerale e mail) nel periodo tra 19 ottobre al 15 dicembre.</p> <p>Gli utenti contattati hanno fornito ulteriori elementi per intervenire sull'organizzazione dei servizi, ma hanno nel contempo evidenziato un buon grado di apprezzamento dell'utenza sui servizi erogati presso le diverse sedi camerali.</p> <p>In aggiunta a quanto premesso, gli sportelli camerali hanno proseguito, con azioni coordinate e capillari, in tutte 5 le sedi, di promozione della digitalizzazione anche attraverso interventi informativi volti a incrementare i rilasci e i rinnovi di dispositivi CNS/firma digitale nonché mediante l'organizzazione di specifici eventi nell'ambito delle attività del Pid e del connesso progetto Eccellenze in digitale. Si è incentivato 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.</p> <p>Sempre nel 2021, l'Ente camerale ha proceduto alla transizione a Infocamere, quale nuovo ente certificatore CA (Certification Authority), per il rilascio dei dispositivi CNS/firma digitale in precedenza rilasciati con CA Infocert. Questa transizione ha determinato una serie di benefici tra cui la formazione annuale del personale (Rao e IR) addetto al rilascio/riconoscimento e una completa dematerializzazione della modulistica in ottica green e di semplificazione.</p> <p>In un'ottica di promozione della transizione digitale l'ente camerale ha aderito, nel corso del 2021, a due nuovi servizi digitali che vengono offerti alle imprese:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- servizio libri digitali: uno strumento innovativo che consente alle imprese di gestire e conservare digitalmente in modo semplice ed efficace i libri d'impresa (libri sociali e contabili) e che sostituisce completamente la tradizionale modalità cartacea di tenuta, vidimazione, archiviazione e conservazione a norma dei libri, con pieno valore legale.</li> </ul>
<p>Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate</p>	<p>Gli obiettivi previsti hanno richiesto la programmazione di diverse fasi che si possono riassumere nei seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzazione una pluralità di azioni promozionali e di sensibilizzazione sugli strumenti digitali e sui servizi camerali "digital oriented" e di transizione 4.0 (seminari,webconference, sito internet, promozioni social, CRM) attraverso gli sportelli di front office con il supporto del Punto impresa digitale e delle iniziative Eccellenze in digitale destinate a presentare le nuove opportunità offerte dal sistema camerale;</li> <li>• passaggio a Infocamere quale nuova C.A. (Certification Authority) per il rilascio dei dispositivi CNS/firma digitale (in data 29/01/2021) e preventiva partecipazione e superamento dei vari addetti camerali al corso di formazione per la qualifica RAO correlato alla nuova C.A. Infocamere (18/01/21);</li> <li>• assistenza e accompagnamento dei soggetti incaricati IR (professionisti, associazioni di categoria) nell'accesso alla nuova procedura Infocamere di rilascio CNS/firma digitale e gestione delle convenzioni e degli incarichi con questi ultimi;</li> <li>• intensificazione dell'attività di produzione dei dispositivi di firma digitale che ha visto nel 2021 complessivamente 7340 rilasci+rinnovi ;</li> <li>• 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, Inipecc, etc) attraverso azioni mirate quali ad esempio</li> </ul>

	<p>supporto da remoto all'attivazione della piattaforma Telemaco, all'apertura del cassetto digitale dell'imprenditore, all'attivazione del servizio di stampa in azienda;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzazione di eventi PID/ Eccellenze digitale finalizzati alla conoscenza delle opportunità del digitale, dei social marketing e dei vantaggi del Piano Transizione 4.0. Complessivamente sono 23 gli eventi/webinar PID di cui 14 specificamente dedicati all'ecommerce e alla presenza on line che hanno coinvolto complessivamente 1801 partecipanti;</li> <li>• ampliamento del 40% dell'orario di apertura al pubblico (7 ore in più rispetto alle 17 ore precedenti, nel rispetto dell'orario settimanale di 36 ore se tempo pieno) a partire dal mese di settembre</li> <li>• presidio del nuovo sportello di Bra, da parte di personale della sede centrale di Cuneo, ogni giovedì a partire dal mese di novembre.</li> <li>• Attivazione dal mese di aprile il servizio VIVIFIR - vidimazione virtuale formulari rifiuti 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. Le richieste di attivazione servizio Vivifir sono state in complessivo pari a. 41.</li> <li>• Dal 1° luglio attivazione del nuovo servizio Libri digitali che consente alle imprese di gestire e conservare digitalmente in modo semplice ed efficace i libri d'impresa (libri sociali e contabili) e che sostituisce completamente la tradizionale modalità cartacea di tenuta, vidimazione, archiviazione e conservazione a norma dei Libri, con pieno valore legale. Quattro imprese hanno aderito al servizio.</li> </ul>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Riferimento al benchmarking regionale e nazionale.
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	<p>Statistiche rilasci e rinnovi firma digitale: 2018: 7115 anno 2019: 5915; anno 2020: 6768</p> <p>17 ore apertura al pubblico contro le 24 del 2021 (pari al +40%)</p> <p>5 sportelli contro i 4 in precedenza esistenti</p>
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Personale uffici sportelli front office Cuneo, Alba, Mondovì, Saluzzo
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>100%</b>

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Avvicinare l'Ente alle imprese e al territorio</b>
AREA FUNZIONALE	<b>IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
UFFICIO	<b>diritto annuale, protesti, sanzioni</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: Potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale con rafforzamento comunicazione con le imprese</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente</i>	<b>+ 10%</b>	+12,22%
Rilevanza del risultato 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.</p> <p>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 ottenuto 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 azzeramento delle spese di notifica e di riduzione delle sanzioni (per le Imprese), diminuzione del contenzioso.</p>	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<p><b>Potenziamento delle strategie di recupero del diritto annuale</b></p> <p>Per quanto riguarda l'attività di recupero diritto annuale 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"> <li>- <b>circa 5.900 imprese con diritto annuale 2020</b> 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:</li> </ul>	

- 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:

- 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.

L'invio delle informative suddette ha generato un significativo lavoro per la gestione delle richieste 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 – tot. n. 485 atti di accertamento emessi).

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.

E' stato fatto il controllo puntuale dei versamenti F24 non attribuiti: totale posizioni controllate n. 377, con ricerca dell'errore commesso dall'utente e dove possibile, con abbinamento manuale del pagamento alla posizione (tot. 40) e comunicazione PEC alle imprese in specifiche casistiche (es. richiesta conferma abbinamento per società che hanno pagato con C.F. di un socio, oppure inviti apertura U.L. a seguito di pagamento diritto annuale 2021).

#### **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.

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).

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. Al fine di facilitare la consultazione è stata modificata la struttura dell'albero di navigazione, mettendo in evidenza le pagine maggiormente utili per gli utenti.

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.

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 indicazioni sulle modalità di pagamento. Nella precedente versione del sito queste informazioni erano presenti, ma su pagine diverse.

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.

E' stato creato un punto di menù di archivio alla pagina "Diritto annuale anni

	<p>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>Per quanto riguarda invece le sezioni del sito relative alla materia dei Protesti e Sanzioni/Verifiche amministrative, è stata fatta una rilettura globale di tutte le pagine con revisione e aggiornamento dei contenuti dove necessario.</p> <p>Nello specifico per i protesti inoltre è stata rivista attentamente, integrata con nuovi contenuti e aggiornata la “Guida alla cancellazione dei Protesti”, un documento predisposto dall’ufficio, redatto nel modo più chiaro possibile, affinché sia strumento di facile consultazione, per fornire una panoramica completa sull’argomento a tutti gli operatori, soprattutto ai “non addetti ai lavori”.</p> <p>Su tutte le pagine di competenza dell’ufficio sono stati sistemati i contatti ed è stata inoltre rivista tutta la modulistica dell’ufficio a disposizione dell’utenza e scaricabile dal sito.</p> <p>Il progetto è stato portato avanti, nonostante l’ufficio (in particolare l’ufficio sanzioni rimasto con un solo addetto) si sia trovato a partire dal 15 ottobre 2021 senza un’unità di personale a tempo pieno, per via delle normative legate all’emergenza sanitaria.</p> <p>L’improvvisa assenza di personale all’ufficio sanzioni ha richiesto una riorganizzazione dell’ufficio a fronte della quale il personale rimasto in servizio ha risposto con disponibilità e flessibilità per mantenere lo standard delle prestazioni e per garantire la consueta sollecitudine e professionalità.</p>
<p>Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe</p>	<p>Riferimento al benchmarking regionale e nazionale.</p>
<p>Confronto con tendenze di produttività dell’ultimo triennio</p>	<p>Di seguito i principali dati relativi all’ultimo triennio, estratti dalla documentazione statistica dell’ufficio, rilevata annualmente.</p> <p>- <b>Diritto annuale</b> - % di incasso (telemaco e F24) su importo reale riscuotibile (dati aggiornati al 20/02/2022):</p> <p><b>anno 2018:</b> 91,20%</p> <p><b>anno 2019:</b> 90,30%</p> <p><b>anno 2020:</b> 90,63% *</p> <p>(* per l’anno 2020 il dato “importo reale riscuotibile” deve ancora assestarsi con recepimento completo dei dati fatturato 2019)</p> <p><b>anno 2021:</b> 84,97% (per l’anno 2021 la % di incasso è calcolata con riferimento all’importo previsto a budget preventivo – non sono ancora disponibili i dati di fatturato 2020 e manca l’incasso del diritto annuale in scadenza ad inizio anno per le imprese con esercizio a cavallo d’anno e l’incasso del diritto annuale 2021 con ravvedimento operoso).</p> <p>Si riportano i dati riferiti alla produttività di altri ambiti di operatività dell’ufficio, evidenziando che dal 2020 risentono delle misure di sospensione introdotte dal Governo per contrastare gli effetti negativi della pandemia sul tessuto economico.</p> <p>- <b>Protesti:</b></p> <p><b>anno 2019:</b> n. 246 elenchi pubblicati – n. 38 determinazioni dirigenziali - n. 45 istanze evase.</p>

	<p><b>anno 2020:</b> n. 146 elenchi pubblicati – n. 27 determinazioni dirigenziali - n. 28 istanze evase.</p> <p><b>anno 2021:</b> n. 118 elenchi pubblicati – n. 26 determinazioni dirigenziali - n. 27 istanze evase.</p> <p><b>- Verifiche amministrative e Sanzioni</b></p> <p><b>anno 2019:</b> n. 446 verbali spediti – di cui n. 150 spediti via PEC - n. 192 pagamenti registrati - n. 203 verbali trasmessi all’Ufficio sanzioni – n. 551 Ordinanze di cui n. 54 emesse per verbali di Organi accertatori esterni.</p> <p><b>anno 2020:</b> n. 345 verbali spediti – di cui n. 148 spediti via PEC - n. 76 pagamenti registrati - n. 163 verbali trasmessi all’Ufficio sanzioni – n. 242 Ordinanze di cui n. 41 emesse per verbali di Organi accertatori esterni.</p> <p><b>anno 2021:</b> n. 262 verbali spediti – di cui n. 158 spediti via PEC - n. 87 pagamenti registrati - n. 229 verbali trasmessi all’Ufficio sanzioni – n. 355 Ordinanze di cui n. 33 emesse per verbali di Organi accertatori esterni e 322 per verbali emessi da Ufficio Verifiche amministrative-Registro imprese.</p>
Risorse umane coinvolte nell’intervento	Tutto il personale dell’ufficio diritto annuale, protesti e sanzioni (una unità a tempo pieno dedicata all’ufficio sanzioni non più in servizio a partire dal 15_10_2021)
<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell’obiettivo</b>	100%

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Azioni di stimolo all'introduzione nelle imprese di servizi ad alto contenuto di digitalizzazione</b>
AREA FUNZIONALE	<b>IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
UFFICIO	<b>sportello assistito, attività regolamentate, marchi e brevetti</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: 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</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Grado di soddisfazione percentuale del campione intervistato in merito all'operato dell'ufficio</i>	≥70%	84,7%
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	L'assistenza tecnica alle imprese, 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 dato vita ad un ufficio di nuova costituzione operante in regime di libera concorrenza, a diretto contatto con l'utenza interessata.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	L'istituzione dell'ufficio sportello assistito/AQI ha colto la sfida volta a soddisfare le richieste dell'utenza, anche in termini di maggior apertura al pubblico, con rapidità e precisione, dimostrando capacità 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 della sede di Cuneo, con il coinvolgimento di alcuni dipendenti ubicati nelle sedi decentrate, nella gestione delle varie tipologie di pratiche gestite dall'ufficio ha consentito 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. Il personale dell'ufficio si è reso disponibile alla flessibilità di orario in funzione di una maggior apertura al pubblico, con presenze costanti anche al di fuori delle fasce obbligatorie, con accoglienza dell'utenza anche in orari diversi da quelli ufficiali di apertura al pubblico, rispondendo con prontezza alle telefonate ed alle mail urgenti, con un approccio volto a cogliere e comprendere le poliedriche problematiche e richieste dell'utenza.	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	Nel corso dell'anno 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:	

- 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 gestite nell'anno 2021 presso le sedi di Cuneo, Alba, Mondovì e Saluzzo è 230.

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 gestibili dallo sportello assistito (quali, ad esempio, le iscrizioni e i rinnovi delle iscrizioni al Mepa), al fine di ampliare ulteriormente il ventaglio dei servizi offerti alle imprese;

- 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.

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 telematiche, assistenza 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.

A seguito di provvedimento dirigenziale di riorganizzazione interna, le attività residuali relative alle Startup innovative e alle PMI sono state trasferite a fine anno all'Ufficio Registro Imprese.

Parallelamente, nel corso del secondo semestre del 2021, sono state trasferite all'ufficio Sportello assistito le competenze relative al Ruolo conducenti e al Ruolo Periti ed Esperti, con la conseguente necessaria formazione del personale, al fine di rendere più omogenee le competenze dell'ufficio stesso, già coinvolto nel settore delle altre attività regolamentate di competenza della Camera di commercio.

- 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



	<p>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 2021, sono stati invece realizzati almeno due incontri al mese; più precisamente, in questo arco temporale, il servizio ha soddisfatto 68 utenti (di cui 44 per marchi e 24 per brevetti) suddivisi in 32 sessioni (di cui 19 per marchi e 13 per brevetti).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ufficio si è occupato di revisionare e aggiornare costantemente le pagine del sito internet camerale dedicate allo sportello assistito, all'AQI ai marchi e brevetti e alle attività regolamentate, 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. Sono state altresì aggiornate le tabelle presenti sul sito relative ai titoli di studio idonei allo svolgimento delle attività di impiantistica ed autoriparazione ed è stata revisionata la modulistica relativa ai ruoli camerali.</li> </ul> <p>In riferimento all'obiettivo legato all'implementazione dell'offerta dei servizi di sportello assistito con disponibilità alla flessibilità di orario in funzione di una maggior apertura al pubblico, il personale dell'ufficio ha aumentato le presenze, la disponibilità e la reperibilità non solo telefonica al fuori degli orari delle fasce di presenza obbligatoria. In particolare l'ufficio ha adottato, insieme al front-office, un ampliamento del 40% dell'orario di apertura al pubblico (7 ore in più rispetto alle 17 ore precedenti, nel rispetto dell'orario settimanale di 36 ore se tempo pieno) a partire dal mese di settembre 2021.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non esistono valori standard nazionali cui fare riferimento
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Non esistono confronti con tendenze di produttività dell'ultimo triennio, trattandosi di ufficio di nuova costituzione
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Tutti i dipendenti dell'ufficio sportello assistito, marchi e brevetti, attività regolamentate

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%
--	------

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni</b>
AREA FUNZIONALE	<b>SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI</b>
UFFICIO	<b>personale</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: Organizzazione attività formative in tema di digitalizzazione</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>percentuale di coinvolgimento dipendenti in formazione in materia digitale</i>	Almeno 1 percorso formativo in materia digitale per il 90% del personale	96,25% (77 dipendenti su 80 )
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	Con l'obiettivo in oggetto è stata posta particolare attenzione alla linea prioritaria di intervento individuata dall'organo di indirizzo dell'Ente relativamente alla spinta all'utilizzo dei servizi digitali . La necessità di adottare scelte di impatto nella qualificazione in termini di conoscenze e abilità informatiche a tutti i livelli dell'organizzazione si è concretizzata nell'esteso e capillare programma formativo in materia digitale.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	Il percorso formativo sui temi digitali proposto ai dipendenti ha determinato un effettivo innalzamento della consapevolezza delle potenzialità degli strumenti digitali e del loro collocamento nel contesto operativo delle pubbliche amministrazioni. Come sottolineato dalle finalità del "Syllabus" elaborato dal Dipartimento della Funzione Pubblica a beneficio di tutte le pubbliche amministrazioni, l'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 realizzate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>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.</b></li> </ul> <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</p>	

	<p>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"> <li> <p><b>Predisposizione strumenti amministrativi per l'avvio dei corsi, tracciatura percorsi effettuati, monitoraggio frequenze ed eventuali test di apprendimento finali.</b></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.</p> <p>Per ciascuna delle 5 conoscenze/abilità il test propone infatti 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, ha identificato i percorsi più adatti per migliorare il livello di conoscenze digitali.</p> <p>Con ordine di servizio 23/2021 ogni dipendente è stato conseguentemente invitato a partecipare ai corsi in tema di sicurezza e trasformazione digitale entro settembre e ai successivi corsi in materia di servizi on line, comunicazione e condivisione e dati, informazioni e documenti informatici.</p> </li> <li> <p><b>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.</b></p> <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</p> </li> </ul>
--	---

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.

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.

- **Predisposizione strumenti amministrativi per l'avvio dei corsi, tracciatura percorsi effettuati, monitoraggio frequenze ed eventuali test di apprendimento finali.**

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.

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 il test propone infatti 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.

Sulla base di questo esito l'ufficio personale con il coordinamento della posizione organizzativa, del Segretario Generale e dei responsabili dei vari uffici, ha identificato i percorsi più adatti per migliorare il livello di conoscenze digitali.

Con ordine di servizio 23/2021 ogni dipendente è stato conseguentemente invitato a partecipare ai corsi in tema di sicurezza e trasformazione digitale entro settembre e ai successivi corsi in materia di servizi on line, comunicazione e condivisione e dati, informazioni e documenti informatici.

La frequenza dei corsi è stata la seguente:

Il 95% (76 su 80) dei dipendenti ha frequentato i seguenti corsi:

3. SICUREZZA

3.1 - Proteggere i dispositivi

3.2 - Proteggere i dati personali e la privacy

5. TRASFORMAZIONE DIGITALE

5.1 - Conoscere gli obiettivi della trasformazione digitale

5.2 - Conoscere le tecnologie emergenti per la trasformazione digitale

Il 53,75% (43 su 80) dei dipendenti ha frequentato almeno 1 webinar tra i seguenti corsi:

1. DATI, INFORMAZIONI E DOCUMENTI INFORMATICI

1.1 - Gestire dati, informazioni e contenuti digitali

1.2 - Produrre, valutare e gestire documenti informatici

1.3 - Conoscere gli open data

2. COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE

2.1 - Comunicare e condividere all'interno dell'amministrazione

2.2 - Comunicare e condividere con cittadini, imprese e altre PA

4. SERVIZI ON-LINE

4.1 - Conoscere l'identità digitale

4.2 - Erogare servizi online

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaborazione report intermedi e finali di verifica del coinvolgimento trasversale delle figure professionali delle varie categorie.</b></li> </ul> <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.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	<p>Per un confronto con le amministrazioni del sistema si può considerare l'indicatore di PARETO che misura il dato della formazione in generale (non è presente in PARETO un indicatore specifico sulla formazione in materia digitale)</p> <p><i>Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale:</i> (ultimo disponibile, anno 2020): <i>Cuneo = 96,4%      media nazionale = 93,34%</i></p>
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	<p>Il numero dei corsi in materia digitale frequentati dai dipendenti nel corso del 2021 è stato : 26</p> <p>Rispetto all'ultimo triennio la formazione in materia si è incrementata del 30% (media triennio-19,67: 31 corsi nel 2020 – 14 corsi nel 2019 – 14 corsi nel 2018)</p>
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Ufficio personale

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%
--	------

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni</b>
AREA FUNZIONALE	<b>SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI</b>
UFFICIO	<b>ragioneria e controllo di gestione</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: 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.</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Monitoraggio servizi di assistenza alle imprese in regime di libera concorrenza</i>	Monitoraggio di n. 12 servizi	Monitorati 11 servizi
Rilevanza del risultato 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 ottenuto 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 realizzate	<p>Le attività per strutturare una contabilizzazione separata presuppongono le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• codificazione dei proventi e degli oneri in fase di bilancio di previsione nel piano dei conti,</li> <li>• contabilizzazione separata dei proventi</li> <li>• valutazione dei costi direttamente imputabili ai servizi posti in essere,</li> <li>• monitoraggio mensile.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>I proventi sono stati contabilizzati separatamente e grazie a tale attività si evince che per tale attività di supporto alle imprese sono stati incassati € 7.430,00 nel corso del 2021.</p> <p>Gli unici costi direttamente imputabili sono stati 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.</p>	

	<p>Il monitoraggio è stato fatto dapprima mensilmente ma data l'entità dei proventi è stato sufficiente un monitoraggio trimestrale.</p> <p>I proventi sono stati estremamente contenuti in quanto il servizio è stato attivato solo a inizio 2021.</p> <p>Si evidenzia tuttavia che, nonostante l'implementazione di 15 centri di costo, le disposizioni conseguenti al ricorso del Consiglio nazionale del Notariato hanno impedito alle Camere di commercio di svolgere la nuova attività di costituzione di start up innovative e relativa iscrizione all'Agenzia delle Entrate e a Registro imprese, riservando tale compito ai soli notai.</p> <p>Questo ha avuto un evidente riflesso sul monitoraggio, oggetto del presente progetto, limitandone la significatività.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non esistono valori standard nazionali cui fare riferimento
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Non esistono confronti con tendenze di produttività dell'ultimo triennio
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Tutti i dipendenti dell'ufficio Ragioneria

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>91,67%</b>
--	---------------

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni</b>
AREA FUNZIONALE	<b>SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI</b>
UFFICIO	<b>provveditorato</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: Assicurare efficace ed efficiente attuazione ai progetti proposti dagli uffici camerali</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Grado di realizzazione delle attività previste da 1 a 7 sopra indicati</i>	Realizzazione di almeno 4 degli obiettivi sopraindicati	Realizzati 3 dei 7 obiettivi (di cui 2 in modo completo e 2 al 50%)
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	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. 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.	
Miglioramento concreto ottenuto 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"> <li>1. razionalizzare gli spazi camerali di Cuneo con contestuale miglioramento delle postazioni di lavoro (spostamenti uffici I-II piano e Front Office)</li> <li>2. razionalizzare gli spazi camerali di Alba con contestuale revisione delle postazioni di lavoro (spostamenti in vista dell'arrivo del personale dell'Agenzia delle dogane)</li> <li>3. revisione layout ufficio Front Office per adeguarlo alle esigenze di riservatezza, sicurezza, accoglienza degli utenti e ottimizzazione dei tempi gestione delle code</li> <li>4. avvio razionalizzazione spazi magazzini camerali nel rispetto della normativa relativa agli scarti degli archivi cartacei e delle norme antincendio</li> <li>5. realizzazione impiantistica elettrica e idraulica della dipendenza di Tetto Sottile volta all'efficientamento energetico</li> <li>6. progettazione e realizzazione impianto di allarme sede Camerale e Tetto Sottile.</li> <li>7. avvio procedura di gara per impostazione layout sala polifunzionale sita al piano terra di Tetto Sottile</li> </ol> <p>I lavori indicati sono accomunati da miglioramenti attinenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• risparmi economici derivanti dall'ottimizzazione degli spazi</li> <li>• ottenimento di incentivi fiscali legati all'efficientamento energetico</li> <li>• miglioramento dei servizi all'utenza</li> <li>• valorizzazione del patrimonio documentale dell'Ente</li> </ul>	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<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> <p>1. Razionalizzare gli spazi camerali di Cuneo con contestuale miglioramento delle postazioni di lavoro (spostamenti uffici I-II piano e Front Office): 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. 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 ed è stato dato l'incarico ad uno studio per la progettazione dei locali.</p> <p>2. Razionalizzare gli spazi camerali di Alba con contestuale revisione delle postazioni di lavoro (spostamenti in vista dell'arrivo del personale dell'Agenzia delle dogane): dopo la stesura della convenzione e l'approvazione della stessa da parte della Giunta camerale, sono stati realizzati i lavori di tinteggiatura della sede e l'Agenzia delle dogane ha traslocato entro il 15/09/2021.</p> <p>3. Revisione layout ufficio Front Office per adeguarlo alle esigenze di riservatezza, sicurezza, accoglienza degli utenti e ottimizzazione dei tempi gestione delle code 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) che ha predisposto un progetto esecutivo che al 31/12/2021 è in fase di validazione da parte di uno Studio appositamente incaricato.</p> <p>4. Avvio razionalizzazione spazi magazzini camerali nel rispetto della normativa relativa agli scarti degli archivi cartacei e delle norme antincendio Affidamento su piattaforma MEPA dell'incarico per lo scarto e il progetto di valorizzazione della documentazione camerale. (TD n. 1657488 del 12/04/2021). E' stato realizzato un primo scarto terminato a fine luglio 2021 con intervento dei fattorini. E' stato aggiornato il CPI dei magazzini e della sede camerale.</p> <p>5. Realizzazione impiantistica elettrica e idraulica della dipendenza di Tetto Sottile volta all'efficientamento energetico 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 ed affidamento incarico alla RTI classificatasi al secondo posto alle stesse condizioni del primo Preso contatti con la ditta Euroelevator per proseguire i lavori di inserimento dell'incastellatura del montacarichi.</p> <p>6. Progettazione e realizzazione impianto di allarme sede Camerale e Tetto Sottile. 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. Avvio procedura di gara per impostazione layout sala polifunzionale sita al piano terra di Tetto Sottile 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>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non si dispone di valori di confronto
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Non si dispone di valori di confronto
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Tutti i dipendenti dell'ufficio

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	75%
--	-----

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Sviluppo della digitalizzazione dei processi interni</b>
AREA FUNZIONALE	<b>SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI</b>
UFFICI	<b>Segreteria - URP e servizi informatici</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: Informazione alle imprese e digitalizzazione: ampliamento delle competenze digitali finalizzate al miglioramento della comunicazione con le imprese</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<i>Incremento numero di accessi rispetto alla media del quinquennio precedente</i>	+ 10%	+12,22%
Rilevanza del risultato 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 ottenuto sui servizi erogati	<p>Semplificazione del linguaggio utilizzato, accessibilità per aree tematiche facilitata e maggiormente intuitiva, reperibilità di informazioni costantemente aggiornate e organizzate secondo criteri più uniformi.</p>	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	<p>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.</p> <p>Si è proceduto poi a un confronto tecnico con Infocamere per individuare le soluzioni possibili e si è provveduto a realizzare una bozza grafica di quanto richiesto. Si è iniziato 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 pagine.</p> <p>Nel mese di settembre è stato completato il restyling del sito; dal 30 settembre il sito istituzionale si presenta con una home page rinnovata, nella grafica, nei colori, nella disposizione degli elementi. La nuova definizione di colori e caratteri riguarda tutte le pagine del sito.</p> <p>Con successivi interventi sono continuate le revisioni di sezioni e pagine del sito, creando più uniformità nella formattazione dei titoli e dei testi, nell'uso delle immagini e nelle incorporazioni dei video.</p> <p>Anche per la newsletter "CN economia news" e per le comunicazioni inviate tramite CMR è stata preparata una nuova veste grafica in linea con quella del sito.</p> <p>La formazione del personale dedicato si è rivolta in particolare all'utilizzo dei nuovi strumenti disponibili nello staging del sito e a LinkedIn come strumento per le Camere di commercio.</p> <p>Per arrivare all'adozione del nuovo titolare e del Piano di fascicolazione nell'ambito dell'applicativo della gestione documentale – Gedoc – si è provveduto a studiare il</p>	

	<p>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>Il Nuovo piano di Fascicolazione, che ha già ricevuto parere favorevole dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica del Lazio, ha ricevuto l'approvazione dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica del Piemonte e Valle d'Aosta, la quale ha trasmesso l'autorizzazione per la sua adozione. Nelle operazioni di scarto del materiale archivistico 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 è stata calendarizzata da Infocamere in base alla programmazione nazionale di tutte le camere di commercio coinvolte nell'adozione del nuovo titolare.</p> <p>Gli addetti coinvolti in prima persona, anche per futuro supporto ai colleghi camerati, hanno approfondito in modo capillare anche con l'ausilio delle registrazioni dei tutorial forniti da Infocamere.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non ci sono valori di confronto
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Non ci sono valori di confronto
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Ufficio relazioni con il pubblico e Direzione

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%
--	------

OBIETTIVO STRATEGICO	<b>Avvicinare l'Ente alle imprese e al territorio</b>
AREA FUNZIONALE	<b>IMPRESE E SOSTEGNO DEL MERCATO</b>
PERSONALE COINVOLTO	<b>Segretario Generale e posizioni organizzative per il coordinamento e dipendenti degli uffici a contatto con l'utenza</b>
<b>TITOLO OBIETTIVO OPERATIVO DI MIGLIORAMENTO: Ampliamento modalità e tempi di accesso ai servizi camerali</b>	

Indicatori legati all'obiettivo	Target	Misura dell'indicatore al 31 dicembre 2021
<p><i>Linea 1 - ampliamento orari di apertura al pubblico o di assistenza alle imprese</i></p> <p><i>Linea 2 – attivazione della sperimentazione di punti di front office aggiuntivi presso Enti della provincia</i></p>	<p>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.</p> <p>Linea 2 – attivazione di almeno un punto di front office aggiuntivo in altro Comune della provincia entro dicembre 2021</p>	<p>Linea 1: L'orario al pubblico è stato ampliato del 41,18% (24 ore su 36 settimanali rispetto alle 17 su 36 precedenti)</p> <p>Linea 2: attivazione, a partire dal mese di dicembre, di uno sportello nella città di Bra.</p>
Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente	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.	
Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati	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. 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.	
Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate	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 per	

	<p>trasferirle sull'anno 2021 a favore di iniziative finalizzate al sostegno delle imprese colpite dalla crisi pandemica, 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>Al fine di evidenziare le concrete esigenze dell'utenza il personale degli sportelli front office è stato oggetto di 2 distinte indagini: una specifica somministrata agli utenti che si sono recati allo sportello (26 luglio al 3 settembre con 516 risposte) e l'altra inviata tramite 3 canali - PEC,CRM camerale e mail - nel periodo tra 19 ottobre al 15 dicembre.</p> <p>Gli utenti contattati hanno fornito ulteriori elementi per intervenire sull'organizzazione dei servizi, ma hanno nel contempo evidenziato un buon grado di apprezzamento dell'utenza sui servizi erogati presso le diverse sedi camerali.</p> <p>Anche sulla base degli esiti dell'indagine sono stati sperimentati i nuovi orari di sportello collocandoli in ambiti temporali attualmente esclusi dall'apertura dell'Ente. Al fine di raggiungere tali obiettivi, gli sportelli front office, che rappresentano il primo interlocutore delle imprese e dei professionisti, hanno dimostrato di voler venire maggiormente incontro alle esigenze dell'utenza, introducendo, a partire dal mese di settembre, un ampliamento dell'orario di apertura al pubblico pari al 41,18% (equivalente a 24 ore su 36 settimanali rispetto alle 17 su 36 precedenti) corrispondente a 7 ore in più rispetto alle 17 ore attuali. Relativamente alla seconda azione, nel mese di novembre il nostro ente ha attivato, in seguito a convenzione con l'amministrazione comunale, uno sportello nella città di Bra.</p> <p>Quest'ultima iniziativa, finalizzata a far divenire i servizi camerali più vicini alle imprese del territorio e rendere ancora più pervasiva l'azione di accompagnamento alla digitalizzazione delle MPMI, ha previsto il presidio del nuovo sportello di Bra, da parte di personale della sede centrale di Cuneo, una volta alla settimana (poi diventata apertura quindicinale) a partire dal mese di novembre.</p>
Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe	Non si dispongono di parametri di confronto
Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio	Non si dispongono di parametri di confronto trattandosi di nuova iniziativa
Risorse umane coinvolte nell'intervento	Segretario Generale e posizioni organizzative per il coordinamento e dipendenti degli uffici a contatto con l'utenza

<b>Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo</b>	100%
--	------

## ALLEGATO 2

### *Validazione della relazione*

#### ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

##### **OGGETTO: Validazione della Relazione sulla performance 2021.**

Questo Organismo, ai sensi dell'art. 10, comma 1, lettera b), e dell'art. 14, comma 4, lettera c), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, e successive modifiche, ha preso in esame la Relazione sulla performance 2021, approvata dalla Giunta con deliberazione del 27/06/2022.

L'articolo 14 sopra citato dispone, in particolare, che "L'Organismo indipendente di valutazione valida la Relazione sulla performance di cui all'articolo 10, a condizione che la stessa sia redatta in forma sintetica, chiara e di immediata comprensione ai cittadini e agli altri utenti finali".

Il procedimento di validazione è stato condotto sulla base delle indicazioni riportate al capitolo 4 delle Linee guida per la Relazione sulla performance, emanate dall'Unioncamere nel mese di maggio 2020.

Lo scrivente ha svolto la propria attività di validazione sulla base degli accertamenti effettuati, verificando che:

- i contenuti della Relazione sulla performance per l'anno 2021, di seguito "Relazione", risultano coerenti con i contenuti del Piano della performance 2021-2023;
- la valutazione della performance organizzativa complessiva effettuata da questo Organismo risulta coerente con le valutazioni degli obiettivi di performance organizzativa riportate nella Relazione;
- nella Relazione sono presenti i risultati relativi a tutti gli obiettivi inseriti nel Piano della performance 2021-2023;
- nella misurazione e valutazione delle performance si è tenuto conto dei principi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza;
- il metodo di calcolo previsto per gli indicatori associati agli obiettivi è stato correttamente utilizzato;
- i dati utilizzati per la compilazione della Relazione risultano affidabili, derivando da fonti esterne certificate e dalle risultanze del controllo strategico e di gestione;
- sono evidenziati, per gli obiettivi conseguiti parzialmente, gli scostamenti fra risultati programmati e risultati effettivamente conseguiti, con indicazione della relativa motivazione;
- la Relazione è riferita a tutti gli obiettivi contenuti nel Piano;
- la Relazione risulta conforme alle disposizioni normative vigenti e alle Linee Guida Unioncamere;
- la Relazione risulta sufficientemente sintetica, chiara e comprensibile e redatta mediante un buon uso di rappresentazioni grafiche.

Tutto ciò premesso, questo Organismo VALIDA la Relazione sulla performance 2021 della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Cuneo.

Il presente documento sarà pubblicato sul sito istituzionale della Camera di commercio.

Firmato  
l'Organismo Indipendente di Valutazione  
dr.ssa Raffaella Dall'Anese