



CAMERA DI COMMERCIO  
PORDENONE - UDINE

# **RELAZIONE DELLA GIUNTA SU GESTIONE E PERFORMANCE ANNO 2021 della Camera di Commercio di Pordenone – Udine**

## Indice

<b>Premessa</b> .....	<b>3</b>
<b>1. I principali risultati raggiunti</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Analisi del contesto e delle risorse</b> .....	<b>7</b>
2.1 Il contesto economico .....	7
2.2 Attività delegate dalla Regione Friuli Venezia Giulia .....	12
2.3 Le strutture territoriali .....	14
2.4 La struttura organizzativa ed il personale .....	15
2.5 Le strutture di sistema .....	18
2.6 Le risorse economiche e finanziarie.....	20
2.7 I servizi resi .....	26
2.8 La soddisfazione dell’utenza .....	26
<b>3. Rendicontazione della performance organizzativa</b> .....	<b>28</b>
3.1 Albero della performance .....	29
3.2 Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali .....	30
3.3 Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali .....	37
3.4 Valutazione complessiva della performance organizzativa .....	45
3.5 Bilancio di genere.....	47
<b>4. Rendicontazione degli obiettivi individuali</b> .....	<b>49</b>
<b>5. Il processo di misurazione e valutazione</b> .....	<b>53</b>
<b>6. La Relazione sulla gestione</b> .....	<b>55</b>
<b>Appendice 1 – I servizi resi</b> .....	<b>63</b>
<b>Appendice 2 – L’esito della customer satisfaction</b> .....	<b>71</b>



## Premessa

Le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad illustrare ai propri stakeholder i risultati delle attività programmate mediante la Relazione sulla Performance prevista dall'art. 10 comma 1 del D. Lgs 150/2009.

Con la presente Relazione l'Ente camerale intende assolvere anche alle prescrizioni in tema di reporting relative al ciclo economico-finanziario di cui al DPR n. 254/05 (Regolamento di contabilità delle CCIAA) ed al DM 27.03.13 (armonizzazione dei sistemi di contabilità delle pubbliche amministrazioni), che prevedono l'approvazione rispettivamente della Relazione contabile e del Rapporto sui risultati. Per questo motivo la Relazione assume la funzione di Relazione della Giunta su Gestione e Performance.

La Relazione, per quanto concerne nello specifico la Performance, rappresenta lo strumento attraverso il quale la Camera di commercio di Pordenone-Udine rende conto del proprio operato alle imprese, alla comunità, ai partner istituzionali, alle risorse umane, ovvero ai propri stakeholder, interni ed esterni, illustrando i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

Si tratta di un lavoro svolto nella convinzione che ciò rappresenti non solo un dovere istituzionale, ma anche un mezzo attraverso il quale rafforzare le relazioni instaurate e il grado di conoscenza della propria azione nella comunità di riferimento, condizione indispensabile per consentire la realizzazione delle linee strategiche approvate dal Consiglio in carica.

Con la Relazione sulla Performance l'Ente porta a conoscenza degli stakeholder gli impegni assunti nei loro confronti, in termini di attese da soddisfare e modalità operative da adottare; inoltre evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, rilevando gli eventuali scostamenti e indicandone le cause e le misure correttive da attuare.

La Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Pordenone-Udine, costituitasi in data 09.10.2018 in esito all'accorpamento delle preesistenti Camere di Commercio di Pordenone e Udine, ha affrontato il ciclo di gestione della performance di competenza con l'approvazione:

- della Relazione previsionale e programmatica per il 2021, da parte del Consiglio camerale in data 30.10.2020;
- del Piano della Performance triennio 2021-2023 da parte della Giunta camerale in data 29.01.2021.

Il Piano della Performance è stato sottoposto a monitoraggio infrannuale sullo stato di avanzamento degli obiettivi alla data del 31.07.2021. Nel corso dell'anno è stata approvata una sola revisione degli obiettivi/indicatori strategici da parte della Giunta camerale con deliberazione n. 151 del 19.10.2021 in esito alle criticità segnalate dai dirigenti e/o dalle posizioni organizzative competenti emerse a seguito dei risultati conseguiti nella prima parte dell'anno e/o dell'emanazione di nuove normative che hanno influito sulla fattibilità e/o utilità di conseguire i risultati pianificati.

Il ciclo di gestione della performance 2021 è stato svolto nel contesto del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, ai sensi dell'art. 7, comma 1 del D.Lgs. n. 150/09, approvato nel 2020 e revisionato, limitatamente alla parte relativa alla performance individuale riferita alla metrica di valutazione dei comportamenti organizzativi, per l'anno 2021 previo parere vincolante dell'Organismo Indipendente di Valutazione.

Si conferma la nuova veste attribuita alla presente Relazione a partire dall'annualità 2020, per quanto riguarda nello specifico la rendicontazione della Performance (nello specifico si fa riferimento alla metodologia di redazione, così come indicato dalle nuove Linee guida curate da Unioncamere, con la collaborazione e supervisione del Dipartimento della Funzione pubblica, sulla base dei principi e dei criteri stabiliti nelle Linee guida n. 3 elaborate, a novembre 2018, dal Dipartimento per le Pubbliche amministrazioni centrali). Le



indicazioni di Unioncamere consentono al sistema camerale di uniformare le proprie rilevazioni e rendicontazioni e di garantire nel tempo la predisposizione di una reportistica confrontabile per tutto il sistema anche grazie ad indicatori economici, di efficacia ed efficienza elaborati nel benchmarking condiviso Pareto. Trattandosi forse dello strumento più importante di accountability, in un'ottica di valutazione che si vorrebbe nel tempo il più possibile partecipata, nella predisposizione della Relazione sono state privilegiate la sinteticità, la chiarezza espositiva, la comprensibilità, anche mediante il ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari dei risultati, utili a favorire una maggiore leggibilità delle informazioni.

La presente Relazione, per quanto concerne la parte della Performance, sarà sottoposta alla validazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione.

Il Piano della performance triennio 2021-2023 è disponibile nel sito istituzionale al seguente link

<https://www.pnud.camcom.it/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance>

## 1. I principali risultati raggiunti

Nel rappresentare i principali risultati raggiunti nel corso dell'anno 2021, è doveroso evidenziare il contesto di particolare complessità in cui l'Ente ha continuato ad operare a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 scoppiata a partire dal mese di marzo 2020 e tuttora in corso, ed i rilevanti impatti dalla stessa prodotti sul versante sanitario, economico, sociale, lavorativo ecc..

Il nostro Ente ha messo in atto fin da subito tutte le misure organizzative volte alla tutela della sicurezza dei propri dipendenti (lavoro agile e dotazione di dispositivi di protezione individuale) e degli utenti che accedono ai locali camerali (accesso con prenotazione e con applicazione di tutte le misure di prevenzione del rischio in linea con la normativa vigente); queste misure di sicurezza imposte dalla normativa, tuttora vigente, hanno condizionato le modalità con cui sono stati resi e/o erogati determinati servizi all'utenza, che nel frattempo sono stati riorganizzati con modalità digitali evitando o limitando la presenza fisica in sede. Infatti, in un contesto di emergenza sanitaria che ha caratterizzato tutto l'anno 2021, sono stati limitati gli spostamenti e evitate le riunioni e gli incontri in presenza.

Considerate queste premesse, la pianificazione/programmazione approvata ad inizio 2021 era già stata impostata tenendo conto della descritta situazione di contesto.

Di seguito si evidenziano gli elementi più rilevanti che hanno caratterizzato l'annualità 2021.

La tabella di fianco proposta fornisce una panoramica sul grado di raggiungimento degli obiettivi strategici in relazione ai principali aggregati della performance organizzativa dell'Ente camerale:

Indicatori performance	Valore %
Indicatore sintetico performance organizzativa complessiva dell'Ente	98,40
Indicatore sintetico performance organizzativa struttura camerale	98,00
Indicatore sintetico performance organizzativa strutture di sistema	100

La griglia di seguito esposta rappresenta il grado di raggiungimento della performance organizzativa dell'Ente in relazione alle linee strategiche all'interno delle quali l'Ente ha indirizzato le proprie attività.



La tabella di seguito proposta rappresenta, invece, il grado di raggiungimento della performance organizzativa a livello operativo delle Aree dirigenziali.

<b>Grado di raggiungimento degli obiettivi Aree Dirigenziali</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
Area Servizi di Supporto	19	100
Area Trasparenza Semplificazione e Agevolazioni	6	100
Area Tutela e Sviluppo Competitività	9	98

Nella tabella di seguito rappresentata sono esposti alcuni degli indicatori più rappresentativi che hanno caratterizzato l'operatività dell'anno 2021.

<b>INDICATORI PIU' SIGNIFICATIVI</b>	
Giorni medi di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro imprese (incluse AIA, REA e Bilanci) – gg di calendario	2,9 gg
Giorni medi di rilascio dei certificati di origine – gg lavorativi	2,11 gg
N. certificati di origine rilasciati	16297
N. carte tachigrafiche emesse	2875
N. imprese coinvolte in assessment maturità digitale	102
N. dispositivi CNS/firma digitale rilasciati	9106
N. imprese coinvolte in iniziative di internazionalizzazione	1346
N. iniziative formative/tirocinii	64
N. procedure mediazione-conciliazione avviate	202
Contributi concessi con i bandi camerale	943.525,93
Contributi liquidati con i bandi camerale	1.260.804,24
Contributi concessi con i bandi regionali	27.000.835,27
Contributi liquidati con i bandi regionali	25.480.527,53
Indice di tempestività dei pagamenti art. 33 D.Lgs. n. 33/13	- 23,19 gg

Le informazioni di dettaglio sono rinvenibili nei paragrafi che seguono.



## 2. Analisi del contesto e delle risorse

In questa sede si evidenziano le informazioni più significative relative agli eventi intercorsi durante l'anno che a vario titolo hanno influenzato e/o condizionato la realizzazione degli obiettivi programmati ad inizio 2021, determinando variazioni in termini di risorse, strategie ed azioni.

### 2.1 Il contesto economico

Esaminando i dati esposti nelle tabelle che seguono, elaborate in modo distinto per i territori di Pordenone e di Udine (tabelle differenziale per colore), si osserva che:

Le imprese attive dell'Area territoriale di **Pordenone** sono 23.364 al 31 dicembre 2021 e rappresentano il 26,3% del tessuto imprenditoriale del Friuli Venezia Giulia.

Il 2021 ci segnala una crescita del tessuto imprenditoriale: rispetto al 31 dicembre 2020 le imprese attive sono aumentate di 75 unità pari a +0,32%. Continuano a crescere le Società di Capitale (+3,6%, 175 imprese attive in più rispetto al 31 dicembre 2020), sono invece in calo le Società di Persone (-1,7%, cioè 75 imprese attive in meno) e le imprese individuali (-0,2%, 22 imprese attive in meno).

La dinamica per settori economici registra il calo delle imprese attive dell'Agricoltura, Silvicultura e Pesca (-0,9%, 39 imprese attive in meno rispetto al 31 dicembre 2020), del Commercio e Servizi di Ospitalità inclusi i servizi di alloggio e ristorazione (-0,1%, 9 imprese attive in meno) e dei Trasporti e Magazzinaggio (-3,0%, -15 imprese). Aumentano le imprese attive dell'Industria (+0,5%, 15 imprese attive in più), dell'Edilizia-Costruzioni (+0,2%, 6 imprese attive in più), dei Servizi alle Imprese (+2,0%, +75 imprese) e dei Servizi alle persone (+2,2%, +38 imprese).

Le imprese attive dell'Area territoriale di **Udine** sono 42.902 al 31 dicembre 2021 e rappresentano il 48,4% del tessuto imprenditoriale del Friuli Venezia Giulia.

Nel corso degli ultimi dodici mesi si registra una crescita: rispetto al 31 dicembre 2020 le imprese attive sono aumentate di 308 unità pari a +0,72%. Sono in crescita le Società di Capitale (+4,5%, 382 imprese attive in più rispetto al 31 dicembre 2020), in contrazione le Società di Persone (-0,9%, cioè 72 imprese attive in meno) mentre sono rimaste sostanzialmente stabili le imprese individuali (+0,0%, 4 imprese attive in più).

La dinamica settoriale registra un calo delle imprese attive dell'Agricoltura, Silvicultura e Pesca (-0,6%, 46 imprese attive in meno rispetto al 31 dicembre 2020) e dell'Industria (rispetto al 31 dicembre 2020 sono diminuite di 40 unità con una flessione dello 0,9% della popolazione complessiva delle imprese). Sono sostanzialmente stabili le imprese attive di Trasporti e Magazzinaggio (-0,5%, -4 imprese). Crescono notevolmente le imprese attive nell'Edilizia-Costruzioni (+1,5%, sono 100 le imprese attive in più rispetto al 31.12.2020), aumentano anche le imprese del Commercio e Servizi di Ospitalità (+0,4%, sono 56 le imprese attive in più). Crescono infine anche le imprese attive nei Servizi alle imprese (+2,9%, +216 imprese) e quelle nei Servizi alle famiglie e persone (+0,6%, +21 imprese).

Complessivamente le imprese attive del territorio dell'Ente camerale rappresentano ben il 74,7% del tessuto imprenditoriale del Friuli Venezia Giulia.

### Imprese attive iscritte nel R.I. (dati provinciali al 31.12.2021)

#### Area Territoriale di Pordenone

Indicatori	Valore	Tendenza variazioni su stesso periodo dell'anno precedente	% su regione
<b>Imprese attive complessive</b>	<b>23.364</b>	<b>+0,32%</b>	<b>26,3%</b>
Agricoltura, Silvicoltura e Pesca	4.368	-0,88%	33,5%
Industria	2.840	+0,53%	30,8%
Costruzioni	3.325	+0,18%	24,0%
Commercio e Ospitalità	6.655	-0,14%	24,4%
Servizi	6.176	+1,68%	24,4%
<b>Imprese attive al netto del primario</b>	<b>18.996</b>	<b>+0,60%</b>	<b>25,1%</b>
Imprese attive per 10mila abitanti	<b>752</b>	<b>738 quello regionale</b>	

Fonte InfoCamere

#### Area Territoriale di Udine

Indicatori	Valore	Tendenza variazioni su stesso periodo dell'anno precedente	% su Regione
<b>Imprese attive complessive</b>	<b>42.902</b>	<b>+0,72%</b>	<b>48,4%</b>
Agricoltura, Silvicoltura e Pesca	7.167	-0,64%	55,0%
Industria	4.575	-0,87%	49,6%
Costruzioni	6.634	+1,53%	47,9%
Commercio e Ospitalità	12.815	+0,44%	47,0%
Servizi	11.711	+2,07%	46,2%
<b>Imprese attive al netto del primario</b>	<b>35.735</b>	<b>+1,00%</b>	<b>47,2%</b>
Imprese attive per 10mila abitanti	<b>823</b>	<b>738 quello regionale</b>	

Fonte InfoCamere

### Imprese attive per classe dimensionale (dati provinciali al: 31.12.2021)

#### Area Territoriale di Pordenone

Dimensione Imprese	n.	% sul totale imprese attive	% Addetti
Micro Imprese <10 addetti	21.741	93,05%	35,40%
Piccole Imprese 10-49 addetti	1.408	6,03%	26,32%
Medie e Grandi Imprese 50 addetti e più	215	0,92%	38,28%
<b>Totali</b>	<b>23.364</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte InfoCamere e stime su dati Istat

#### Area Territoriale di Udine

Dimensione Imprese	n.	% sul totale imprese attive	% Addetti
Micro Imprese <10 addetti	40.468	94,33%	38,84%
Piccole Imprese 10-49 addetti	2.137	4,98%	23,80%
Medie e Grandi Imprese 50 addetti e più	297	0,69%	37,36%
<b>Totali</b>	<b>42.902</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte InfoCamere e stime su dati Istat



Per il **mercato del lavoro**, dal momento che non sono ancora disponibili di dati relativi al 2021, si provvede a richiamare quelli relativi al 2020:

- a **Pordenone** le forze di lavoro sono 141 mila per un tasso di attività del 70,5%, gli occupati sono 136,6 mila ed il tasso di occupazione è pari al 68,2%, un valore tra i più alti del Nord Est. 3,2% il tasso di disoccupazione complessivo e 6,5% quello giovanile (18-29 anni).
- a **Udine** le forze di lavoro sono 236,6 mila per un tasso di attività del 71,6%, gli occupati sono 219,9 mila ed il tasso di occupazione è del 65,9%. 7% il tasso di disoccupazione complessivo, 14,6% quello giovanile (18-29 anni).

#### Mercato del lavoro (media 2020 - dati provinciali)

##### Area territoriale Pordenone

Indicatori	Valore	Tassi	% su regione
<b>Forza lavoro (in migliaia)</b>	<b>141,041</b>	<b>tasso di attività 70,5%</b>	<b>25,9%</b>
Occupati (in migliaia)	136,568	tasso di occupazione 68,2%	26,6%
di cui dipendenti (in migliaia)	113,670	il 83,2% degli occupati	
<b>Tasso di disoccupazione</b>	<b>3,2%</b>	<b>quello femminile è pari a 4,9%</b>	
Tasso di disoccupazione giovanile	6,5%	quello femminile 5,6%	

Fonte: Istat

##### Area Territoriale di Udine

Indicatori	Valore	Tassi	% su regione
<b>Forza lavoro (in migliaia)</b>	<b>236,561</b>	<b>tasso di attività 71,6%</b>	<b>43,5%</b>
Occupati (in migliaia)	219,946	tasso di occupazione 65,9%	42,8%
di cui dipendenti (in migliaia)	174,147	il 79,2% degli occupati	
<b>Tasso di disoccupazione</b>	<b>7,0%</b>	<b>quello femminile è pari a 9,1%</b>	
Tasso di disoccupazione giovanile	14,6%	quello femminile 16,5%	

Fonte: Istat

##### L'interscambio commerciale:

- Nel territorio di **Pordenone** le esportazioni nel 2021 sono aumentate del 28,7% rispetto al 2020, le importazioni sono cresciute del 38,2%. In termini di valore, i principali Paesi di destinazione dell'export delle imprese del territorio di Pordenone nel corso del 2021 sono stati Germania (14,8%), Francia (12,4%) e Regno Unito (9,7%). Per quanto riguarda invece l'import, Germania (17,6%), Cina (15,3%) e Austria (7,9%).
- Nel territorio di **Udine** le esportazioni nel 2021 sono aumentate del 26,6% rispetto al 2020, le importazioni sono cresciute del 55,2%. In termini di valore, i principali Paesi di destinazione dell'export delle imprese del territorio di Udine nel corso del 2021 sono stati Germania (16,8%), Austria (9,2%) e Stati Uniti (9,2%). Per quanto riguarda invece l'import, Ucraina (14,0%), Germania (12,5%) e Russia (8,2%).

Il 2021 – che evidenzia delle variazioni con segno più che positivo - conferma, quindi, una evidente inversione di tendenza rispetto all'anno 2020 condizionato dallo scoppio della pandemia.

## Interscambio commerciale (anno 2021)

### Area territoriale Pordenone

Indicatori	Valore (Milioni di €)	Tendenza variazioni su stesso periodo dell'anno precedente	% su regione
Esportazioni	4.612,85	+28,7%	25,4%
Importazioni	2.104,12	+38,2%	22,4%

Fonte: Istat

### Area Territoriale di Udine

Indicatori	Valore (Milioni di €)	Tendenza variazioni su stesso periodo dell'anno precedente	% su regione
Esportazioni	6.835,80	+26,6%	37,7%
Importazioni	4.502,33	+55,2%	48,0%

Fonte: Istat

### Le start up innovative:

- Le start up innovative nell'area territoriale di **Pordenone** sono 64, il 5,2% sul totale delle "nuove" società di capitale (ovvero società attive, costituite da non più di cinque anni e con ultimo fatturato dichiarato inferiore a cinque milioni di euro). Sono attive principalmente nella Produzione di software e consulenza informatica (34,4%) e nella Fabbricazione di pc e prodotti di elettronica (7,8%).
- Le start up innovative del territorio di **Udine** sono 119, il 5,56% sul totale delle "nuove" società di capitale. Operano prevalentemente nella Produzione di software e consulenza informatica (31,6%) e nelle Attività dei servizi di informazione (12,8%).

## Le start up innovative (14 marzo 2022)

### Area territoriale Pordenone

	n.	% su totale Italia	% sul totale delle "nuove" società di capitali
<b>Pordenone</b>	<b>64</b>	<b>0,45%</b>	<b>5,20%</b>
Friuli Venezia Giulia	258	1,81%	5,20%
Veneto	1.076	7,54%	3,75%
Trentino Alto Adige	314	2,20%	5,50%
Emilia Romagna	1.082	7,58%	4,06%
<b>ITALIA</b>	<b>14.280</b>	<b>100%</b>	<b>3,77%</b>

Fonte: InfoCamere

### Area territoriale Udine

	n.	% su totale Italia	% sul totale delle "nuove" società di capitale
<b>Udine</b>	<b>119</b>	<b>0,83%</b>	<b>5,56%</b>
Friuli Venezia Giulia	258	1,81%	5,20%
Veneto	1.076	7,54%	3,75%
Trentino Alto Adige	314	2,20%	5,50%
Emilia Romagna	1.082	7,58%	4,06%
<b>ITALIA</b>	<b>14.280</b>	<b>100%</b>	<b>3,77%</b>

Fonte: InfoCamere

### Orientamento al lavoro e alle professioni

Dal Progetto Excelsior, che rileva i programmi occupazionali delle imprese italiane, si ricavano le seguenti indicazioni:

- a **Pordenone** le entrate previste si concentreranno per il 52,9% nell'Industria, il 15,4% sarà destinato a dirigenti, specialisti e tecnici, solo il 15,8% avrà un contratto a tempo indeterminato.
- a **Udine** le entrate previste si concentreranno per il 69,6% nei Servizi, il 19,6% sarà destinato a dirigenti, specialisti e tecnici, il 55,8% sarà assunto con contratto a tempo determinato.

### Orientamento al lavoro, alle professioni ed ai mestieri - Assunzioni previste per tipo di contratto (dati provinciali in %)

	Pordenone	Udine
A tempo indeterminato	15,8%	14,6%
A tempo determinato	45,4%	55,8%
Somministrazione	25,9%	11,9%
Altri contratti	12,8%	17,7%

Fonte: Unioncamere, ANPAL, Sistema Informativo Excelsior, anno 2021

### Orientamento al lavoro, alle professioni ed ai mestieri – Assunzioni previste per tipo di profilo (distribuzione %)

	Pordenone	Udine
Dirigenti, professioni con elevata specializzazione e tecnici	15,4%	19,6%
Impiegati	6,0%	7,9%
Professioni commerciali e nei servizi	21,0%	31,9%
Operai specializzati, conduttori di impianti e macchine	44,2%	26,9%
Professioni non qualificate	13,4%	13,7%

Fonte: Unioncamere, ANPAL, Sistema Informativo Excelsior, anno 2021

**Orientamento al lavoro, alle professioni ed ai mestieri – Assunzioni previste per area funzionale di inserimento (distribuzione %)**

	Pordenone	Udine
Tecniche e Progettazione	15,6%	14,2%
Commerciali e Vendite	13,5%	18,9%
Logistica	13,2%	9,3%
Aree Direzione e Servizi Generali	3,3%	4,3%
Amministrativa	3,0%	4,9%
Produzione beni ed erogazione servizio	51,3%	48,4%

Fonte: Unioncamere, ANPAL, Sistema Informativo Excelsior, anno 2021

## 2.2 Attività delegate dalla Regione Friuli Venezia Giulia

Nell'ambito del contesto istituzionale esterno, riveste un ruolo determinante la Regione Friuli Venezia Giulia che da anni si avvale del supporto operativo delle Camere di Commercio regionali per lo svolgimento di determinate attività all'uopo delegate: Albo imprese artigiane, contributi alle imprese, contributi Por Fesr, contributi per l'acquisto di biciclette elettriche a pedalata assistita, auto elettriche/ibride, carburanti a prezzo ridotto a favore dei cittadini (con la gestione dei rimborsi agli impianti di distribuzione dei contributi sull'acquisto di carburante erogati ai cittadini beneficiari), contributi per diagnosi energetiche.

Con riferimento alle deleghe, quella relativa alla gestione delle agevolazioni di cui alla L.R. n. 4/05 era stata assegnata dal 2013 ad Unioncamere FVG – quale unico interlocutore nei confronti della Regione – la quale a sua volta aveva definito i rapporti con le singole CCIAA per mezzo di convenzioni, al fine dello svolgimento delle attività da parte delle medesime CCIAA. A seguito della L.R. 6/2017 le deleghe prima gestite con Unioncamere FVG sono state assegnate direttamente alle singole CCIAA. I rapporti tra la singola CCIAA sono ora regolati da apposite norme regionali e dalle convenzioni via via definite (nel contesto del nuovo Ente, le attività delegate continuano per il momento ad essere gestite in autonomia dalle strutture di Pordenone e di Udine).

Risulta attualmente in atto la gestione dei seguenti canali contributivi, che riguarda fasi diverse del bando, in base all'avvio delle linee di finanziamento (*concessione, rendicontazione, controllo dei vincoli di destinazione*): Bando per l'imprenditoria femminile di cui alla L.R. 11/2011 (domande 2013, 2015, 2017, 2019), Bando per l'imprenditoria giovanile di cui alla L.R. 5/2012 (domande 2013, 2015, 2017, 2019 e 2021), Bando per il rafforzamento ed il rilancio della competitività di cui alla L.R. 4/2013 (domande 2014), Bando per la realizzazione di progetti di aggregazione in rete di cui alla L.R. 4/2013 (domande 2015, 2017, 2019), bandi di cui alla L.R. 4/2005 - settore turismo (domande di annualità diverse), bando programmi pluriennali all'estero, (domande di annualità diverse, 2017 e 2019) e tutti i canali contributivi di cui al Rilancimpresa L.R. 3/2015 oltre al Bando di cui alla L.R. 3/2015 art. 20 "Voucher alle piccole e medie imprese del settore manifatturiero e dei servizi, per l'acquisizione di servizi finalizzati a promuovere attività di innovazione. In tema di diagnosi energetiche e alla gestione del Bando per la realizzazione delle Diagnosi Energetiche nelle piccole e medie imprese o adozione di sistemi di Gestione dell'energia conformi alle norme ISO 50001 ai sensi dell'art. 8, comma 9, del DLgs. 102/2014.

Per quanto riguarda il POR-FESR, risulta attualmente in atto la gestione dei seguenti canali contributivi, in base all'avvio delle linee di finanziamento (*concessione, rendicontazione, controllo dei vincoli di destinazione*): Bando voucher 1.1.a (edizione 2016 e 2017) "Sostegno per l'acquisto di servizi per l'innovazione tecnologica,



strategia, organizzativa e commerciale delle imprese”, Bando per investimenti 2.3 A.1 e 2.3 A.1.bis – “Aiuti agli investimenti tecnologici delle PMI”; bando ICT 2.3.b.1 e 2.3.B.1 bis “Sostenere il consolidamento in chiave innovativa delle PMI, mediante l’introduzione di servizi e tecnologie innovative relative”. Si precisa inoltre che le CCIAA, in qualità di Organismi Intermedi delegati dalla Regione FVG, operano direttamente sui software regionali, nonché sul bilancio regionale (ricezione e protocollazione domande, lettere, impegni di spesa, provvedimenti, amministrazione aperta ecc.).

I canali contributivi di cui alla L.R. 3/2015 Rilancimpresa hanno visto la gestione delle seguenti quattro tipologie di bando con la gestione dei seguenti canali contributivi, in base all’avvio delle linee di finanziamento (*attualmente restano le fasi di rendicontazione e di controllo dei vincoli di destinazione, ma nel corso del 2021 è stato riaperto il bando per l’art. 17 in fase di concessione*) : l’art. 17 che sostiene lo sviluppo di adeguate capacità manageriali nelle PMI, l’art. 24 che sostiene il coworking e la nascita di nuovi Fab-lab, l’art. 30 con aiuti alle imprese in difficoltà del settore manifatturiero e del terziario al fine di supportarle nel processo di recupero dei livelli di competitività, infine l’art. 31 per sostenere l’autoimprenditorialità nelle situazioni di crisi, da attuarsi nella forma cooperativa nel settore manifatturiero e terziario. È in corso anche la gestione del bando “Partecipazione a master di alta formazione manageriale e imprenditoriale” di cui all’art. 17 L.R. 3/2015, qualora le rispettive sedi camerali abbiano avuto domande ammissibili.

La Regione FVG dal 2019 ha attivato un nuovo bando di finanziamento di cui alla L.R. 3/2015 art. 20 “Voucher alle piccole e medie imprese del settore manifatturiero e dei servizi, per l’acquisizione di servizi finalizzati a promuovere attività di innovazione, la cui gestione, interessa, a partire dagli ultimi mesi del 2019, anche gli anni successivi (*concessione, rendicontazione, controllo dei vincoli di destinazione*).

Si richiama, nel contesto delle attività svolte su delega della Regione FVG, anche la realizzazione con risorse regionali, da parte della ex Camera di Commercio di Pordenone accorpata, del parcheggio scambiatore a servizio della Fiera di Pordenone. I lavori sono stati ultimati e, con le economie di spesa conseguite, la medesima CCIAA è stata autorizzata a realizzare una nuova hall di accoglienza per i visitatori in arrivo dalla zona sud del parcheggio scambiatore, il cui procedimento è nella fase di progettazione dell’opera.

Risulta in atto la gestione dei contributi per l’acquisto autoveicoli ecologici, LR 45/2017 e per l’acquisto di carburante agevolato, LR 14/2010.

In particolare, per quanto attiene ai contributi per l’acquisto di auto elettriche/ibride si precisa che il bando 2018 si è chiuso, mentre il bando 2019 è in fase istruttoria per l’assegnazione degli ultimi stanziamenti regionali.

#### Attività delegate dalla Protezione Civile – Commissario delegato Regione FVG

Le sedi camerali in FVG sono state delegate alla gestione di due bandi di finanziamento, per finanziare le imprese che hanno subito danni derivanti dagli eventi meteorologici verificatisi dal 28 ottobre al 5 novembre 2018: Bando per la concessione prime misure economiche di sostegno al tessuto economico per l’immediata ripresa delle attività economiche e produttive e Bando concessione di incentivi per la mitigazione del rischio idraulico ed idrogeologico nonché l’aumento del livello di resilienza delle strutture sedi di attività economiche e produttive, di cui alla convenzione firmata in data 26/07/2019 dal Commissario delegato, dal Presidente della CCIAA di Pordenone-Udine e dal Presidente della CCIAA Venezia-Giulia, per lo svolgimento delle funzioni previste dall’Ordinanza n. 558/2018. A fine 2021, è stata inoltre avviata una fase di “riapertura del bando resilienza bis”, per alcune tipologie di spesa, già a suo tempo segnalate dalle imprese.



### 2.3 Le strutture territoriali

La Camera di Commercio di Pordenone - Udine detiene inoltre alcune partecipazioni in società, consorzi ed enti, confluite dalle Camere di Commercio accorpate.

Dal mese di gennaio 2021 ad oggi, si segnalano le seguenti variazioni di partecipazioni:

- la partecipazione nel Polo Tecnologico Alto Adriatico Andrea Galvani S.c.p.a., in seguito a raddoppio del capitale sociale, la cui sottoscrizione era riservata alle imprese del territorio, si è dimezzata, passando dal 21,650% del capitale sociale al 10,825%; la partecipata, pertanto, non rientra più nelle società collegate bensì nelle partecipazioni azionarie in altre imprese;
- Pordenone Fiere Spa ha proceduto ad un aumento del capitale sociale alla cui sottoscrizione non ha partecipato la Camera in quanto riservata a nuovi soci; come conseguenza la percentuale di partecipazione dell'ente camerale è passata dall'8,69 al 7,99%;
- il Consorzio Camerale per il Credito e la Finanza si è trasformato in società consortile Innexa S.c.r.l, in seguito alla trasformazione la Camera di Commercio detiene una partecipazione del 3,79% pari a nominali € 11.370,00;
- la partecipazione in Parco Agro-Alimentare Fvg – Agrifood & Bioeconomy Cluster Agency S.c.a.r.l. è stata ceduta alla Fondazione Agrifood & Bioeconomy Fvg.

La situazione corrente di tali partecipazioni – rinvenibile nelle tabelle di seguito esposte – è dunque il risultato non solo delle variazioni intervenute nel corso del 2021, ma anche delle operazioni di razionalizzazione che le preesistenti CCIAA hanno effettuato negli ultimi anni, come prescritto dalle normative via via intervenute; l'ultima ricognizione effettuata ai sensi dell'art. 20 del D. Lgs. 175/16 da parte della CCIAA nel mese di dicembre 2021 (determina del Presidente n. 50 del 23.12.21) ha individuato le partecipazioni ritenute strategiche per le rispettive realtà territoriali.



**PARTECIPAZIONI IN SOCIETA'**

% DI PARTECIPAZIONE	DENOMINAZIONE SOCIALE
99,0000	I.TER SCRL
78,9742	INTERPORTO CENTRO INGROSSO DI PORDENONE SPA
65,2344	CATAS SPA
48,9634	UDINE E GORIZIA FIERE SPA
31,2500	FABBRICA MODELLO DI PORDENONE SPA
24,0000	CEVIQ - CERTIFICAZIONE VINI E PRODOTTI ITALIANI DI QUALITA' SRL
16,5043	FRIULI INNOVAZIONE, CENTRO DI RICERCA E DI TRASFERIMENTO TECNOLOGICO SCARL
15,8421	PARCO AGRO- ALIMENTARE FVG AGRI-FOOD & BIOECONOMY CLUSTER AGENCY SOCIETA' CONSORTILE A R.L.
12,5000	LIGNANO SABBADORO GESTIONI SPA
10,8249	POLO TECNOLOGICO ALTO ADRIATICO ANDREA GALVANI SCPA
10,8527	DITEDI - DISTRETTO INDUSTRIALE DELLE TECNOLOGIE DIGITALI SCARL
10,0000	UDINE MERCATI SRL
8,6929	PORDENONE FIERE SPA
7,0000	AGENZIA ITALIANA PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - PROMOS ITALIA S.C.R.
4,5670	SISTEMA SOSTA E MOBILITA' SPA
3,7200	INNEXTA S.C.R.L. (dal 13/5/2021)
1,7500	MONTAGNA LEADER SCARL
0,6723	RETECAMERE SCARL IN LIQUIDAZIONE*
0,3663	TECNOSERVICECAMERE SCPA
0,2769	DINTEC CONSORZIO PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA SCARL
0,2632	INFOCAMERE SCPA
0,1613	IG OUTSOURCING SCRL
0,0634	SISTEMA CAMERALE SERVIZI SCRL
0,0189	CAF INTERREGIONALE DIPENDENTI SRL

(\*) : elenco soci al 10.1.19 ultimo disponibile

**PARTECIPAZIONI IN AZIENDE SPECIALI**

% DI PARTECIPAZIONE	DENOMINAZIONE SOCIALE
100	CONCENTRO - AZIENDA SPECIALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PORDENONE-UDINE

**PARTECIPAZIONI IN ENTI**

% DI PARTECIPAZIONE	DENOMINAZIONE SOCIALE
23,1986	CONSORZIO PER LO SVILUPPO INDUSTRIALE DELL'AUSSA CORNO - IN LIQUIDAZIONE COMMISSARIALE
10,8000	N.I.P. - CONSORZIO PER IL NUCLEO DI INDUSTRIALIZZAZIONE DELLA PROVINCIA DI PORDENONE
14,6069	CONSORZIO DI SVILUPPO ECONOMICO DEL FRIULI - COSEF
4,7695	CONSORZIO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE DI TOLMEZZO
3,0848	CONSORZIO DI SVILUPPO ECONOMICO LOCALE DEL PONTE ROSSO - TAGLIAMENTO

**ENTI/SOCIETA' IN CUI LA CAMERA DI COMMERCIO CORRISPONDE UNA QUOTA ASSOCIATIVA O NELLE QUALI HA IL SOLO POTERE DI NOMINA DEGLI AMMINISTRATORI**

ASSOCIAZIONE SVILUPPO E TERRITORIO
ASSOCIAZIONE TEATRO PORDENONE
ASSONAUTICA NAZIONALE
ASSONAUTICA UDINE
CONSORZIO PER LA SCUOLA MOSAICISTI DEL FRIULI
CONSORZIO UNIVERSITARIO DI PORDENONE
CURIA MERCATORUM <small>(comunicato recesso con effetto 11/2022)</small>
FONDAZIONE PORDENONELEGGE.IT
FORUM CONSUMATORI-IMPRESE FVG
FORUM DELLE CAMERE DI COMMERCIO DELL'ADRIATICO E DELLO JONIO
MIRABILIA NETWORK
WELL FARE PORDENONE - FONDAZIONE PER IL MICROCREDITO E L'INNOVAZIONE SOCIALE

## 2.4 La struttura organizzativa ed il personale

L'Ente aveva definito, ancora in data 30.07.2019, la nuova struttura organizzativa post accorpamento, tenendo conto dei compiti e delle funzioni che il sistema camerale è tenuto, anche in modo prioritario, a fornire con riguardo alle funzioni amministrative ed economiche di cui al comma 2 dell'art. 2 della L. 580/1993 e s.m.i., alla luce del decreto del Ministero per lo Sviluppo Economico del 07/03/2019, emanato in attuazione del D.Lgs. n. 219/16.

Il nuovo assetto organizzativo dell'Ente, pur rispondendo alla logica seguita da Unioncamere nell'elaborazione della mappa dei processi comune e standardizzata per tutte le Camere di Commercio, è stato adattato alle esigenze legate alla realtà strutturale dell'Ente, che opera su due sedi e per il tramite di soggetti terzi (Azienda Speciale Concentro e società partecipate Promos srl e I.Ter srl), alla professionalità e alle competenze del personale, nonché alle numerose attività svolte su delega della Regione Friuli Venezia Giulia.



La macrostruttura è stata costruita secondo un modello di tipo funzionale ed è composta dalla funzione dirigenziale relativa al Segretario Generale che si occupa del governo camerale e da ulteriori tre aree: “Trasparenza, semplificazione e agevolazioni”, “Tutela e sviluppo della competitività” e “Servizi di supporto”, suddivise a loro volta in unità organizzative, tra le quali viene distribuito l’esercizio delle relative funzioni/servizi, in linea, come detto, con la mappa dei processi nazionale, come segue:

- L’unità organizzativa “Affari generali”, della quale il Segretario Generale si avvale per lo svolgimento di attività di supporto al suo ruolo di responsabile della trasparenza e anticorruzione, di supporto, anche giuridico, alla direzione e agli organi di governo dell’Ente, con attività di comunicazione interna ed esterna anche verso gli organismi di cui l’Ente si avvale (azienda speciale e società partecipate). L’U.O. si occupa anche degli adempimenti di competenza camerale introdotti dal Codice della crisi e dell’insolvenza degli imprenditori attivati a partire dal 15.11.21.; sempre in staff, ma con collocazione distinta, in data 03.06.2021 è stata costituita la nuova U.O.S. “Progetti di sviluppo” per la gestione principalmente dell’attività di scouting di risorse nazionali e comunitarie;
- L’Area “Trasparenza, semplificazione e agevolazioni”, che vede l’unità organizzativa “Trasparenza e semplificazione” dedicata all’attività propria del registro imprese e l’unità organizzativa “Agevolazioni” alla gestione dei procedimenti di concessione delle agevolazioni a cittadini e imprese sulla base di iniziative proprie dell’Ente od oggetto di convenzione con la Regione; si ritiene infatti importante la previsione di un’unità organizzativa dedicata alle attività delegate dalla Regione Friuli Venezia Giulia, in quanto rinvenibili per rilevanza e varietà solo nelle Camere di Commercio della nostra Regione.
- L’Area “Tutela e sviluppo della competitività”, nell’ambito della quale l’unità organizzativa “Tutela e legalità” svolge un ruolo attivo nella prevenzione, vigilanza e controllo del mercato, compresi, nell’ambito della tutela della proprietà industriale, i servizi informativi, formativi e di assistenza specialistica, considerati dal Ministero ambiti prioritari di intervento; svolge inoltre attività di rilevazione statistica, prezzi e tariffe, nonché servizio di arbitrato, mediazione e conciliazione, che l’Ente ha deciso di fornire alle imprese e cittadini. L’unità organizzativa “Sviluppo della competitività”, d’altro canto, oltre all’attività di internazionalizzazione intesa in senso lato (comprensiva, sia dei servizi di informazione, formazione e assistenza all’export che l’Ente svolge per il tramite della società in house Promos Italia srl, e dell’azienda speciale ConCentro, sia dei servizi certificativi per l’export), svolge attività innovative e prioritarie quali la digitalizzazione delle imprese ed il sostegno dell’ambiente e dello sviluppo sostenibile, nonché attività inerenti la promozione/marketing territoriale ed iniziative a sostegno dello sviluppo d’impresa, dei settori del turismo e della cultura e attività nell’ambito della formazione e alternanza/orientamento al lavoro, che l’Ente svolge per il tramite della società in house I.Ter srl, e dell’azienda speciale ConCentro.
- L’Area “Servizi di supporto”, dedicata alle attività di funzionamento della struttura attraverso l’unità organizzativa “Personale, organizzazione e performance”, la quale, oltre ad occuparsi della gestione giuridica ed economica delle risorse umane e più in generale dell’organizzazione camerale, segue il processo della performance, la gestione documentale e presidia la progressiva transizione verso l’utilizzo di modalità operative digitali, con riferimento ai processi sia interni che esterni. L’unità organizzativa “Acquisti e contabilità” garantisce una gestione efficiente del patrimonio immobiliare/mobiliare dell’Ente e dei processi di approvvigionamento, gestisce l’attività di riscossione del diritto annuale e cura tutte le operazioni connesse al bilancio camerale e alle gestioni collegate, nonché la contabilità finanziaria, economica, patrimoniale e fiscale dell’Ente e il monitoraggio delle società partecipate dall’Ente stesso.

L’Ente ha completato l’attuazione del nuovo assetto organizzativo attribuendo gli incarichi dirigenziali e di posizione organizzativa nonché quelli correlati a specifiche responsabilità nei confronti di alcune figure



professionali; il personale in servizio è stato assegnato alle nuove Unità Organizzative Complesse ed, in un secondo momento, alle Unità Organizzative Semplici istituite nel frattempo, quale ulteriore atto di micro-organizzazione.

Di seguito si evidenzia la consistenza delle risorse umane al 31.12.2021, mettendo in evidenza la reale disponibilità in termini di tempo pieno equivalente, per effetto dei rapporti di lavoro a tempo parziale attualmente in corso, nonché le scoperture rispetto alla dotazione organica teorica di riferimento, che è quella determinata ex lege dal Decreto MISE 16.02.2018, prospettata alla data del 31.12.2019 per le Camere esistenti prima dell'accorpamento.

Categoria	Dotazione Organica decreto MISE 16.02.18	Personale in servizio	Disponibilità effettiva (per effetto dei part-time)	Posti scoperti
Dirigente	4	3	3	1
Cat. D3	6*	4	4	1
Cat. D1	20	19	16,29(**)	1
Cat. C	66	52	46.60(***)	14
Cat. B3	12	10	9,31	2
Cat. B1	6	4	3,70	2
Cat. A	1	1	1	
<b>TOTALE</b>	<b>115</b>	<b>93</b>	<b>83,90</b>	<b>21</b>

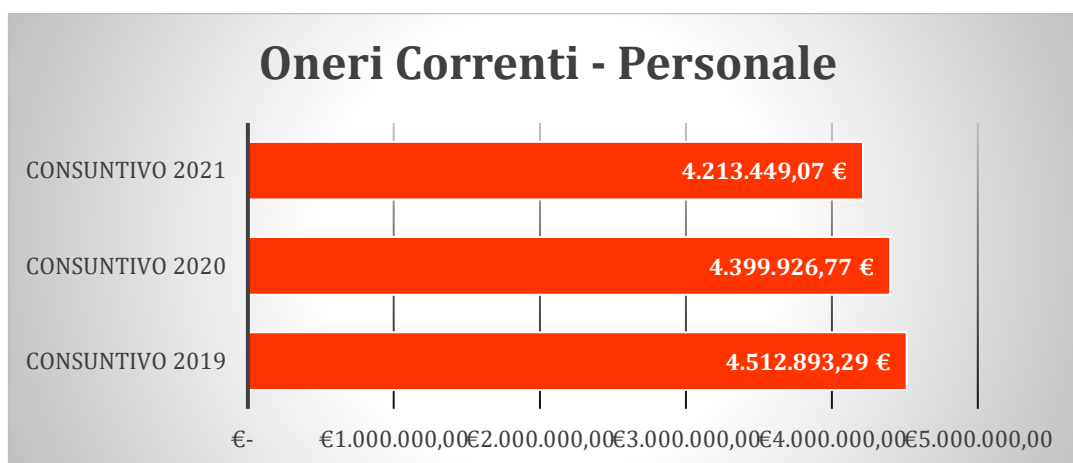
(\*) si tratta di dipendente in aspettativa, con diritto alla conservazione del posto.

(\*\*) il dato non comprende un dipendente cat D in posizione di comando in Regione FVG, con diritto alla conservazione del posto

(\*\*\*) il dato non comprende una dipendente cat C in posizione di comando in Regione FVG, con diritto alla conservazione del posto

Si evidenzia che il regime di blocco delle assunzioni di cui al D.Lgs. n. 219/16 ha portato a ben 29 le riduzioni di personale subite nel periodo 2017-2021; solo nel 2020 è stato possibile avviare i primi concorsi, resi possibili dalla normativa che consente al nostro Ente di ricorrere a nuove assunzioni nei limiti dei costi del personale cessato nel corso dell'anno precedente e dal 2021 sono intervenute le prime nuove assunzioni.

La riduzione della consistenza delle risorse umane si riflette anche sul versante dei relativi oneri di bilancio, come è osservabile dai dati relativi al triennio 2019-2021 esposti nel seguente grafico:



Nella tabella che segue si forniscono, invece, alcuni dati sul personale inerenti aspetti quantitativi/qualitativi, indicatori sul benessere organizzativo e dati inerenti l'analisi di genere.

<b>Indicatori aspetti qualitativi/quantitativi</b>	<b>Valore</b>
Età media del personale	53 anni
Età media del personale dirigenziale	58 anni
Tasso di crescita del personale negli ultimi anni	In diminuzione dal 2000: 93 unità contro 145 del 2000
% dipendenti in possesso di laurea	43,33%
% dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione medie per dipendente	15,23 ore
Costo della formazione sulle spese del personale	0,45%
<b>Indicatori di benessere organizzativo</b>	<b>Valore</b>
Tasso di assenza	4,27%
Tasso di richiesta di trasferimento	0%
Tasso di infortuni	0%
<b>Indicatori di analisi di genere</b>	<b>Valori</b>
% di dirigenti donne	100%
% di donne rispetto al totale del personale	78,49%
Età media del personale femminile	58 anni (dirigenti) 53 anni (il resto del personale)
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	47,95%
Ore di formazione media da parte del personale femminile	16,74 ore

## 2.5 Le strutture di sistema

### Azienda speciale ConCentro

Concentro si occupa della progettazione ed attuazione di iniziative idonee alla promozione, formazione e all'internazionalizzazione delle imprese locali, dei loro prodotti e servizi e del sistema produttivo locale.

Un peculiare ambito di attività svolto dall'Azienda dal 1991 riguarda il Centro Regionale della Subfornitura, che si occupa della promozione e sviluppo del comparto della subfornitura regionale. Anche attraverso il portale ufficiale [www.subcontract.fvg.it](http://www.subcontract.fvg.it) – che pubblica ed aggiorna multilingue le schede tecniche delle imprese regionali nei diversi settori della subfornitura – il Centro fornisce supporto alle micro-piccole imprese che compongono una consistente parte del tessuto economico manifatturiero della Regione con una spiccata vocazione all'internazionalizzazione, consentendo negli anni di sviluppare ed ampliare le produzioni/lavorazioni grazie all'acquisizione di nuovi committenti e mercati.

L'Azienda si occupa altresì per il territorio della provincia di Pordenone dell'orientamento scuola-professioni. Svolge inoltre le attività delegate dall'Ente camerale per il territorio dell'ex provincia di Pordenone relative alla gestione dei carburanti a prezzo ridotto a favore dei cittadini (L.R. 14/10), ai contributi per l'acquisto autoveicoli ecologici (LR 45/2017) ed alle agevolazioni relative ai bandi POR FESR 2014-2020, Audit Energetici e Efficientamento Energetico, Bandi Meteo della Protezione Civile ed in generale bandi camerali per le imprese. La struttura organizzativa è suddivisa in quattro aree:

- Area Servizi Generali,
- Area Marketing Territoriale,
- Area Attività Delegate,
- Area Internazionalizzazione e subfornitura

coordinate da due responsabili, per un totale di 18 dipendenti a tempo indeterminato.

ConCentro – situazione al 31.12.2021

livello	Dotazione Organica Definitiva	Personale in servizio al 31.12.2021	Disponibilità effettiva (per effetto dei part-time)
Quadro	2	2	2
1° livello	2	2	1,72
2° livello	2	2	1,72
3° livello	11	11*	9,83
4° livello	1	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>16,27</b>

\*Comprende 1 dipendente in distacco presso altro Ente, con diritto alla conservazione del posto

### **I.TER s.c.r.l.**

I.TER opera nei seguenti ambiti:

- **Formazione:** ente accreditato dalla Regione Friuli Venezia Giulia - Direzione Lavoro, Formazione, Commercio e Pari Opportunità, sviluppa progetti e attività di studio, ricerca e formazione a favore del sistema economico friulano, organizza interventi di formazione, specializzazione ed aggiornamento sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni del singolo individuo e del mercato del lavoro, supporta le imprese per quanto riguarda i bisogni di formazione delle risorse umane e promuove la nascita di nuove realtà imprenditoriali favorendo la diffusione di una cultura imprenditoriale. Organizza per conto dell'ente camerale le attività di orientamento rivolte agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado e ai giovani iscritti a percorsi universitari.
- **Incentivi/contributi:** gestione operativa dei procedimenti amministrativi con esclusione dell'adozione del provvedimento finale, che rimane in capo alla CCIAA di Pordenone – Udine, per le seguenti funzioni di competenza camerale volti all'erogazione di contributi/finanziamenti nei settori ritenuti più significativi per l'economia locale: incentivi e bandi di contributo finanziati con fondi camerale; incentivi e bandi di contributo finanziati con fondi regionali o nazionali in base a specifiche convenzioni;
- **Promozione e marketing:** progettazione e attuazione di ogni iniziativa idonea alla promozione delle imprese friulane, dei loro prodotti e servizi e del sistema produttivo friulano nel suo complesso, nell'ambito delle linee guida e delle direttive formulate allo scopo dalla Camera di Commercio di Pordenone-Udine. Oltre ad occuparsi di euro-progettazione, gestisce, in sinergia con gli attori locali, i progetti di marketing territoriale volti alla promozione delle realtà autoctone, al sostegno e valorizzazione della cultura d'impresa, alla promozione e valorizzazione dell'offerta turistica del territorio anche in collaborazione con Mirabilia Network;
- **Attività e servizi di supporto ai Soci** per il funzionamento e altre attività delegate dai soci.

I.TER srl – situazione al 31.12.2021

livello	Dotazione Organica Definitiva	Personale in servizio al 31.12.2021	Disponibilità effettiva (per effetto dei part-time)
Quadro	1	1	1
1° livello	5	5	4,66
2° livello	8	8	7,87
3° livello	13	13	11,82
4° livello	5	5	5
4° livello temp.det.	--	3	3
TOTALE	32	35	33,35

### **Promos Italia s.c.r.l.**

Promos Italia srl è la struttura del sistema camerale italiano, partecipata da Unioncamere, dalla Camera di Commercio di Pordenone-Udine e da altre CCIAA/Unioni regionali – a cui è stato conferito il ramo promozione riguardante le attività di internazionalizzazione della preesistente Camera di Commercio di Udine - che supporta il processo di internazionalizzazione delle piccole e medie imprese italiane e favorisce il successo del Made in Italy nel mondo.

La sede operativa di Udine della società che ha sede a Milano, conta sull'apporto lavorativo di 4 unità di personale, corrispondente a quello confluito con il ramo d'azienda dell'internazionalizzazione.

## **2.6 Le risorse economiche e finanziarie**

Il bilancio di esercizio al 31.12.2021 è il terzo bilancio approvato, con riferimento ad un intero esercizio contabile, dalla Camera di commercio di Pordenone – Udine.

Nel 2021 l'attività della Camera è stata ancora fortemente condizionata dall'emergenza sanitaria generata dalla pandemia da Covid-19 con scenari diversi, rispetto al 2020, ma con il perdurare della necessità di fronteggiare l'evolversi della situazione economica in un quadro di generale incertezza. L'Ente ha attuato la ferma volontà di riprendere la piena funzionalità dei servizi in presenza e di sostenere il tessuto imprenditoriale con interventi ed iniziative concrete, pur nella difficoltà di individuare un quadro di prospettiva economico – sociale.

Nel corso dell'anno sono continuati fattivamente i rapporti di collaborazione dell'Ente con l'Azienda Speciale ConCentro e si sono consolidati i rapporti con le società in house PROMOS S.c.r.l., che dal 1.02.2019 si occupa dell'attività di internazionalizzazione e I.TER S.c.r.l., che dal 1 giugno 2019 si occupa della attività di promozione, formazione, gestione delle attività delegate dalla Regione e supporto all'attività dell'Ente.

Di seguito alcune informazioni di dettaglio sui risultati economico finanziari della gestione 2021.

L'esercizio 2021 si chiude con un avanzo di amministrazione pari ad € 592.349,43 che, sommato al patrimonio netto degli esercizi precedenti (€ 50.237.347,64) e alle riserve da partecipazioni (€ 9.066.437,94) porta il patrimonio netto da bilancio pari a complessivi € 59.896.135,01. Questo valore va depurato dal valore delle partecipazioni, delle immobilizzazioni immateriali e materiali, dei prestiti e delle anticipazioni attive, perché queste attività sono strategiche e non alienabili. Pertanto l'importo del patrimonio netto a disposizione degli Organi, alla fine dell'esercizio 2021, è pari ad € 24.131.250,87.

Le tabelle e le informazioni di seguito riportate mettono in evidenza la situazione economica e patrimoniale della Camera di Commercio, ponendo i dati di consuntivo 2021 a confronto con quelli registrati nel biennio 2019-2020.

### Risultati economici triennio 2019 - 2021

Voci di bilancio	Consuntivo anno 2019	Consuntivo anno 2020	Consuntivo anno 2021
<u>Gestione corrente:</u>			
- proventi correnti	16.522.497,11	15.615.217,60	16.214.350,79
- Oneri correnti	<u>- 17.205.793,76</u>	<u>-15.415.693,19</u>	<u>-16.016.876,28</u>
Risultato gestione corrente	-683.296,65	199.524,41	197.474,51
<u>Gestione finanziaria:</u>			
- proventi finanziari	59.030,58	7.553,72	54.970,33
- oneri finanziari	<u>- 22.359,32</u>	<u>-16.521,27</u>	<u>-10.592,97</u>
Risultato gestione finanziaria	36.671,26	-8.967,55	-44.377,36
<u>Gestione straordinaria:</u>			
- proventi straordinari	1.845.371,70	1.493.387,78	662.706,63
- oneri straordinari	<u>- 1.210.639,62</u>	<u>- 592.108,01</u>	<u>-312.209,07</u>
Risultato gestione straordinaria	634.732,08	901.279,77	350.497,56
<u>Rettifiche di valore attività finanziaria:</u>			
- svalutazioni attivo patrimoniale	0,00	0,00	0,00
- rivalutazioni attivo patrimoniale	<u>- 7.504,40</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
Differenze rettifiche attiv. finanziarie	- 7.504,40	0,00	0,00
<u>Avanzo/Disavanzo economico</u>	<b>- 19.397,71</b>	<b>1.091.836,63</b>	<b>592.349,43</b>

I proventi correnti del 2021 sono sostanzialmente allineati a quelli del 2019, esercizio antecedente al periodo pandemico. Nel 2020, infatti, si era registrato un calo dei diritti di segreteria e di quasi tutti i proventi di natura commerciale, oltre che un importo più basso del diritto annuale 20%; l'unica voce che risultava incrementata rispetto al 2019 era quella relativa a contributi, trasferimenti ed altre entrate, poiché risultavano più elevati i ricavi maturati per i compensi istruttori delle agevolazioni gestite in delega regionale e i ricavi correlati allo stanziamento 2020 della L.R. 30/07. Rispetto al 2019, anno quindi confrontabile con il 2021, si segnala una contrazione dei proventi derivanti dalla gestione di servizi, in particolare per il progetto OCM, in quanto risente ancora dei rallentamenti nella realizzazione delle iniziative dovuti alla fase pandemica.

Anche gli oneri correnti del 2020 risultano nettamente inferiori a quelli del 2019 e 2021, questo è riconducibile principalmente ad una contrazione significativa, rispetto al 2019, degli interventi economici, sempre in considerazione dell'emergenza sanitaria collegata alla pandemia da Covid-19 che ha bloccato per un periodo, e fortemente limitato per il resto dell'anno 2020, la realizzazione di eventi, manifestazioni, e iniziative in genere. Nel corso del 2021 gli interventi economici sono ripartiti rispetto al 2020, ma sono comunque inferiori a quelli del 2019. Questo, sommato ad una diminuzione dei costi del personale dipendente e ad un calo dei costi di funzionamento, comporta che gli oneri correnti 2021 siano inferiori rispetto a quelli del 2019.

La gestione finanziaria recepisce l'andamento gestionale dell'Ente: gli oneri finanziari diminuiscono in funzione del piano di restituzione del mutuo regionale acceso per la realizzazione del Parcheggio Scambiatore di Pordenone, mentre i proventi finanziari del 2019 e 2021 sono allineati tra loro e recepiscono il dividendo di Sistema Sosta e Mobilità, che non si è verificato nel 2020.

La gestione straordinaria accoglie le poste attive e negative derivanti principalmente dall'allineamento dei crediti per diritto annuale delle varie annualità, oltre che le sopravvenienze per revocche di concessioni intervenute su esercizi precedenti.

Dalla riclassificazione che segue si ricavano i margini di struttura dell'esercizio 2021, generati dall'attività tipica della Camera di Commercio e, successivamente, dall'area finanziaria e straordinaria. Il prospetto offre un'analisi gestionale, utile per l'analisi dell'impiego delle risorse pubbliche, e la programmazione futura delle stesse, con particolare riferimento agli interventi economici da attivare, anche tramite le società consortili e l'Azienda Speciale, a favore delle imprese dei territori di Pordenone e di Udine.

DESCRIZIONE VOCE	CONSUNTIVO 2021
diritto annuale ordinario	7.418.868,29
diritto annuale maggiorazione 20%	1.301.983,09
diritti di segreteria	3.674.046,08
altri ricavi tipici (att. delegate, contributi trasferimenti e altre entrate)	2.459.279,89
altri ricavi tipici strettamente collegati a interventi promozionali	585.357,17
proventi commerciali	683.160,78
variazione di rimanenze	-91.655,49
<b>A1) RICAVI TIPICI LORDI (PROVENTI CORRENTI LORDI)</b>	<b>16.214.350,79</b>
interventi finanziati da L.R. 30/07 anno 2020	-23.010,74
interventi finanziati da L.R. 30/07 anno 2021	-287.500,00
interventi finanziati da maggiorazione 20% d.a.	-976.031,11
<b>A2) RICAVI TIPICI CONNESSI AD INTERVENTI PROMOZIONALI</b>	<b>-1.286.541,85</b>
<b>A) RICAVI TIPICI NETTI (PROVENTI CORRENTI NETTI)</b>	<b>14.927.808,94</b>
costi del personale	-4.213.449,07
costi informatici	-149.173,76
altri costi per servizi ed utenze	-1.599.956,74
godimento beni di terzi	-44.446,74
versamenti allo Stato	-804.565,51
imposte e tasse	-420.887,29
altri costi	-113.053,27
quote associative	-470.044,53
organi istituzionali	-70.002,04
<b>B1) ONERI TIPICI ENTE (ONERI CORRENTI DIVERSI DA "D" E "F" )</b>	<b>-7.885.578,95</b>
I.ter funzionamento servizi benzine, agevolazioni, promozione	-879.553,06
I.ter funzionamento servizi di supporto tecnico - Informatico	-390.836,42
Concentro funzionamento	-765.211,98
<b>B2) ONERI TIPICI ARTICOLAZIONI CCIAA (ONERI CORRENTI DIVERSI DA "D" E "F")</b>	<b>-2.035.601,46</b>
<b>B) TOTALE ONERI CCIAA E SUE ARTICOLAZIONI (B1+B2)</b>	<b>-9.921.180,41</b>
<b>C) MARGINE NETTO PRIMO DI STRUTTURA (A+B)</b>	<b>5.006.628,53</b>
ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-14.079,68
ammortamenti immobilizzazioni materiali	-438.402,60
accantonamenti perdite su crediti	-2.052.791,43



fondi rischi ed oneri	-363.256,00
<b>D) AMMORTAMENTI ED ACCANTONAMENTI</b>	<b>-2.868.529,71</b>
<b>E) MARGINE SECONDO DI STRUTTURA (C+D)</b>	<b>2.138.098,82</b>
interventi ordinari	-1.526.225,34
I.ter interventi	-279.218,70
I.ter funzionamento servizi benzine, agevolazioni, promozione	-879.553,06
I.ter funzionamento servizi di supporto tecnico - Informatico	-390.836,42
Concentro interventi	-135.180,27
Concentro funzionamento	-765.211,98
interventi finanziati da L.R. 30/07 anno 2020	-23.010,74
interventi finanziati da L.R. 30/07 anno 2021	-287.500,00
interventi finanziati da maggiorazione 20% d.a.	-976.031,11
<b>F1) INTERVENTI PROMOZIONALI LORDI</b>	<b>-5.262.767,62</b>
Ricavi tipici connessi ad interventi promozionali (A2)	1.286.541,85
Oneri tipici articolazioni camera (B2)	2.035.601,46
<b>F2) INTERVENTI PROMOZIONALI FINANZIATI CON PROVENTI DEDICATI O DA TERZI</b>	<b>3.322.143,31</b>
<b>F) INTERVENTI PROMOZIONALI NETTI (F1 – F2)</b>	<b>-1.940.624,31</b>
<b>G) MARGINE SECONDO AL NETTO INTERVENTI PROMOZIONALI (E+F)</b>	<b>197.474,61</b>
<b>H) GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>44.377,36</b>
<b>I) GESTIONE STRAORDINARIA</b>	<b>350.497,56</b>
<b>L) ALTRI ONERI/PROVENTI</b>	<b>0,00</b>
<b>M) RISULTATO ECONOMICO (G+H+I+L)</b>	<b>592.349,43</b>

Nelle tabelle che seguono è possibile analizzare la scomposizione dei proventi correnti e degli oneri correnti:

#### Proventi correnti al 31.12.2021

	2019 Consuntivo	2020 Consuntivo	2021 Consuntivo
Diritto annuale	8.963.068,80	8.551.088,56	8.720.851,38
Diritti di segreteria	3.672.077,29	3.548.312,21	3.674.046,08
Contributi trasferimenti ed altre entrate	2.852.752,34	3.262.541,02	3.044.637,06
Proventi gestione servizi	1.043.405,76	272.313,69	683.160,78
Variazione delle rimanenze	-8.807,08	-19.037,88	91.655,49
<b>Proventi della gestione corrente</b>	<b>16.522.497,11</b>	<b>15.615.217,60</b>	<b>16.214.350,79</b>

#### Oneri correnti al 31.12.2021

	2019 Consuntivo	2020 Consuntivo	2021 Consuntivo
Personale	4.512.893,29	4.399.926,77	4.213.449,07
Funzionamento	2.174.951,70	1.705.796,38	1.976.632,55
Imposte e tasse e versamenti allo Stato	1.179.911,47	1.225.961,55	1.225.452,80
Quote associative	434.835,73	487.382,40	470.044,53
Interventi economici	5.941.095,76	4.762.340,69	5.262.767,62
Ammortamenti	482.652,15	451.347,87	452.482,28
Accantonamenti	2.479.453,66	2.382.937,53	2.416.047,43
<b>Oneri della gestione corrente</b>	<b>17.205.793,76</b>	<b>15.415.693,19</b>	<b>16.016.876,28</b>



Rispetto ai dati di bilancio sopra esposti, la quota parte degli oneri correnti destinata allo sviluppo del territorio è esplicitata nella tabella che segue.

#### Interventi economici al 31.12.2021

	2021 Consuntivo	
Totale Interventi Udine	3.239.529,64	61,56 %
Totale Interventi Pordenone	2.023.237,98	38,44 %
<b>Totale generale interventi</b>	<b>5.262.767,62</b>	<b>100,00%</b>

L'aumento degli interventi economici, rispetto all'esercizio 2020, pari ad Euro 500.426,93, è dovuto principalmente alla ripresa dei medesimi intervenuta dopo il periodo di lockdown, nonostante la contrazione registrata a carico delle risorse destinate alle agevolazioni alle imprese.

Variazioni interventi economici 2021 - 2020	Diminuzioni	Aumenti
Interventi gestiti da I.ter srl		307.286,08
Interventi gestiti da Promos srl		21.033,73
Interventi gestiti da Concentro		184.055,56
Interventi gestiti da CCIAA e collegati al diritto annuale 20%		308.719,94
Interventi CCIAA agevolazioni alle imprese	703.097,67	
Interventi CCIAA vari sostegno del territorio		393.795,11
Quote associative	11.365,82	

La riduzione delle risorse impiegate per agevolazioni alle imprese ha avuto un impatto anche sugli indicatori e risultati attesi di bilancio, ampiamente illustrati nel prospetto denominato Rapporto sui risultati anno 2021, che consuntiva il Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio nel triennio 2021-2023 ed è disponibile al successivo par. n. 6).

Con riferimento all'indicatore "**Indice di copertura degli interventi di promozione, sostegno e digitalizzazione**" lo stesso aveva un valore target maggiore a 0,35 mentre a consuntivo si è attestato pari a 0,33.

Tale riduzione è dovuta alle minori risorse *camerali* spese per le agevolazioni alle imprese in quanto gli uffici sono stati impegnati a gestire le risorse *regionali* a favore delle imprese che non hanno rappresentazione nel contro economico trattandosi di risorse di terzi di cui la Camera di commercio cura la concessione e liquidazione. Per tutti gli altri indicatori, riepilogati nel medesimo Rapporto sui risultati 2021, a cui si rimanda, i valori target risultano raggiunti.

**SITUAZIONE CONTABILE AL 31.12.2021  
DELL'AZIENDA SPECIALE**

Di seguito si rendono disponibili anche i dati di bilancio dell'azienda speciale ConCentro, alla data del 31.12.2021.

**Bilancio (Conto economico) - Azienda speciale ConCentro**

Voci di bilancio	Consuntivo 2020	Consuntivo 2021
Ricavi ordinari	1.072.751,31	1.480.865,23
Costi di struttura	725.413,48	765.211,98
Costi istituzionali	451.992,46	709.643,27
Gestione finanziaria	-704,71	-992,09
Gestione straordinaria	17.631,47	-2.055,03
Rettifiche di valore attività finanziaria	0,00	0,00
<u>Avanzo/Disavanzo economico di esercizio</u>	<u>-87.727,87</u>	<u>2.962,86</u>

## 2.7 I servizi resi

Ad integrazione dei risultati raggiunti dall'Ente Camerale rispetto agli obiettivi strategici/operativi pianificati per l'anno 2021 – risultati rendicontati nel paragrafo 3. Rendicontazione della performance organizzativa - si mettono a disposizione ulteriori informazioni riguardanti gli output dei principali processi di lavoro che hanno caratterizzato l'attività svolta durante l'annualità 2021 dall'Ente medesimo, suddivise all'occorrenza tra le due sedi operative di Pordenone e di Udine in appendice alla presente Relazione, al fine di meglio rappresentare le peculiarità dei singoli territori.

## 2.8 La soddisfazione dell'utenza

La Camera di Commercio durante l'anno 2021 ha svolto la prima indagine di customer satisfaction finalizzata ad acquisire la valutazione della propria performance da parte dei principali utenti/stakeholder. Oggetto di osservazione è stato l'Ente in generale, il livello di conoscenza e utilizzo di alcuni servizi, il grado di soddisfazione degli intervistati-utilizzatori ed i fabbisogni attesi. L'analisi è stata effettuata su un campione rappresentativo di imprese territoriali basato su settore, forma giuridica e dimensione ed è stata affidata alla società in house Si.Camera; la rilevazione, svolta per mezzo di interviste telefoniche e di questionari proposti in apposita piattaforma web, ha coinvolto un campione di 500 imprese iscritte al Registro delle Imprese del territorio di riferimento, coerentemente con il modello elaborato da Unioncamere che ha dato la possibilità di effettuare un confronto con i risultati di analoga indagine condotta su un campione nazionale di imprese. Le principali risultanze, disponibili in Appendice 2, evidenziano una generale buona percezione da parte degli utenti rispetto ai servizi erogati, anche in termini di benchmarking con le Camere del territorio nazionale.

Fermo restando che l'attività di rilevazione del gradimento rispetto all'Ente ed ai servizi-prodotti erogati continuerà affinando lo strumento introdotto nel 2021, l'Ente camerale ha avviato il processo che, sulla base delle vigenti previsioni normative, introdurrà gradualmente il concetto di valutazione partecipativa, che presuppone un ruolo attivo da parte degli utenti dei servizi camerali nella valutazione delle attività e dei servizi di cui beneficiano, anche ai fini del miglioramento organizzativo.

Si evidenzia, comunque, che entrambe le sedi operative dell'Ente erogano i servizi di rispettiva competenza nel rispetto dei principi che caratterizzano la norma UNI EN ISO 9001 – in base alla quale le preesistenti Camere di Commercio di Pordenone e Udine furono certificate fino agli anni 2017-2018 – e che nonostante la decisione di non rinnovare la certificazione, detti principi si ritengono consolidati nell'operatività del personale e nei processi lavorativi:

- soddisfare le aspettative dei clienti, in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa
- ottemperare alle prescrizioni delle leggi e regolamenti applicabili
- assicurare il miglioramento continuo e la prevenzione delle non conformità.

L'Ente ha continuato a monitorare i reclami, le segnalazioni e gli apprezzamenti ricevuti nel corso dell'anno:

Ufficio URP	2020	2021
Apprezzamenti	7	15
Reclami	9	13
Segnalazioni	3	3



### 3. Rendicontazione della performance organizzativa

La programmazione definita in sede di approvazione del Piano della Performance 2021 - volta a concretizzare le seguenti linee strategiche individuate dal Consiglio camerale quali direttrici da perseguire con priorità, in linea con le funzioni camerali ridefinite dal processo di riforma (DM 07.03.2019) e con la mappa dei processi delineata da Unioncamere (che ha anche rappresentato il punto di riferimento per la definizione della nuova struttura organizzativa dell'Ente):


1. Internazionalizzazione
2. Promozione, turismo e cultura
3. Sviluppo e assistenza alle imprese
4. Sostegno alle imprese e ai cittadini
5. Tutela e legalità
6. Semplificazione e trasparenza
7. Digitalizzazione
8. Orientamento al lavoro ed alle professioni
9. Accorpamento

- è stata fin da subito strutturata con i nuovi strumenti e modalità di erogazione di determinati servizi introdotti nel corso del 2020, compatibili con le misure di sicurezza via via introdotte per contenere la diffusione del virus. Si ricorda che gli impatti legati all'emergenza sanitaria da Covid-19 scoppiata a marzo 2020 e tuttora in corso, hanno caratterizzato anche tutta l'annualità 2021, che è stata, tuttavia, fronteggiata con una maggiore consapevolezza e preparazione. Infatti la programmazione annuale è stata sottoposta a revisione solamente per adeguare alcuni obiettivi strategici a causa dell'impossibilità sopravvenuta di realizzarli, del venir meno dell'utilità di conseguirli per cause indipendenti dalle strutture camerali o della necessità di aggiornare il target tenendo conto dei risultati infrannuali conseguiti.


Si rileva che l'anno 2021 è stato caratterizzato dalla quasi completa attuazione degli interventi organizzativi volti all'armonizzazione/integrazione delle due strutture camerali di provenienza, non solo dal punto di vista strutturale (è stata completata l'attuazione del nuovo assetto organizzativo) ma anche dal punto di vista documentale e di processo.

Di seguito si espongono i risultati in sintesi raggiunti a livello strategico dalla Camera di Commercio – Mappa Strategica - rappresentando distintamente la strategia conseguita dalla struttura camerale da quella conseguita dalle strutture di sistema, di cui l'Ente si avvale per raggiungere i propri fini (obiettivi n. 1.1, 2.1 e 8.1) in esito al processo di valutazione svolto dall'OIV in data 23.04.2022.

Il vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (approvato in data 30.01.2020 e revisionato, per quanto qui di interesse nelle date 29.01.2021 e 25.01.2022) considera non raggiunto un obiettivo con target inferiore al 60%. Al fine di rendere maggiormente leggibile il sistema di reporting, dal punto di vista grafico, il grado di raggiungimento degli obiettivi/indicatori è così strutturato:

 =obiettivo non raggiunto (<60%)

 =obiettivo parzialmente raggiunto (>=60% - <99%)

 =obiettivo raggiunto (=100%)



### 3.1 Albero della Performance

Linea Strategica	1 Internazionalizza- zione	2 Promozione Turismo e Cultura	3 - Sviluppo e Assistenza alle Imprese	4 - Sostegno alle Imprese e ai Cittadini	5 - Tutela e Legalità	6 - Semplificazione e Trasparenza	7 - Digitalizzazione	8 - Orientamento al Lavoro e alle Professioni	9 - Accorpamento
<b>Obiettivi strategici</b>	<b>% raggiungimento obiettivi strategici</b>								
1.1 Rafforzare l'attività di informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza per l'internazionalizzazione delle PMI	100,00%								
2.1 Sviluppare la promozione del territorio per rafforzarne l'attrattività dal punto di vista turistico, culturale, enogastronomico e naturalistico		100,00%							
3.1 Incrementare i servizi di assistenza alla creazione/sviluppo delle PMI (in particolare Startup e PMI innovative) anche attraverso lo sviluppo di nuove progettualità			100,00%						
3.2 Sviluppare nuovi progetti/iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile			100,00%						
3.3 Incrementare la conoscenza degli strumenti offerti dal sistema di proprietà industriale quale fattore strategico per lo sviluppo delle PMI			100,00%						
3.4 Migliorare il livello di informazione economica e dello studio/rilevazione dei principali indicatori economici del territorio (Pordenone e Udine)			100,00%						
3.5 Promuovere l'utilizzo strategico delle banche dati disponibili all'interno del sistema camerale al fine di offrire analisi e report utili al rilancio economico delle PMI			100,00%						
4.1 Migliorare l'efficienza della gestione dell'attività delegata dalla Regione Friuli Venezia Giulia di erogazione di contributi alle imprese				100,00%					
5.1 Incrementare il livello di affidabilità del mercato, relativo alla sicurezza/etichettatura dei prodotti e metrologia legale					100,00%				
5.2 Rivedere le attività svolte per la Risoluzione Alternativa delle Controversie con focus sull'utilizzo delle procedure telematiche					80,00%				
6.1 Miglioramento dell' Informazione Economica dei dati del Registro Imprese sotto l'aspetto quantitativo e qualitativo						100,00%			
6.2 Migliorare i servizi di certificazione per l'export						100,00%			
7.1 Sostenere il Punto Impresa digitale - assistenza, orientamento e formazione sull'innovazione digitale e Industria 4.0							100,00%		
7.2 Incrementare i servizi di assistenza per l'utilizzo degli strumenti digitali del sistema camerale a favore delle PMI							100,00%		
7.3 Favorire la transizione digitale delle imprese al fine di garantirne il rilancio economico post pandemia							100,00%		
8.1 Favorire azioni per il raccordo scuola lavoro e sviluppo di servizi e strumenti innovativi per il supporto alla certificazione delle competenze								100,00%	
9.1 Completare l'armonizzazione dei Regolamenti delle CCAA accorpate									100,00%
9.2 Implementare il Sistema di misurazione e valutazione della performance									80,00%
9.3 Favorire e valorizzare la crescita professionale, lo sviluppo ed il benessere del personale									100,00%
9.4 Promuovere le azioni in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione									100,00%
9.5 Garantire il progressivo allineamento della gestione Privacy al Regolamento UE 679/16									100,00%
9.6 Promuovere l'integrazione/miglioramento dei processi organizzativi, amministrativi e gestionali									100,00%
9.7 Sviluppare gli strumenti di Comunicazione digitale dell'Ente									100,00%
9.8 Ottimizzare le risorse economiche									100,00%



### 3.2 Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

Le priorità di sviluppo perseguite dall'Ente nonché le criticità sulle quali l'Ente medesimo ha focalizzato l'attenzione, al fine di attuare specifiche azioni volte al miglioramento della propria performance sono rappresentate dalle nove linee strategiche riepilogate nella mappa strategica esposta nelle pagine che precedono, all'interno delle quali sono stati realizzati gli obiettivi strategici pianificati.

Si evidenzia che in corso d'anno è stato effettuato al 31 luglio un monitoraggio sui risultati parziali degli obiettivi programmati, con lo scopo di verificare eventuali criticità e proporre agli organi di indirizzo eventuali correttivi da apportare.

La principale revisione agli obiettivi operativi è stata approvata con delibera di Giunta n. 151 del 19.10.2021 per rivedere alcuni obiettivi strategici a causa dell'impossibilità sopravvenuta di realizzarli, del venir meno dell'utilità di conseguirli per cause indipendenti dalle strutture camerali o della necessità di adeguare il target tenendo conto dei risultati infrannuali conseguiti.

La tabella che segue riporta, per ciascuna linea strategica, il numero ed il grado di conseguimento dei relativi obiettivi strategici.

Grado di raggiungimento degli obiettivi strategici	Valore assoluto	Valore %
Internazionalizzazione	1	100
Promozione turismo e cultura	1	100
Sviluppo e assistenza alle imprese	5	100
Sostegno alle imprese e ai cittadini	1	100
Tutela e legalità	2	90
Semplificazione e trasparenza	2	100
Digitalizzazione	3	100
Orientamento al lavoro e alle professioni	1	100
Accorpamento	8	97,50

La performance organizzativa dell'Ente camerale ha raggiunto i seguenti indicatori sintetici rappresentati nei grafici graficamente rappresentato:





**Cruscotto obiettivi strategici triennio 2021-2023 al 31.12.2021**

Obiettivo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI misurazione	Note di commento/ Performance KPI	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
<b>STRATEGIA PERSEGUITA DALLA STRUTTURA CAMERALE</b>								
3.1 Incrementare i servizi di assistenza alla creazione/sviluppo delle PMI (in particolare Startup e PMI innovative) anche attraverso lo sviluppo di nuove progettualità	Eventi/azioni/pubblicazioni rivolti alle PMI (in particolare Startup e PMI innovative) inerenti l'assistenza/informazione/formazione per la creazione/sviluppo di nuovi modelli di business - Numero	>=	3	4	100%	1. Progetto innexta: l'iniziativa sviluppata in collaborazione con Innexta, si è conclusa con la realizzazione di 4 webinar (264 partecipanti complessivi) e 20 incontri one to one; la customer ha evidenziato un grado di soddisfazione molto alto (>90%) 2. Progetto Servizi Digitali Specifici LinkedIn 3. Progetto Servizi Digitali Specifici Social Commerce	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
3.2 Sviluppare nuovi progetti/iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile	Eventi/azioni/pubblicazioni rivolti alle PMI inerenti l'assistenza/informazione/ formazione sulle nuove opportunità/aggiornamenti normativi legati all'economia circolare ed allo sviluppo sostenibile - Numero	>=	3	3	100%	1. progetto "Acquacoltura sostenibile" - Definizione. Approvazione, Sottoscrizione Convenzione, Comunicazione, Monitoraggio 2. Premio "Impresa Ambiente IX Edizione" - Pubblicazione e diffusione iniziativa 3. Progetto "Produttori e Prodotti di qualità delle dolomiti Unesco" - Partecipazione proattiva all'iniziativa	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
3.3 Incrementare la conoscenza degli strumenti offerti dal sistema di proprietà industriale quale fattore strategico per lo sviluppo delle PMI	Incremento attività di orientamento brevettuale (con modalità telematiche/presenza): consulenze/attività di divulgazione- Numero	>=	68	66	97%	svolte n. 65 consulenze ed effettuata la medesima inserzione su n. 10 numeri di UP Economia	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	A fronte di un target di >= a 68 consulenze ne sono state effettuate 66, pari al 97%, lo scostamento appare tuttavia minimo e pertanto l'OIV valuta l'obiettivo come "pienamente raggiunto"
3.4 Migliorare il livello di informazione economica e dello studio/rilevazione dei principali indicatori economici del territorio (Pordenone e Udine)	Statistiche/studi e analisi estese ad entrambi i territori - Numero	>=	16	16	100%	Studi, statistiche ed analisi presenti nel sito istituzionale <a href="https://www.pnud.camcom.it/statistica-e-prezzi/territorio/ricerche-analisi-settoriali-e-distretti-industriali">https://www.pnud.camcom.it/statistica-e-prezzi/territorio/ricerche-analisi-settoriali-e-distretti-industriali</a>	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
3.5 Promuovere l'utilizzo strategico delle banche dati disponibili all'interno del sistema camerale al fine di offrire analisi e report utili al rilancio economico delle PMI	Analisi banche dati disponibili a livello nazionale e locale a supporto del processo di individuazione delle strategie di rilancio economico delle PMI - report	=	Entro il 31/12/2021	14/11/2021	100%	Report acquisito il 14.11.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
4.1 Migliorare l'efficienza della gestione dell'attività delegata dalla Regione Friuli Venezia Giulia di erogazione di contributi alle imprese	Giorni medi della fase di lavorazione delle domande di liquidazione (incluse revocche) salvo interruzioni e sospensioni, delle agevolazioni delegate dalla Regione FVG (con esclusione di POR FESR, bando diagnosi, bando biciclette e veicoli ecologici) rispetto al tempo norma di 90 giorni - Numero	<=	85 giorni	47 giorni	100%		Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
5.1 Incrementare il livello di affidabilità del mercato, relativo alla sicurezza/etichettatura dei prodotti e metrologia legale	Attività di divulgazione/informazione in materia di metrologia legale - n. eventi/azioni/pubblicazioni	>=	2	2	100%	Realizzati n. 2 articoli informativi su UP Economia di agosto e settembre 2021	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Promozione dello sportello informativo in materia di etichettatura dei prodotti - n. eventi/azioni/pubblicazioni	>=	3	3	100%	-Webinar del 04.11.21; - Open Day del 03.12.21; - pubblicazione su UP Economia di dicembre 2021		



Obiettivo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI misurazione	Note di commento/	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
5.2 Rivisitare le attività svolte per la Risoluzione Alternativa delle Controversie con focus sull'utilizzo delle procedure telematiche	Digitalizzazione delle procedure di accesso/svolgimento per la risoluzione alternativa delle controversie - grado di realizzazione delle azioni progettuali anno n - %	=	100%	85,70%	85,70%	Realizzate: dalla 3 alla 7 fase al 100% la 2' con ritardo di 9 giorni la 1' non realizzata	Punti 4 = risultato discretamente raggiunto (valori misurati > 70% e fino al 94%)	Dall'analisi della documentazione e con riferimento alla valutazione espressa dalla dirigente in merito all'obiettivo individuale collegato, si evince che la prima delle 7 fasi progettuali non è stata realizzata secondo le attese e che la seconda fase è sì portata a termine con ritardo, ma tale ritardo appare giustificato e comunque non significativo rispetto all'intero progetto. Pertanto l'OIV ritiene che il grado di raggiungimento sia pari all'86% e quindi attribuisce un giudizio di valutazione "discretamente raggiunto".
6.1 Migliorare l'Informazione Economica dei dati del Registro Imprese sotto l'aspetto quantitativo e qualitativo	Evasione delle pratiche telematiche Registro Imprese entro 5 giorni dalla protocollazione - %	>=	77,50%	86,70%	100%		Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Giorni medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (esclusa la sospensione) - Numero	<	5 giorni	2,9 giorni	100%			
6.2 Migliorare i servizi di certificazione per l'export	Incremento efficacia procedure di rilascio certificati per l'estero - Tempo medio di rilascio (giorni calendario)	<=	2,25 giorni	2,11 giorni	100%	Nel corso del 2021 sono stati gestiti e rilasciati complessivamente n. 16.297 certificati d'origine	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Incentivare il servizio "stampa in azienda" - N. aziende con stampa di almeno n. 1 documento/annuo	>=	285	389	100%	Con determina 81 del 03/05/2021, l'Ente ha anticipato le disposizioni nazionali indirizzando le imprese ad adottare la stampa in azienda dei certificati d'origine. Al fine di supportare le imprese nell'adozione del nuovo sistema di generazione del documento per l'export, l'Ufficio ha garantito una comunicazione puntuale alle imprese ed organizzato alcuni corsi di formazione ad hoc (31/05 - 14/06 - 21/06 - 02/11 - 09/12). N. imprese che hanno richiesto almeno un certificato d'origine nel 2021: 682 N. imprese che hanno utilizzato il servizio "stampa in azienda": 389 <b>Revisionato in aumento target - delibera Giunta n. 151/21</b>		
7.1 Sostenere il Punto Impresa digitale - assistenza, orientamento e formazione sull'innovazione digitale e Industria 4.0	Progetto "Punto Impresa Digitale 2020-2022" a valere sull'incremento del 20% diritto annuale - Miglioramento indicatori (KPI) definiti su base Nazionale	>=	10%	30,60%	100%	Previsti a livello nazionale: - N. 5 Eventi di informazione/sensibilizzazione sul digitale/Industria 4.0 - N. 80 Assessment della maturità digitale Realizzati: - N. 9 Macroeventi (DigitalDNA/Firma Digitale e remota/SPID/Fattura Elettronica/Libri digitali/Premio Top if teh Pid/Come diventare un digital leader/Focus E-commerce/Fintech - N. 102 Assessment della maturità digitale	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	





Obiettivo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI misurazione	Note di commento/	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
7.2 Incrementare i servizi di assistenza per l'utilizzo degli strumenti digitali del sistema camerale a favore delle PMI	Eventi/azioni/publicazioni rivolti alle PMI inerenti l'assistenza/informazione/formazione sull'utilizzo degli strumenti digitali del sistema camerale - Numero	>=	3	4	100%	Realizzate N. 4 Macroazioni - Eccellenze in digitale - Il lunedì del digitale - Export digitale (in collaborazione con Promos) - Formazione sul digitale (in collaborazione con ITER)	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Accordi/Convenzioni/Protocolli di intesa con stakeholders del territorio/società di sistema - Numero	>=	5	5	100%	Convenzioni Sottoscritte ed attivate con: 1. Confcommercio PN 2. Confartigianato PN 3. Concooperative PN 4. Concommercio UD 5. Confartigianato UD		
7.3 Favorire la transizione digitale delle imprese al fine di garantirne il rilancio economico post pandemia	Piano di lavoro triennale per l'attuazione di nuovi strumenti innovativi a supporto delle imprese	=	Entro il 31/12/2021	31/12/2021	100%		Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
9.1 Completare l'armonizzazione dei Regolamenti delle CCIAA accorpate	Regolamenti/Codici da approvare, entro il 31 dicembre, da parte dell'Organo competente (Giunta-Consiglio camerale) - Numero	>=	3	5	100%	Approvati i seguenti regolamenti: Concessione in uso dei locali camerale (21.12.21) Gestione fondo cassa (21.12.21) Missioni personale camerale (21.12.21) Albo Camerale on line (30.04.21) Periti ed esperti (21.12.21)	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
9.2 Implementare il Sistema di misurazione e valutazione della performance	Avvio della valutazione partecipativa: grado di realizzazione delle azioni progettuali anno n - %	=	100%	50%	50%	Realizzata n. 1 fase su 2 il 03.12.21 il SG ha costituito il gruppo di lavoro per le attività di cui trattasi - Linee guida di UC pervenute a fine ottobre; il 28.12.21 il SG ha comunicato l'assenza dei presupposti per poter aggiornare il progetto di cui trattasi	Punti 4 = risultato discretamente raggiunto (valori misurati > 70% e fino al 94%)	L'obiettivo aveva lo scopo di avviare la valutazione partecipativa, ma essendo le linee guida Unioncamere giunte solo a fine anno si è potuto dal corso solo alla prima parte del progetto, mancando, per causa non imputabile all'inerzia dell'ente, i presupposti necessari per l'attivazione della seconda fase. Per queste ragioni, l'OIV ritiene di attribuire un giudizio di valutazione "discretamente raggiunto" all'obiettivo.
9.3 Favorire e valorizzare la crescita professionale, lo sviluppo ed il benessere del personale	Attuazione del Piano azioni positive - % di realizzazione	=	100%	100%	100%	Realizzate tutte le fasi previste nel Piano azioni positive 2019-2021 come si evince dalle Relazioni predisposte per il CUG; <b>L'indicatore riguardante il progetto dello smart working è stato eliminato con delibera n. 151/21</b>	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
9.4 Promuovere le azioni in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione	Grado di realizzazione delle misure previste nel PTPCT - %	=	100%	100%	100%	Report di monitoraggio del 24.12.21 da cui si evince il grado di realizzazione delle misure introdotte	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
9.5 Garantire il progressivo allineamento della gestione Privacy al Regolamento UE 679/16	Implementare il processo di adeguamento del sistema gestione privacy in esito al rapporto di assessment privacy anno 2019 - grado di realizzazione delle azioni progettuali anno n - %	=	100%	100%	100%	Realizzate tutte le fasi progettuali - 6 su 6	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	



Obiettivo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI misurazione	Note di commento/	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
9.6 Promuovere l'integrazione/miglioramento dei processi organizzativi, amministrativi e gestionali	Riorganizzazione infrastrutture, sistemi e applicazioni ICT delle due sedi - grado di realizzazione delle azioni progettuali anno n - %	=	100%	100%	100%	Realizzate tutte le fasi progettuali - 4 su 4	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Armonizzare ed implementare il sistema di gestione documentale al nuovo assetto organizzativo e al nuovo titolare/piano di fascicolazione - grado di realizzazione delle azioni progettuali anno n - %	=	100%	100%	100%	Realizzate tutte le fasi progettuali - 3 su 3		
9.7 Sviluppare gli strumenti di Comunicazione digitale dell'Ente	Consolidamento e potenziamento della comunicazione attraverso il nuovo sito con il coinvolgimento degli uffici e degli utilizzatori esterni e rilevamento della soddisfazione e dei bisogni - n. azioni progettuali realizzate/n. azioni progettuali previste *100	=	100%	100,00%	80%	Realizzate 4 su 5 fasi, in quanto la quinta si è rivelata priva di utilità	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	Il primo indicatore prevedeva l'implementazione di cinque fasi, delle quali una non è stata attivata per scelta (si è preferito adottare una soluzione più economica ma ugualmente funzionale). Tenuto conto di ciò l'OIV ritiene comunque "pienamente raggiunto l'obiettivo".
	Azioni di analisi e sviluppo dei social media al fine di incrementare il numero di follower - grado di realizzazione delle azioni progettuali anno n - %	=	100%	100,00%	100%	Realizzate tutte le fasi progettuali - 2 su 2		
	Potenziamento delle modalità di comunicazione esterna dei servizi dell'Ente attraverso video e tutorial on line - n. contenuti-servizi/anno	>=	3	3	100%	Realizzati i seguenti video, disponibili su Youtube: - alternanza scuola lavoro e orientamento al lavoro - Servizi Innexa - PID		
9.8 Ottimizzare le risorse economiche	Report di valutazione dell'impatto sul bilancio camerale, in termini di ricavi e costi, delle attività camerali svolte, distinguendo quelle obbligatorie da quelle facoltative al fine di orientare le scelte strategiche future - n.	>=	3	4	100%	Elaborati i seguenti rendiconti annuali: - carburanti anno 2019 sede di PN e sede di UD; - carburanti anno 2020 sede di PN e sede di UD; - AIA anno 2020 sede di PN e di UD; - Agevolazioni anno 2020 sede di UD.	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Ottimizzare i tempi per il pagamento delle fatture di acquisto di beni e servizi migliorando l'indice di tempestività dei pagamenti art.33 D.Lgs 33/2013	<=	-20	-23,19	100%			
	Indice equilibrio strutturale (fonte dati Osservatorio Bilanci Unioncamere)	>=	23%	31,57%	100%			
	Capacità di generare proventi (fonte dati Osservatorio Bilanci Unioncamere)	>=	20%	26,60%	100%			
	Dimensionamento delle imprese rispetto al personale camerale assorbito nelle funzioni camerali (fonte Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi)	>=	650	889	100%			
				Misurazione performance complessiva	97%	Valutazione performance struttura camerale	4,90--> 98%	



STRATEGIA PERSEGUITA DALLE STRUTTURE DI SISTEMA								
Obiettivo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI misurazione	Note di commento/	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
1.1 Rafforzare l'attività di informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza per l'internazionalizzazione delle PMI	Imprese partecipanti a iniziative di internazionalizzazione promosse a livello regionale, organizzate a livello nazionale ed estero da ConCentro - Numero	>=	260	370	100%	Revisionato in aumento target - delibera Giunta n. 151/21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Iniziative di business making virtuali con operatori esteri organizzate da ConCentro - Numero imprese partecipanti	>=	40	83	100%	Modificato target con delibera Giunta n. 151/21		
	Grado di soddisfazione dei partecipanti alle attività di disseminazione su tematiche legate all'internazionalizzazione organizzate da ConCentro	>=	7,5/10	8,89/10	100%			
	Eventi realizzati da ConCentro sia sul territorio locale sia all'estero per la promozione del sistema economico - Numero	>=	13	14	100%	Revisionato in aumento target - delibera Giunta n. 151/21		
	Rendiconto sui servizi consortili generali/specifici svolti da PROMOS a favore del socio Camera di Commercio PN-UD -	>=	6	8	100%			
2.1 Sviluppare la promozione del territorio per rafforzarne l'attrattività dal punto di vista turistico, culturale, enogastronomico e naturalistico	Progetto "Turismo 2020- 2022" a valere sull'incremento del 20% diritto annuale - Grado di raggiungimento degli indicatori (KPI) definiti all'interno della programmazione annuale	>=	85%	100%	100%	- Coinvolte n. 36 aziende nella realizzazione di iniziative di promozione e qualificazione dell'offerta turistica del territorio - progetto Opus Loci e B2B InBuyer Turismo (target minimo n. 12) - Coinvolte n. 17 imprese nella Borsa del Turismo e Food&Drink di Caserta (target minimo n. 14); - Coinvolte n. 305 imprese in iniziative diverse: 4 webinar all'interno del percorso Future Friuli Forum con esperti del settore turismo; 13 corsi sui temi del turismo; percorso formativo articolato in tre moduli dedicati al settore alberghiero (target minimo n. 70)	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Realizzazione Evento Premiazione dell'Economia e dello Sviluppo del Territorio - 2^ edizione di Pordenone - Udine, nuovo	=	1	1	100%	Evento realizzato il 27 settembre 2021 a Pordenone presso il Teatro Verdi - n. 36 premiazioni		
	Predisposizione materiale promozionale a supporto delle iniziative di internazionalizzazione e di valorizzazione del territorio	=	Entro il 15/12/2021	15/12/2021	100%	Predisposta base di una videobruchure cartacea con valenza promozionale/turistica con parte denominata flyer contenente video filmato del territorio Indicatore sostituito con delibera di Giunta n. 151/21		
	Grado di soddisfazione dei partecipanti coinvolti in attività di promozione turistico-culturale organizzate, anche in forma digitale, dalla sede di Pordenone	>=	8,3	8,3	100%	totale questionari rilevati al 31/12/21 n.31		
	Promozione/visibilità di eventi di valorizzazione del territorio pordenonese tramite il sito www.pordenonewithlove.it - n. avvisi pubblicati anno n.	>=	90	123	100%	Revisionato in aumento target - delibera Giunta n. 151/21		



Obiettivo	Indicatore	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI misurazione	Note di commento/ Valutazione performance strutture di sistema	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
8.1 Favorire azioni per il raccordo scuola lavoro e sviluppo di servizi e strumenti innovativi per il supporto alla certificazione delle competenze	Progetto "Formazione Lavoro 2020-2022" a valere sull'incremento del 20% diritto annuale - Mantenimento indicatori (KPI) definiti su base Nazionale - n. azioni	>=	5	9	100%	Target minimo n. 5 azioni di supporto nell'ambito del progetto: UD 1 - Impresa in azione 2 - ciclo 6 webinar 3 - 6 video Virtual Job Day PN 4 - Ciclo seminari per Istituti Superiori ( Cv e competenze trasversali / imprenditorialità) 5 - Percorso formativo Organizzazione eventi 6 - Ciclo seminari per Imprese 7 - Ciclo video cv e colloquio per istituti superior 8 - Ciclo video orientamento Virtual Job Day (4 video) PNUD	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Alternanza Scuola Lavoro - realizzazione iniziative-azioni previste nel progetto nazionale legato al Fondo Perequativo - n. iniziative	>=	3	8	100%	Target minimo n. 3 azioni di supporto nell'ambito del progetto: UD 1 - evento on line Virtual Job Day (24/11) 2 - Convenzione con DIUM UNIUD 3 - Convenzione con Regione FVG- Ufficio Scolastico PN 4 - n. 2 incontri Mattiussi - Pertini su Cv e Colloqui di lavoro 5 - n. 1 incontro Mattiussi su competenze trasversali 6 - n. 2 incontri Imprenditorialità (Fiera Punti d'Incontro) 7 - n. 2 incontri Excelsior e competenze trasversali		
			Misurazione performance complessiva		100%	Valutazione performance strutture di sistema	5 ---> 100%	
						Valutazione performance Ente camerale	4,92---> 98,4%	

### 3.3 Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Gli obiettivi operativi annuali rappresentano la declinazione operativa, nell'ambito temporale dell'anno di realizzazione, degli obiettivi strategici.

Gli obiettivi operativi hanno riguardato le seguenti articolazioni organizzative:

- le Unità Organizzative;
- le Aree Dirigenziali.

Poiché gli obiettivi operativi delle Aree Dirigenziali fanno riferimento agli obiettivi operativi delle Unità Organizzative contenute nelle Aree Dirigenziali medesime, in base all'assetto organizzativo dell'Ente, di seguito si rappresenta la sintesi dei risultati raggiunti ad entrambi i livelli, mentre in dettaglio si rendono disponibili i cruscotti dei risultati operativi conseguiti a livello delle Unità Organizzative.

Si evidenzia che in corso d'anno è stato effettuato al 31 luglio un monitoraggio sui risultati parziali degli obiettivi programmati, con lo scopo di verificare eventuali criticità e proporre agli organi competenti eventuali correttivi da apportare. In accordo con l'OIV, non è stata formalizzata alcuna revisione per l'ambito operativo, in quanto l'esame delle criticità rilevate in sede di monitoraggio è stato rinviato alla fase di valutazione disciplinata nel vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance, prevista alla fine del corrente ciclo di gestione della performance.

Le tabelle che seguono riportano per ciascun ambito organizzativo il numero ed il grado di conseguimento dei relativi obiettivi operativi.

<b>Grado di raggiungimento degli obiettivi Unità Operative</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
Affari Generali	6	100
Trasparenza e Semplificazione Pordenone	2	100
Trasparenza e Semplificazione Udine	2	100
Agevolazioni Pordenone	1	100
Agevolazioni Udine	1	100
Tutela e Legalità	5	96
Sviluppo della Competitività	4	100
Personale Organizzazione e Performance	7	100
Acquisti e Contabilità	6	100

<b>Grado di raggiungimento degli obiettivi Aree Dirigenziali</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
Area Servizi di Supporto	19	100
Area Trasparenza Semplificazione e Agevolazioni	6	100
Area Tutela e Sviluppo Competitività	9	98



**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE - SEDE DI PORDENONE**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Migliorare l'informazione Economica dei dati del Registro Imprese sotto l'aspetto quantitativo e qualitativo	Evasione delle pratiche telematiche Registro Imprese entro 5 giorni dalla protocollazione - sede di Pordenone - %	45	>=	88%	96,00%	100%	Vedere report agli atti; lavorate n. 13384 pratiche; FTE 7,58	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	il raggiungimento dell'obiettivo è stato determinato dal fatto che si rileva una minima contrazione dei volumi (190) rispetto al 2020 e la proroga di alcune attività
	Giorni medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (esclusa la sospensione) - sede di Pordenone - Numero	45	<	3,5	1,6 gg	100%	Vedere report agli atti	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	il raggiungimento dell'obiettivo è stato determinato dal fatto che si rileva una minima contrazione dei volumi (190) rispetto al 2020 e la proroga di alcune attività
Miglioramento della fruibilità delle informazioni necessarie alla predisposizione delle pratiche registro imprese con adozione del Supporto Specialistico del Registro Imprese (SARI) prodotto dal sistema camerale.	Analisi della "base della conoscenza" del SARI e rendicontazione degli esiti con eventuali proposte di personalizzazione delle schede informative entro il 30.04.2021 - n. schede informative da analizzare	10	>=	245	248	100%	evidenza agli atti delle schede lavorate	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	l'obiettivo è stato raggiunto perché le PO hanno collaborato in modo sinergico nell'armonizzazione delle informazioni, oltre l'orario consueto e l'ufficio è stato coinvolto con una distruzione di analisi delle schede in quota parte
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 ----> 100%	

**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE - SEDE DI UDINE**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Migliorare l'informazione Economica dei dati del Registro Imprese sotto l'aspetto quantitativo e qualitativo	Evasione delle pratiche telematiche Registro Imprese entro 5 giorni dalla protocollazione - sede di Udine - % anno 2021 FTE 14,45 --> target stimato 70% anno 2020 FTE 15,80 --> target conseguito 76,16%	45	>=	70,00%	81,50%	100%	Vedere report agli atti; lavorate 24186 pratiche; FTE 15,43	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	il raggiungimento dell'obiettivo è stato determinato dal fatto che si rileva una contrazione dei volumi (719) rispetto al 2020 e la proroga di alcune attività
	Giorni medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (esclusa la sospensione) - sede di Udine - Numero	45	<	4,5	3,5 gg	100%	Vedere report agli atti	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	il raggiungimento dell'obiettivo è stato determinato dal fatto che si rileva una contrazione dei volumi (719) rispetto al 2020 e la proroga di alcune attività
Miglioramento della fruibilità delle informazioni necessarie alla predisposizione delle pratiche registro imprese con adozione del Supporto Specialistico del Registro Imprese (SARI) prodotto dal sistema camerale.	Analisi della "base della conoscenza" del SARI e rendicontazione degli esiti con eventuali proposte di personalizzazione delle schede informative entro il 30.04.2021 - n. schede informative da analizzare	10	>=	245	248	100%	evidenza agli atti delle schede lavorate	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	l'obiettivo è stato raggiunto perché le PO hanno collaborato in modo sinergico nell'armonizzazione delle informazioni, oltre l'orario consueto e l'ufficio è stato coinvolto con una distruzione di analisi delle schede in quota parte
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 ----> 100%	



**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
U.O. AGEVOLAZIONI SEDE DI PORDENONE**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Ottimizzare la gestione dei Contributi finanziati/delegati dalla Regione Friuli Venezia Giulia	Giorni medi della fase di lavorazione delle domande di liquidazione (incluse revoche) salvo interruzioni e sospensioni, delle agevolazioni delegate dalla Regione FVG inerenti il Bando imprenditoria Femminile 2019, rispetto al tempo norma di 90 giorni - Numero	50%	<=	85 giorni	41 giorni	100%	sono stati adottati 49 provvedimenti di liquidazione con tempo medio 41 giorni di cui: 4 revoche tempo medio 15 giorni, 29 liquidazioni finali tempo medio 64 giorni, 16 liquidazioni anticipo Covid tempo medio 5 giorni - il liquidato è pari a 499.639,00	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	la mancata apertura di nuovi bandi regionali nel 2021 ha consentito il raggiungimento dell'obiettivo, unitamente alla gestione delle liquidazioni degli altri canali in essere (voucher innovazione, reti, POR FESR ecc.)
	Giorni medi per l'adozione degli atti di concessione, salvo interruzioni e sospensioni, del bando regionale imprenditoria giovanile 2019 a seguito dell'ultimo stanziamento adottato a novembre 2020 - a decorrere dall'esecutività della delibera di giunta di presa atto stanziamento	50%	<=	20 giorni	1 giorno	100%	istruite n. 8 concessioni effettuate in 1 giorno - con provvedimenti dal n. 40 al n. 47 del 16/02/2021	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	la mancata apertura di nuovi bandi regionali nel 2021 ha consentito il raggiungimento dell'obiettivo, unitamente alla gestione delle concessioni derivante a scorrimenti degli altri canali in essere (programmi pluriennali, voucher innovazione, POR FESR ecc.)
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 ---->100%	

**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
U.O. AGEVOLAZIONI SEDE DI UDINE**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Ottimizzare la gestione dei Contributi finanziati/delegati dalla Regione Friuli Venezia Giulia	Giorni medi della fase di lavorazione delle domande di liquidazione (incluse revoche) salvo interruzioni e sospensioni, delle agevolazioni delegate dalla Regione FVG inerenti il Bando imprenditoria Femminile 2019, rispetto al tempo norma di 90 giorni - Numero	50%	<=	85 giorni	55,65 giorni	100%	istruite n. 63 pratiche	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	la mancata apertura di nuovi bandi nel 2021 ha consentito il raggiungimento dell'obiettivo, unitamente alla gestione delle liquidazioni degli altri canali in essere (voucher innovazione, reti, POR FESR ecc.). La situazione di criticità relativamente all'arretrato relativo al controllo sui vincoli di destinazione permene, nonostante le sinergie realizzate con la sede di Pordenone
	Giorni medi per l'adozione degli atti di concessione, salvo interruzioni e sospensioni, del bando regionale imprenditoria giovanile 2019 a seguito dell'ultimo stanziamento adottato a novembre 2020 - a decorrere dall'esecutività della delibera di giunta di presa atto stanziamento	50%	<=	20 giorni	4,22 giorni	100%	istruite n. 23 pratiche	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	la mancata apertura di nuovi bandi nel 2021 ha consentito il raggiungimento dell'obiettivo, unitamente alla gestione delle concessioni derivanti da scorrimenti degli altri canali in essere (programmi pluriennali, voucher innovazione, POR FESR ecc.), con la sinergia messa in campo con la sede di Pordenone. Per completare tutte le attività previste (in particolare la gestione dei contributi auto) è stato necessario un apporto considerevole di ore di straordinario.
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 ---->100%	



**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
U.O. TUTELA E LEGALITA'**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Adozione del Regolamento per la disciplina dell'iscrizione nell'albo periti ed esperti	Regolamento per la disciplina dell'iscrizione nell'albo periti ed esperti - delibera di Giunta	20	=	entro il 31/07/2021	10/09/2021	81%	Proposta elaborata in data 30.07.2021; presentata in Giunta il 10.09.2021 ed approvata dalla Giunta il 19.10.2021	Punti 4 = risultato discretamente raggiunto (valori misurati > 70% e fino al 94%)	Al fine della valutazione dell'attività svolta, si ritiene di prendere in considerazione il ritardo calcolato fra il giorno di scadenza dell'Obiettivo (target 31/07/21) e il giorno in cui è stata presentata la proposta di delibera per la Giunta (10/09/2021), ciò in quanto il rinvio dell'esame della proposta di delibera, da parte della Giunta, non si ritiene possa essere imputabile all'ufficio.
Indagine Excelsior - conseguire il target medio nazionale di questionari acquisiti sul totale	% di risposte al questionario - mantenimento media nazionale 2020	20	>=	30,40%	33,27%	100%	disponibile agli atti report	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Digitalizzazione delle operazioni di accesso/svolgimento delle procedure per la risoluzione alternativa delle controversie (progetto triennale)	n. azioni progettuali realizzate anno n/n. azioni progettuali previste anno n *100	20	>=	90%	86%	95%	Realizzate: - dalla 3 alla 7 fase al 100% - la 2' con ritardo di 9 giorni - per la 1', In data 15.05.21 è stata trasmessa una proposta di revisione della scheda progetto con fasi aggiuntive	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	Con riferimento alla fase n. 2 si evidenzia che lo spostamento della data del previsto corso dal 07.06 al 16.06 si è reso necessario al fine di garantire la fruizione del corso da parte di tutto il personale interessato. Alla luce di quanto sopra, e con riferimento alle motivazioni riportate nel cruscotto della P.O., il target fissato del 90% deve intendersi pienamente raggiunto.
Monitorare il livello di affidabilità del mercato relativo alla sicurezza in materia di metrologia legale	Definizione nuovo programma di attività di vigilanza 2021 e conseguente realizzazione delle verifiche previste	20	=	entro il 31/12/2021	29/12/2021	100%	29.12.21 invio Rendicontazione visite ispettive svolte in ambito metrico, metalli preziosi e tachigrafi, come da programma di attività inviato il 09.09.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Allineamento dell'attività sanzionatoria a seguito dell'emergenza sanitaria	n. azioni progettuali realizzate anno n/n. azioni progettuali previste anno n *100	20	>=	90%	100%	100%	conseguite tutte le fasi 3 su 3	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Misurazione performance complessiva						95,2%	Valutazione performance complessiva	4,8-->96%	





**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
U.O. SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA'**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione	
Incrementare i servizi di assistenza alla creazione/sviluppo delle PMI (in particolare Startup e PMI innovative) anche attraverso lo sviluppo di nuove progettualità	Eventi/azioni/pubblicazioni rivolti alle PMI (in particolare Startup e PMI innovative) inerenti l'assistenza/informazione/formazione per la creazione/sviluppo di nuovi modelli di business - Numero	20	>=	3	4	100%	1. Progetto innexta: l'iniziativa sviluppata in collaborazione con Innexa, si è conclusa con la realizzazione di 4 webinar (264 partecipanti complessivi) e 20 incontri one to one; la customer ha evidenziato un grado di soddisfazione molto alto (>90%) 2. Progetto Servizi Digitali Specifici LinkedIn 3. Progetto Servizi Digitali Specifici Social Commerce 4. Progetto Servizi Digitali Specifici Assessment Marketplace I Progetti Digitali, sviluppati in collaborazione con Promos Italia Scari, hanno coinvolto complessivamente n. 19 imprese alle quali è stato garantito un servizio di consulenza specialistico in regime de minimis (completo degli adempimenti formali di verifica/registrazione sulla piattaforma RNA aiuti/Cup e assegnazione/liquidazione/comunicazione beneficio figurativo)	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)		
Migliorare i servizi di certificazione per l'export	Incremento efficacia procedure di rilascio certificati per l'estero - Tempo medio di rilascio (giorni calendario) su volumi annualità 2020	20	<=	2,25	2,11	100%	Nel corso del 2021 sono stati gestiti e rilasciati complessivamente n. 16.297 certificati d'origine (nel 2020 n. 16.237 certificati emessi - esclusi annullati/distrutti/smarriti)	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)		
	Incentivare il servizio "stampa in azienda" - N. aziende con stampa di almeno n. 1 documento/annuo	20	>=	285	389	100%	Con determina 81 del 03/05/2021, l'Ente ha anticipato le disposizioni nazionali indirizzando le imprese ad adottare la stampa in azienda dei certificati d'origine. Al fine di supportare le imprese nell'adozione del nuovo sistema di generazione del documento per l'export, l'Ufficio ha garantito una comunicazione puntuale alle imprese ed organizzato alcuni corsi di formazione ad hoc (31/05 - 14/06 - 21/06 - 02/11 - 09/12). N. imprese che hanno richiesto almeno un certificato d'origine nel 2021: 682	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)		
Sviluppare il Punto Impresa digitale assistenza, orientamento e formazione sull'innovazione digitale e Industria 4.0	Progetto "Punto Impresa Digitale 2020-2022" a valere sull'incremento del 20% diritto annuale - N. Assessment aziendali effettuati	20	>=	75	102	100%	Realizzati complessivamente: - Assessment (Self + Zoom) PMI Sede Udine N. 62 - Assessment (Self + Zoom) PMI Sede Pordenone N. 40	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)		
Incrementare i servizi di assistenza per l'utilizzo degli strumenti digitali del sistema camerale a favore delle PMI	Strutturazione report di monitoraggio anno n relativo alle attività inerenti il rilascio CNS/firma digitale da parte di ODR/IR - Proposta template al dirigente/PO	20	=	Entro il 31/03/2021	Inviato il 31/03/2021	100%		Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)		
						Misurazione performance complessiva	100%	Valutazione performance complessiva	5 --->100%	



**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
U.O. AFFARI GENERALI**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Studio di fattibilità per l'individuazione dello strumento adatto e conseguente implementazione per l'armonizzazione degli indirizzari di competenza dell'ufficio di Segreteria	Evidenza del risultato di armonizzazione	15	=	entro il 30.09.2021	06.09.2021	100%	Completate le fasi di verifica del nuovo indirizzario in data 06.09.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Sistematizzazione materiale elaborato dai responsabili in esito percorso di tutoring 2021 e predisposizione PTPCT triennio 2021-2023 completamente rivisto in aderenza al PNA 2019	PTPCT triennio 2021-2023 con il Registro del Rischio	15	=	entro il 31.03.2021	25/03/2021	100%	Deliberazione Giunta camerale n. 37 del 25.03.2021 di "Approvazione del Piano triennale prevenzione corruzione e trasparenza 2021 - 2023 della Camera di Commercio di Pordenone Udine"	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Migrazione applicativo gestione provvedimenti amministrativi GDEL - sperimentazione flusso operativo provvedimenti di consiglio, giunta e dei dirigenti	Esito sperimentazione flusso operativo provvedimenti di consiglio, giunta e dei dirigenti - report	20	=	Entro il 31.12.2021	10.12.2021	100%	in data 10.12.2021, dopo presentazione e sperimentazione si conferma utilità dell'applicativo con alcuni aspetti da migliorare	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Consolidamento e potenziamento della comunicazione attraverso il nuovo sito con il coinvolgimento degli uffici e degli utilizzatori esterni e rilevamento della soddisfazione e dei bisogni	n. azioni progettuali realizzate anno n/ n. azioni progettuali previste anno n * 100	30	>=	90%	83,00%	92%	Realizzate 5 fasi su 6, in quanto la fase n. 6 si è ritenuto di non realizzarla perché non utile da parte degli Uffici interessati	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	Si conferma l'inutilità della fase n. 6 e posto il target da conseguire l'obiettivo è da considerarsi pienamente raggiunto
Indagine customer satisfaction: indagine su campione rappresentativo di imprese (stratificato per settore, forma giuridica, dimensione) per rilevare la qualità percepita rispetto a determinati item	Esito indagine - Report con i risultati finali	20	=	Entro il 31.10.2021	16/07/2021	100%	Acquisito esito indagine il 16.07.2021	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 --->100%	

**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
U.O.S. PROGETTI DI SVILUPPO**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Proposte di organizzazione e di sviluppo dell'attività dell'U.O.S. volte a strutturare l'attività di programmazione e gestione di progetti con ricorso a fonti di finanziamento comunitarie, nazionale e regionali	Evidenza documentale con gli esiti delle proposte	100	=	entro il 31.12.2021	31.12.2021	100%	Report attività svolta con proposta attività a seguire presentato il 31.12.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 --->100%	



**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
U.O. PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E PERFORMANCE**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Elaborare il Codice di comportamento dell'Ente Camerale armonizzando i documenti delle Camere accorpate	Bozza del Codice di Comportamento della Camera di Commercio di Pordenone-Udine	10	=	entro il 30/09/2021	27/09/2021	100%	Inviata bozza del Codice di comportamento e procedura whistleblowing. Successivamente approvato con delibera di Giunta n. 150 del 19.10.21 (è ora in consultazione aperta alla partecipazione degli stakeholder)	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Elaborare il Regolamento per la disciplina delle missioni del personale camerale armonizzando i documenti delle Camere accorpate	Bozza del Regolamento per la disciplina delle missioni del personale camerale	10	=	entro il 30/09/2021	08/09/2021	100%	Inviata bozza del Regolamento di cui trattasi. Successivamente approvato dal Consiglio con delibera n. 16 del 21.12.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Mappatura dei processi/sottoprocessi al fine della verifica della loro compatibilità-adequatezza alla modalità organizzativa del lavoro agile	Report con li esiti dell'analisi	10	=	entro il 15/12/2021	14/12/2021	100%	inviato report con l'esito dell'analisi condotta con la collaborazione delle posizioni organizzative-dirigenti	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Attivare ulteriori specifiche azioni/attività per migliorare il processo di adeguamento al GDPR n. 2016/679, in esito al rapporto di assessment anno 2019	n. azioni progettuali realizzate anno n/ n. azioni progettuali previste anno n * 100	15	>=	90%	100,00%	100%	Realizzate 6 fasi su 6	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Armonizzare ed implementare il sistema di gestione documentale al nuovo assetto organizzativo e al nuovo titolare/piano di fascicolazione	n. azioni progettuali realizzate anno n/ n. azioni progettuali previste anno n * 100	15	>=	90%	100,00%	100%	Realizzate 3 fasi su 3	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Sviluppare applicazioni software per il miglioramento della produttività di processo o la comunicazione interna (portale intranet)	n. applicazioni sviluppate	15	>=	5	5	100%	- Modulo Ods - Comunicazioni su Intranet - Indirizzario Segreteria/Rubrica Segreteria e modulo eventi premiazioni - News su Intranet - Documenti su Intranet - Comunicati stampa su Intranet	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Informatizzare/sperimentare il processo di pianificazione, misurazione e valutazione della performance organizzativa anno 2021 - gestionale Integra di Unioncamere	evidenze dei vari step del ciclo della performance (pianificazione, monitoraggio, revisione) - estrazione cruscotti	10	=	n. 3 cruscotti	3	100%	Sono stati inseriti in Integra i dati di pianificazione e di monitoraggio degli obiettivi 2021, con estrazione dei relativi prospetti/cruscotti. Il gestionale gestisce la revisione apportando le modifiche ai dati di pianificazione, in quanto non mantiene la storicità delle revisioni (che pertanto dovrà essere gestita manualmente per mezzo di excel).	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 ---->100%	



**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021  
U.O. ACQUISTI E CONTABILITA'**

Obiettivo operativo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione Performance da 0 a 5	Note di commento valutazione
Passaggio al nuovo software di contabilità Infocamere CON2 - attuazione adempimenti propedeutici di competenza Uffici Proveditorato e Contabilità	Caricamento dati bilancio preventivo 2022 su CON2 in parallelo con il programma ORACLE in uso	30	=	Entro il 31.12.2021	23/12/2021	100%	mail del 23.12.21 di Infocamere a conferma dell'awenuto caricamento dei dati di cui trattasi con esito positivo	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Attivazione servizio di tesoreria con la società IConto di Infocamere - attuazione adempimenti propedeutici di competenza Uffici Proveditorato e Contabilità	Awio dell'esecuzione del nuovo servizio di Tesoreria	10	=	Awio dal 01.10.2021	30/09/2021	100%	Verbale di passaggio di consegne al 30.09.21 sottoscritto il 28.10.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Awio dell'aggiornamento dell'inventario dei beni con conseguenti dismissioni, assegnazioni ai nuovi centro di costo CCIAA PNUD e attribuzione dei beni agli assegnatari in base alla nuova struttura organizzativa	Verbal di dismissioni dei beni	20	=	Entro il 31.12.2021	28/12/2021	100%	mail del 28.12.21 con cui si trasmettono le evidenze riguardanti l'awenuta dismissione con demolizione e/o invio in discarica dei beni individuati	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Riconciliazione dei dati dell'ufficio Diritto Annuale con i dati dell'ufficio Contabilità in riferimento ai debiti verso le imprese per diritto annuale versato e non attribuito con le posizioni individuate per le annualità 2009 e 2010 (per le quali il rimborso è prescritto)	Proposta di deliberazione della Giunta camerale	20	=	Entro il 30.11.2021	22/11/2021	100%	mail di invio proposta di delibera datata 22.11.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Formalizzazione procedura per la verifica e la comunicazione all'Ufficio Agevolazioni della situazione delle regolarità del versamento del diritto annuale delle imprese potenziali beneficiarie di contributi camerali	Procedura formalizzata e condivisa con l'ufficio Agevolazioni	5	=	Entro il 31.03.2021	24/03/2021	100%	Procedura condivisa tra gli uffici - vedere mail del 05.03.21; attivata cartella condivisa su server tra gli uffici il 24.03.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Report di valutazione dell'impatto sul bilancio camerale, in termini di ricavi e costi, delle attività camerali svolte, distinguendo quelle obbligatorie da quelle facoltative al fine di orientare le scelte strategiche future	N.report/anno	15	>=	3	4	100%	Elaborati i seguenti rendiconti annuali: - carburanti anno 2019 sede di PN e sede di UD; - carburanti anno 2020 sede di PN e sede di UD; - AIA anno 2020 sede di PN e di UD; - Agevolazioni anno 2020 sede di UD.	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 --> 100%	



### 3.4 Valutazione complessiva della performance organizzativa

L'art. 7, comma 2, lett. a, del d.lgs. n. 150/2009 attribuisce all'Organismo Indipendente di Valutazione il compito di esprimere la valutazione della performance organizzativa dell'Ente nel suo complesso. In questo paragrafo sono riportati sinteticamente i criteri ed i giudizi che hanno permesso all'OIV di giungere ad una valutazione relativamente alla performance della CCIAA di Pordenone-Udine per l'anno 2021. Tale valutazione è stata resa in coerenza con quanto riportato nelle Linee Guida di Unioncamere del maggio 2020, riguardanti la Relazione sulla Performance e sulla base dei seguenti parametri previsti dal vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Ente:

1. la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici triennali e agli obiettivi annuali (al fine di monitorare l'attuazione delle politiche e dei piani e dei programmi e la conseguente produzione del "valore pubblico") e la coerenza degli stessi obiettivi al perseguimento delle finalità strategiche;
2. la valutazione delle informazioni integrative di carattere economico-contabile;
3. l'esito dei sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
4. lo stato di salute organizzativa dell'Ente anche in termini di promozione di politiche di benessere organizzativo e di pari opportunità;
5. i mutamenti di contesto interno ed esterno in cui la Camera ha operato nell'anno.

Per procedere con la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, l'OIV ha esaminato preventivamente i documenti predisposti dalla Struttura tecnica di supporto per quanto riguarda la strategia e gli obiettivi individuali delle dirigenti, resi disponibili in data 16.03.2022.

Nella riunione svolta in data 23.03.2022 l'OIV:

- ha analizzato nel merito le risultanze dei report e dei cruscotti inviati, alla presenza della Struttura tecnica di supporto, provvedendo alla verifica delle evidenze documentali per un campione di obiettivi strategici;
- ha avviato – in relazione agli obiettivi non completamente raggiunti – i necessari approfondimenti sulla base delle evidenze documentali e delle eventuali note rese dalle dirigenti in sede di valutazione degli obiettivi operativi collegati;
- ha provveduto a svolgere la valutazione di propria competenza esprimendo il relativo esito in base ai criteri definiti nel SMVP ad integrazione del risultato derivante dal processo di misurazione;
- ha ottenuto altre informazioni di carattere economico-contabile e gestionale-organizzativo, per completare il quadro conoscitivo necessario per la misurazione della performance organizzativa.

In merito al primo criterio, l'OIV rileva un indicatore sintetico costituito dalla media del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici che è pari al 98,4% e che comprende sia la performance relativa agli obiettivi strategici di competenza della sola struttura camerale (98%), che gli obiettivi strategici di competenza delle strutture di sistema (100%). Il dato è coerente anche con il quasi totale raggiungimento degli obiettivi operativi assegnati alla dirigenza, alle Unità Organizzative ed agli incaricati di posizione organizzativa. A commento del risultato l'OIV aggiunge che nel corso dell'anno non sono state effettuate significative variazioni della programmazione, in quanto quest'ultima era stata definita già tenendo conto degli impatti prodotti dalla pandemia sull'organizzazione e sulle modalità con cui rendere i servizi ed i prodotti. Le limitate revisioni operate sono state la conseguenza di interventi normativi sopravvenuti e/o di riallineamento degli indicatori/target ai risultati conseguiti nella prima parte dell'anno.

In merito al secondo criterio attinente all'analisi delle risultanze del ciclo di bilancio, l'OIV sottolinea il conseguimento di un risultato economico positivo di bilancio (pari ad euro 592.349,43), inferiore all'anno 2020, quale conseguenza anche della ripresa degli interventi economici intervenuta post lockdown.



In merito alle risultanze dei sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti circa i servizi erogati, l'OIV ha tenuto conto degli esiti positivi riportati da alcune rilevazioni riportate nella presente Relazione e in particolare dell'indagine di customer satisfaction del 2021 realizzata da Si.Camera.

Infine, circa lo stato di salute organizzativa, pur mancando un indicatore quantitativo sintetico, l'OIV ritiene di esprimere un apprezzamento positivo poiché nel corso di tutto l'anno ha potuto costantemente verificare, nelle varie interlocuzioni con il Segretario Generale e la Struttura tecnica, le modalità con le quali sono stati gestiti i periodi più complessi dell'evoluzione pandemica attraverso un ormai consolidato sistema di lavoro integrato a distanza e in presenza. Il buono stato dei sistemi informativi, unitamente alla disponibilità delle persone di adattarsi ad una situazione eccezionale, hanno permesso di affrontare il cambiamento garantendo l'erogazione dei servizi e riducendo al minimo i disservizi.

Complessivamente quindi l'OIV ritiene di poter esprimere un giudizio complessivo che, sulla base delle opzioni previste dal Sistema, si traduce in una valutazione senz'altro positiva e **in linea con le aspettative**



### 3.5 Bilancio di genere

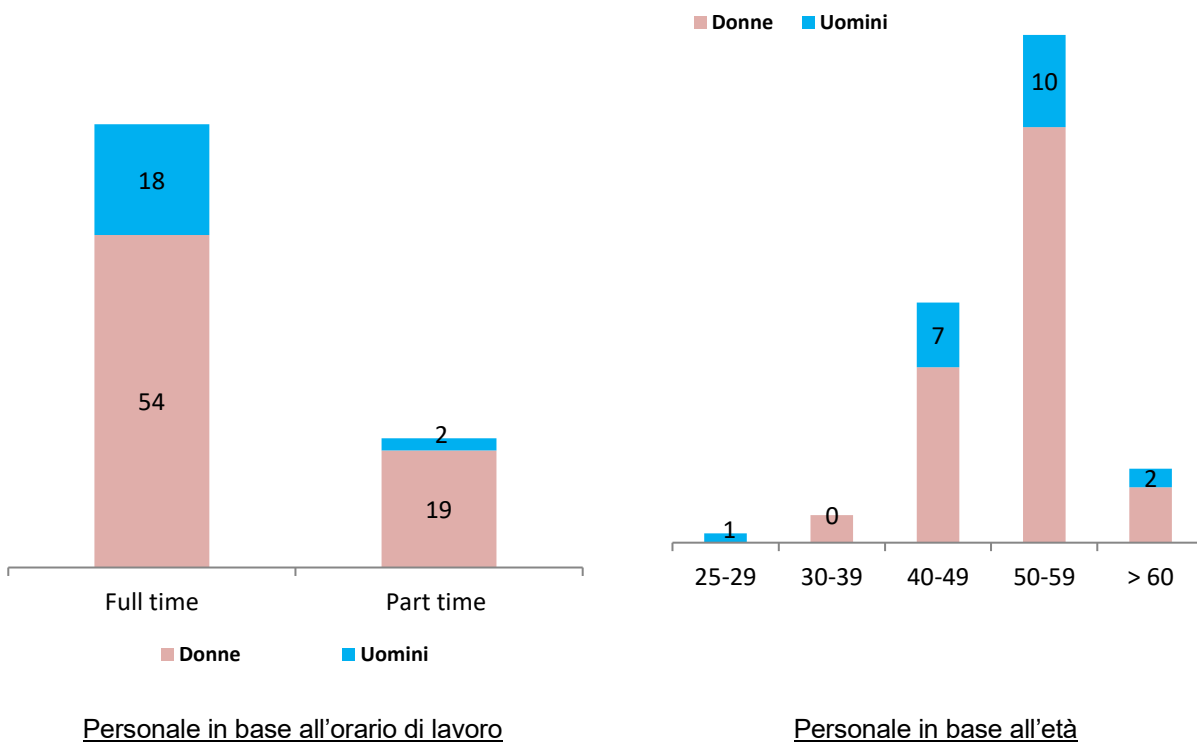


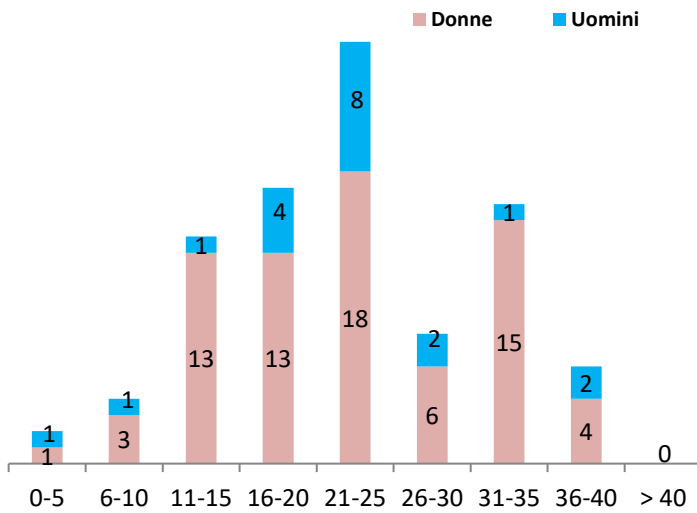
Anche nel 2021 la Camera di Commercio ha svolto una serie di iniziative promozionali allo scopo di favorire le pari opportunità, pur senza associarvi indicatori correlati a target. Ma dovendo rendere conto in questa sede più specificatamente alla dimensione di genere, si evidenziano di seguito le attività poste in essere dal Comitato Imprenditoria Femminile.

Il Comitato ha proseguito anche nel 2021 nella realizzazione di iniziative formative volte a supportare le imprenditrici:

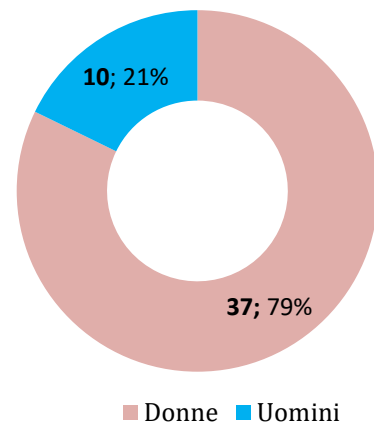
- nella gestione equilibrata dei tempi di lavoro e di vita, puntando anche l'attenzione al benessere personale;
- nell'utilizzo dell'e-commerce quale strategia di vendita nell'era post pandemia.

Si ritiene, altresì, utile mettere a disposizione alcune elaborazioni in ottica di genere del contesto interno, specificatamente riguardante il personale camerale e gli organi istituzionali.

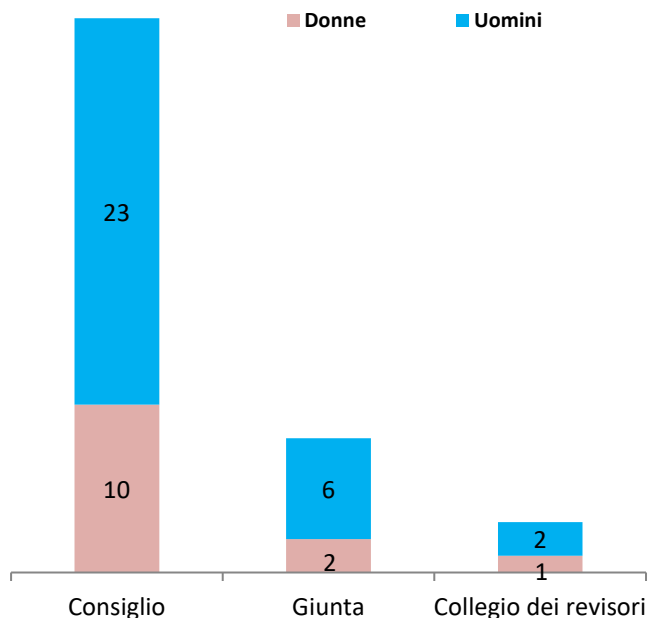




Personale in base all'anzianità di servizio



Personale partecipante alle iniziative formative



Composizione Organi istituzionali



#### 4. Rendicontazione degli obiettivi individuali

In questa sezione sono riportati i risultati conseguiti a livello individuale dai seguenti ruoli organizzativi dell'Ente camerale:

- Segretario Generale, con incarico di Dirigente dell'Area Servizi di supporto;
- Dirigente dell'Area Trasparenza, Semplificazione ed Agevolazioni;
- Dirigente dell'Area Tutela e Sviluppo della Competitività.

Le tabelle che seguono riportano per ciascun ruolo di responsabilità il numero ed il grado di raggiungimento dei relativi obiettivi individuali.

<b>Grado di raggiungimento degli obiettivi Segretario Generale/Dirigenti</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
Segretario Generale	6	100
Dirigente Trasparenza Semplificazione e Agevolazioni	5	100
Dirigente Tutela e Sviluppo Competitività	6	100

Per gli incaricati di posizione organizzativa si rende disponibile la seguente tabella con i risultati individuali conseguiti al 31.12.2021 da ciascuna posizione, fermo restando la disponibilità presso l'ufficio Pianificazione/controllo delle schede di dettaglio.

<b>Grado di raggiungimento degli obiettivi Posizioni Organizzative</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
Trasparenza e Semplificazione Pordenone	3	100
Trasparenza e Semplificazione Udine	3	100
Agevolazioni Pordenone	4	100
Tutela e Legalità	4	95
Studi e Statistica	1	100
Sviluppo della Competitività	5	100
Personale Organizzazione e Performance	4	100
Acquisti e Contabilità	3	100



**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI SEGRETARIO GENERALE AL 31.12.21**

Obiettivo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione da 0 a 5	Note di commento valutazione
<b>LINEA STRATEGICA: 1-2-8</b>									
Garantire il raggiungimento degli indicatori previsti per gli obiettivi strategici n. 2.1 e 8.1 di competenza della soc. consortile ITER srl - Promozione-turismo- cultura e Orientamento al lavoro ed alle professioni	Grado di raggiungimento degli indicatori correlati agli obiettivi strategici n. 2.1 e 8.1 di competenza della società consortile ITER srl	15	>=	100%	100%	100%	Vedere corrispondenti obiettivi in cruscotto Ente	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 3 - SVILUPPO E ASSISTENZA ALLE IMPRESE</b>									
3.a Incrementare l'interazione con gli stakeholders istituzionali e sviluppo nuove progettualità a favore delle PMI del territorio	N. Protocolli di intesa/convenzioni/accordi/parteneriati con Unioncamere e Società di sistema nazionale e con gli stakeholders dei territori di UD e PN, coinvolti nella strategia dell'Ente camerale	10	>=	6	6	100%	1) Convenzione con il laboratorio Chimico merceologico della CCIAA di Torino per il servizio di primo orientamento etichettatura a favore delle PMI del territorio; 2) Udine e Gorizia Fiere S.p.a. - accordo modificativo ed integrativo della Convenzione in essere; 3) Premio delle Camere di Commercio "Storie di alternanza" Adesione IV edizione 2021 UNIONCAMERE 4) Accordo di partenariato "Rigenerazione urbana" con Concommercio imprese per l'Italia - Udine, Comune di Udine, Università per gli studi di Udine. 5) Convenzione tra Direzione Centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia - servizio ricerca, apprendimento permanente e fondo sociale europeo - Ufficio scolastico regionale per il Friuli Venezia Giulia e Camera di Commercio di Pordenone - Udine 6) Convenzione con Università degli Studi di Udine - dipartimento di Studi Umanistici e del patrimonio culturale	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	N. Progetti presentati alla Presidenza	10	>=	4	4	100%	1) Progetto Turismo 20% - progettualità Mirabilia; 2) Progetto Formazione lavoro 20% presentazione bando per l'assegnazione di n.25 borse di studio per incentivare l'iscrizione di studenti del territorio ai corsi di istruzione tecnica superiore (ITS) digitalizzazione delle imprese; 3) Documento per il rilancio del Friuli - gruppo di lavoro delle parti imprenditoriali e sindacali della provincia di Udine, volta alla definizione di spunti e proposte da presentare alla Regione per la messa a punto di una politica di ripresa e sviluppo dopo la lunga e gravosa emergenza recessiva causata da Covid-19. 4) Progetto formativo albergatori - Fare squadra per accrescere il valore.	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 7 - DIGITALIZZAZIONE</b>									
7.a Favorire la transizione digitale delle imprese al fine di garantirne il rilancio economico post pandemia	Piano di lavoro triennale per l'attuazione di nuovi strumenti innovativi a supporto delle imprese	30	=	entro il 31/12/2021	31/12/2021	100%	predisposto "Piano di lavoro triennale per l'attuazione di nuovi strumenti innovativi a supporto delle imprese"	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 9 - ACCORPAMENTO</b>									
9.b Analizzare la struttura organizzativa dell'Ente al fine di allinearla ai compiti/attività derivanti dai nuovi settori di sviluppo economico post pandemia	Progetto rivolto all'individuazione di aree/posizioni innovative finalizzate all'erogazione di specifici servizi a favore delle imprese	30	=	entro il 31/12/2021	31/12/2021	100%	predisposto "Progetto rivolto all'individuazione di aree/posizioni innovative finalizzate all'erogazione di specifici servizi a favore delle imprese".	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
9.c Promuovere le azioni in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione	N. Azioni di monitoraggio sul rispetto degli obblighi di trasparenza e sugli impegni previsti nel PTPCT	5	>=	2	2	100%	svolti monitoraggi/controlli semestrali su obblighi trasparenza e misure di prevenzione corruzione	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
						Misurazione performance complessiva	100%	Valutazione performance complessiva	5 ---> 100%



**CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI DIRIGENTE TRASPARENZA, SEMPLIFICAZIONE AGEVOLAZIONI AL 31/12/21**

Obiettivo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione da 0 a 5	Note di commento valutazione
<b>LINEA STRATEGICA: 1-2-8</b>									
Garantire il raggiungimento degli indicatori previsti per gli obiettivi strategici n. 1.1, 2.1 e 8.1 di competenza dell'azienda speciale ConCentro - Internazionalizzazione, Promozione-turismo- cultura e Orientamento al lavoro ed alle professioni	Grado di raggiungimento degli indicatori correlati agli obiettivi strategici n. 1.1, 2.1 e 8.1 di competenza dell'azienda speciale ConCentro	30	>=	100%	100%	100%	Vedere corrispondenti obiettivi in cruscotto Ente	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 4 - SOSTEGNO ALLE IMPRESE E AI CITTADINI</b>									
Migliorare l'efficienza della gestione dell'attività delegata dalla Regione Friuli Venezia Giulia di erogazione di contributi alle imprese	Giorni medi della fase di lavorazione delle domande di liquidazione (incluse revoche) salvo interruzioni e sospensioni, delle agevolazioni delegate dalla Regione FVG (con esclusione di POR FESR, bando diagnosi, bando biciclette e veicoli ecologici) rispetto al tempo norma di 90 giorni - Numero	30	<=	85	47	100%	vedere corrispondente obiettivo strategico 4.1	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 6 - SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA</b>									
Migliorare l'informazione Economica dei dati del Registro Imprese sotto l'aspetto quantitativo e qualitativo	Evasione delle pratiche telematiche Registro Imprese entro 5 giorni dalla protocollazione - %	15	>=	77,50%	86,7%	100%	vedere corrispondente obiettivo strategico 5.1	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Giorni medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (esclusa la sospensione) - Numero	15	<	5	2,9	100%		Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Miglioramento in termini di costi/benefici del processo di notificazione dei verbali di accertamento delle violazioni RI/REA: studio sulla fattibilità delle notificazioni dei verbali tramite pec anche alle persone fisiche	Analisi della normativa riguardante le notificazioni dei verbali al fine di individuare la possibilità di inviare gli stessi tramite pec anche alle persone fisiche; analisi e confronto della prassi adottate da altre Camere di commercio. Determina del dirigente con cui assumere la relativa decisione in merito	10	=	entro il 30/09/2021	16/09/2021	100%	mail di invio della determina richiesta	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
Misurazione performance complessiva						100%	Valutazione performance complessiva	5 --> 100%	



CRUSCOTTO OBIETTIVI OPERATIVI DIRIGENTE TUTELA SVILUPPO E COMPETITIVITA' AL 31/12/21									
Obiettivo	Indicatore	Peso %	Segno	Target	Consuntivo al 31.12.21	Performance KPI Misurazione	Note di commento	Performance KPI Valutazione da 0 a 5	Note di commento valutazione
<b>LINEA STRATEGICA: 1 - INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>									
Promuovere l'adozione di servizi telematici di certificazione per l'export da parte delle imprese	Piano di azioni finalizzate ad aumentare il livello di utilizzo da parte delle aziende del servizio di stampa in azienda del certificazione per l'export	15	=	entro il 31/05/2021	12/05/2021	100%	Piano di azioni presentato il 12.05.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
	Report risultati conseguiti con valutazioni in ordine a ulteriori sviluppo del percorso	10	=	entro il 31/12/2021	07/12/2021	100%	Report finale presentato il 07.12.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 2 - PROMOZIONE TURISMO E CULTURA</b>									
Migliorare l'informativa sulle attività svolta dall'U.O. Sviluppo della Competitività e dalla partecipata Promos Italia scarl (Internazionalizzazione)	Progetto Network4wine - Programmazione webinar di lancio del bando e attivazione della commissione di valutazione entro n. giorni dalla scadenza del bando	25	>=	10	6	100%	Il bando previsto, è stato pubblicato da Eurochambres a inizio marzo 2021 con scadenza 30/04/21. Webinar di lancio del bando tenutosi il 7/4/21 e attivazione della commissione di valutazione di cui alla Determinazione dirigenziale n. 43 del 06/05/21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 3 - SVILUPPO E ASSISTENZA ALLE IMPRESE</b>									
Promuovere l'utilizzo strategico delle banche dati disponibili all'interno del sistema camerale al fine di offrire analisi e report utili al rilancio economico delle PMI	Individuazione strumenti di comunicazione periodica a supporto dell'organo politico per delineare le strategie dell'Ente (per preventivo e per assestamento)	20	=	entro il 31/12/2021	14/11/2021	100%	Si segnala che relativamente ad uno strumento, Elenchi Info Center, del quale si è proposta la valorizzazione, entro fine anno 2021 è già stato realizzato uno studio (Scale up o Gazzelle) che ha avuto risonanza sulla stampa e televisione locale.	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 7 - DIGITALIZZAZIONE</b>									
Migliorare i servizi di assistenza per l'utilizzo degli strumenti digitali del sistema camerale a favore delle PMI	N. Azioni di monitoraggio periodico delle attività di rilascio dei dispositivi digitali da parte degli ODR con rilevazione di eventuali criticità e formulazione di proposte di miglioramento	15	>=	2	2	100%	n. 1 azione di monitoraggio formale in data 20.07.21 e n. 1 azione in data 02.12.2021	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
<b>LINEA STRATEGICA: 5 - TUTELA E LEGALITA'</b>									
Armonizzare le modalità per lo svolgimento degli esami di abilitazione allo svolgimento dell'attività di mediatore immobiliare	Proposta per l'armonizzazione delle prove d'esame per l'abilitazione all'attività di mediatore immobiliare	15	=	entro il 30/04/2021	26/04/2021	100%	proposta organizzativa presentata il 26.04.21	Punti 5 = risultato pienamente raggiunto (valori misurati > 94%)	
						Misurazione performance complessiva	100%	Valutazione performance complessiva	5 ---> 100%



## 5. Il processo di misurazione e valutazione

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) con il quale è stata effettuata la misurazione e la valutazione della performance è raggiungibile al seguente indirizzo, ove sono disponibili le diverse revisioni operate sul documento:

<https://www.pnud.camcom.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance>

Rispetto a quanto previsto dal SMVP, approvato per la prima volta il 30.01.2020 e revisionato in data 25.01.2021, la CCIAA ha rispettato in linea di massima le fasi e le tempistiche previste per il processo di misurazione e valutazione della Performance dallo stesso delineate.

Tenuto conto che la prima revisione effettuata per l'anno 2021 non ha modificato l'iniziale impostazione del Sistema – in quanto non erano ancora disponibili tutti gli elementi informativi riguardanti il concreto funzionamento del Sistema, per quanto riguarda in particolare quelli relativi alla fase di valutazione e rendicontazione del ciclo 2020 – ma ha solo recepito la modifica della metrica di valutazione della parte comportamentale della performance individuale, il ciclo di gestione della performance 2021 si è svolto con la stessa metodologia applicata nel 2020.

Si segnala che il monitoraggio infrannuale degli obiettivi strategici ed operativi è stato svolto con un mese di anticipo rispetto alla scadenza prevista nel SMVP vigente per il periodo.

In esito al monitoraggio si è provveduto – come già esplicitato nel par. 3.2 – ad approvare la revisione solamente per alcuni obiettivi strategici in conseguenza dell'impossibilità sopravvenuta di realizzarli, del venir meno dell'utilità di conseguirli per cause indipendenti dalle strutture camerali o della necessità di aggiornare il target tenendo conto dei risultati infrannuali conseguiti.

Per quanto riguarda, invece, gli obiettivi operativi – come già riportato al par. 3.3 - si conferma che non è stata effettuata alcuna revisione e l'esame delle criticità rilevate in sede di monitoraggio è stato rinviato alla fase di valutazione svolta alla fine del ciclo di gestione della performance

Da rilevare che il ciclo di gestione della performance 2021 è stato integrato dalla fase di valutazione della performance strategica ed operativa, svolta in modo strutturato con le modalità disciplinate nella revisione 2022 del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance. I relativi esiti son confluiti nella presente Relazione, nei paragrafi che precedono.

Si evidenzia che, come previsto nel SMVP, non si è reso necessario svolgere i previsti colloqui di miglioramento da parte dei valutatori con i propri collaboratori, per la verifica di allineamento dei comportamenti organizzativi in occasione del monitoraggio infrannuale degli obiettivi, in quanto non sono state ravvisate criticità da parte dei valutatori.

Si rileva che è in corso di svolgimento il processo di valutazione finale della performance individuale per mezzo di specifici colloqui, i cui esiti saranno formalizzati all'interno delle schede di valutazione a suo tempo adottate e che dovranno concludersi entro il 30.04.2022, in modo da dare corso all'erogazione dei compensi premiali, previa validazione della presente Relazione da parte dell'OIV.

Poiché la Relazione sulla Performance costituisce l'elemento di sintesi del Ciclo di gestione della performance con riferimento ad un periodo amministrativo e, allo stesso tempo, rappresenta l'elemento di analisi per dare il via ad azioni migliorative e correttive future, l'Ente camerale proseguirà nel percorso di miglioramento del proprio ciclo della performance, potenziando l'adeguamento dell'operatività al modello descritto nel proprio SMVP ed agli spunti di miglioramento che l'OIV ha già suggerito nel corso della propria attività svolta durante il biennio



2020-2021 e che hanno trovato, in parte, già soluzione nella revisione del SMVP approvata per il 2022 lo scorso 29.01.2022.

Nuovi eventuali suggerimenti e spunti di miglioramento potranno trovare concretezza, da parte dell'OIV, in sede di redazione della Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza ed integrità dei controlli relativa al 2021.

Da rilevare che la Relazione, in prospettiva futura, dovrà anche rapportarsi al nuovo strumento di pianificazione introdotto a decorrere dall'annualità 2022 dal DL n.80 del 09.06.2021, denominato Piano Integrato di Attività ed Organizzazione – P.I.A.O. Tale Piano, con la funzione di rappresentare una sorta di «testo unico della programmazione», intende sostituire in modo integrato i vari documenti previsti fino a oggi: il concetto di «pianificazione integrata» viene, quindi, a superare l'approccio frammentario venutosi a determinare a seguito alla sovrapposizione di vari interventi normativi intervenuti nel tempo in diversi ambiti (performance, trasparenza, anticorruzione, parità di genere, fabbisogni di personale, lavoro agile, formazione ecc.) che il nuovo strumento intende sistematizzare e riorganizzare.

## 6. La Relazione sulla gestione

Le tabelle che seguono evidenziano la situazione di solidità patrimoniale dell'Ente camerale, nonché la liquidità di cui dispone e l'efficienza nella gestione dei pagamenti ai fornitori.

### Patrimonio netto e patrimonio netto disponibile

Descrizione	Pordenone - Udine Consuntivo 2019	Pordenone - Udine Consuntivo 2020	Pordenone - Udine Consuntivo 2021
Patrimonio netto da esercizi precedenti	49.164.908,72	49.145.511,01	50.237.347,64
Riserve da partecipazioni (per PN anche riserve LR 1/2007)	7.255.931,22	8.250.106,84	9.066.437,94
Disavanzo/Avanzo economico dell'esercizio	-19.397,71	1.091.836,63	592.349,43
<b>Totale patrimonio netto da bilancio</b>	<b>56.401.442,23</b>	<b>58.487.454,48</b>	<b>59.896.135,01</b>
Importi da detrarre:			
- immobilizzazioni immateriali e materiali (beni mobili, immobili e concessioni e licenze software)	-13.141.968,27	-12.838.365,13	-12.576.241,76
- immobilizzazioni finanziarie (partecipazioni)	-20.889.138,19	-21.590.467,54	-22.402.170,96
- immobilizzazioni finanziarie (prestiti e anticipi a dipendenti, depositi cauzionali)	-791.366,64	-757.300,54	-786.471,42
<b>Patrimonio netto disponibile</b>	<b>21.578.969,13</b>	<b>23.301.321,27</b>	<b>24.131.250,87</b>

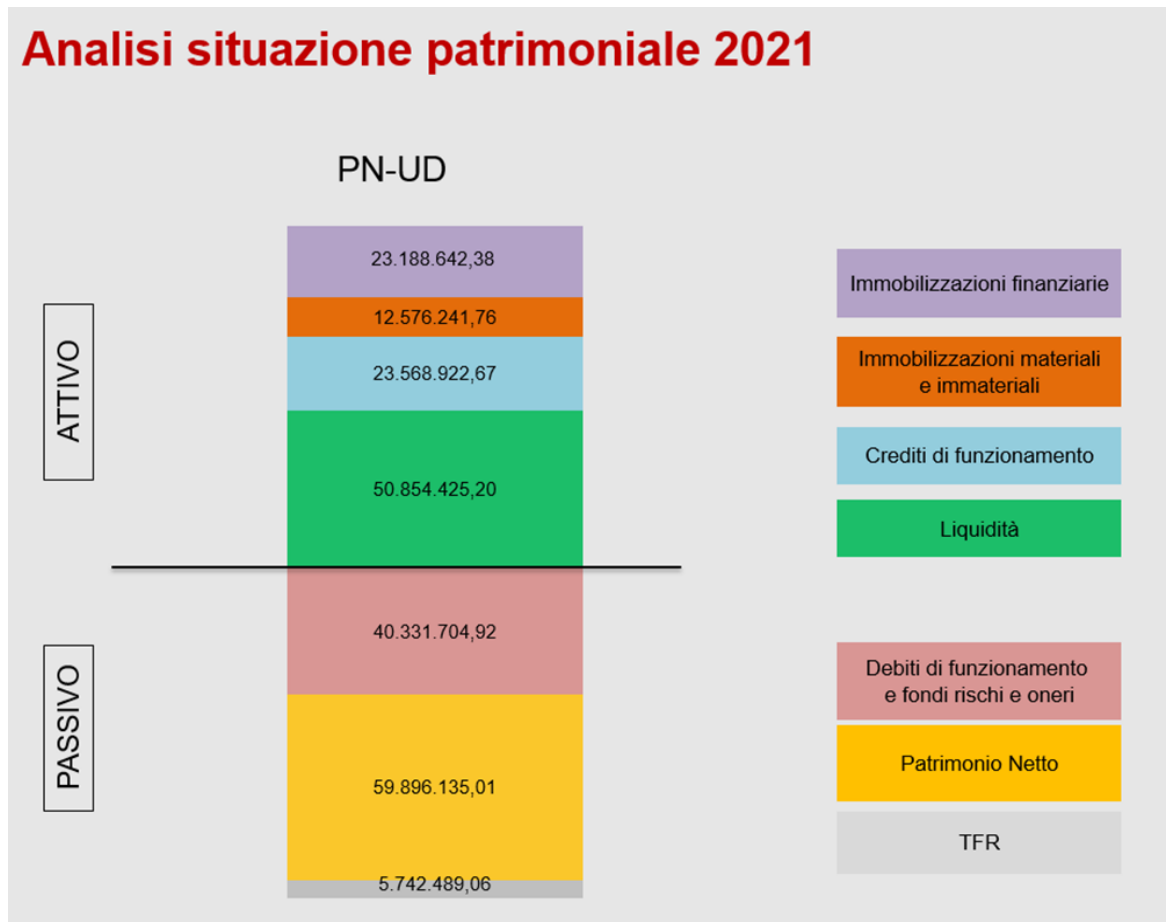
Si ricorda che il patrimonio netto disponibile è già, in piccola parte, impegnato nella copertura del disavanzo previsto a preventivo iniziale 2022, che è pari ad Euro 2.832.906,00.

### Analisi della liquidità dell'Ente

Descrizione	31/12/2021	28/02/2022
Liquidità c/o Istituto cassiere	50.821.661,52	47.973.553,97
somme regionali per agevolazioni alle imprese sede di UD	9.987.447,32	9.531.985,39
somme regionali per agevolazioni alle imprese sede di PN	4.216.835,95	4.117.144,07
somme TFR al netto dei prestiti e anticipazioni	5.028.717,95	5.034.417,72
somme disponibili per la realizzazione di opere completamento parcheggio scambiatore zona Fiera di Pordenone	639.825,81	632.209,11
<b>Liquidità propria</b>	<b>30.948.834,49</b>	<b>28.657.797,68</b>



Nella tabella di seguito proposta viene esposta l'analisi della situazione patrimoniale della Camera di Commercio alla data del 31.12.2021.



### Indicatore di tempestività dei pagamenti anno 2021

I.T.P. anno 2021 → -23,19

Un indicatore negativo segnala che la Camera di Commercio esegue i pagamenti mediamente in anticipo rispetto alla scadenza delle fatture passive.





Consuntivo 2021 previsto dall'art. 24, comma 2 del DPR n. 254/05 suddiviso per funzione istituzionale:

VOCI DI ONERI/PROVENTI E INVESTIMENTO	ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE (A)		SERVIZI DI SUPPORTO (B)		ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO (C)		STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA (D)		TOTALE (A+B+C+D)	
	Preconsuntivo	Consuntivo	Preconsuntivo	Consuntivo	Preconsuntivo	Consuntivo	Preconsuntivo	Consuntivo	Preconsuntivo	Consuntivo
<b>GESTIONE CORRENTE</b>										
<b>A) Proventi Correnti</b>										
1 Diritto Annuale	664.008,05	627.348,77	1.843.789,92	1.741.995,98	2.379.192,95	2.247.839,89	4.343.465,47	4.103.666,74	9.230.456,39	8.720.851,38
2 Diritti di Segreteria	0,00	0,00	0,00	0,00	2.773.045,00	3.065.632,38	593.950,00	608.413,70	3.366.995,00	3.674.046,08
3 Contributi trasferimenti e altre entrate	22.145,64	14.612,61	304.736,08	308.508,29	463.245,50	476.001,45	2.427.612,07	2.245.514,71	3.217.739,29	3.044.637,06
4 Proventi da gestione di beni e servizi	500,00	302,22	500,00	100,22	81.000,01	120.294,09	748.195,18	562.464,25	830.195,19	683.160,78
5 Variazione delle rimanenze	-330,19	6.630,19	-916,86	18.410,45	-1.183,09	23.756,51	-4.374,35	42.858,34	-6.804,49	91.655,49
<b>Totale proventi correnti A</b>	<b>686.323,50</b>	<b>648.893,79</b>	<b>2.148.109,14</b>	<b>2.069.014,94</b>	<b>5.695.300,37</b>	<b>5.933.524,32</b>	<b>8.108.848,37</b>	<b>7.562.917,74</b>	<b>16.638.581,38</b>	<b>16.214.350,79</b>
<b>B) Oneri Correnti</b>										
6 Personale	-533.426,37	-524.021,38	-1.252.758,81	-1.183.530,30	-1.617.633,22	-1.634.656,25	-895.630,60	-871.241,14	-4.299.449,00	-4.213.449,07
7 Funzionamento	-289.471,10	-240.915,22	-1.443.844,43	-1.347.159,80	-816.287,35	-719.738,21	-1.498.456,62	-1.364.316,65	-4.048.059,50	-3.672.129,88
8 Interventi economici	-264.115,01	-171.718,03	-300.717,39	-272.012,76	-347.088,11	-273.074,28	-5.685.699,08	-4.545.962,55	-6.597.619,59	-5.262.767,62
9 Ammortamenti e accantonamenti	-219.491,58	-206.812,06	-834.930,75	-679.245,27	-747.041,69	-701.609,99	-1.363.802,71	-1.280.862,39	-3.165.266,73	-2.868.529,71
<b>Totale Oneri Correnti B</b>	<b>-1.306.504,06</b>	<b>-1.143.466,69</b>	<b>-3.832.251,38</b>	<b>-3.481.948,13</b>	<b>-3.528.050,37</b>	<b>-3.329.078,73</b>	<b>-9.443.589,01</b>	<b>-8.062.382,73</b>	<b>-18.110.394,82</b>	<b>-16.016.876,28</b>
<b>Risultato della gestione corrente A-B</b>	<b>-620.180,56</b>	<b>-494.572,90</b>	<b>-1.684.142,24</b>	<b>-1.412.933,19</b>	<b>2.167.249,00</b>	<b>2.604.445,59</b>	<b>-1.334.740,64</b>	<b>-499.464,99</b>	<b>-1.471.813,44</b>	<b>197.474,51</b>
<b>C) GESTIONE FINANZIARIA</b>										
10 Proventi finanziari	2,16	2,66	46.445,79	54.940,75	7,73	9,53	14,12	17,39	46.469,80	54.970,33
11 Oneri finanziari	0,00	0,00	-10.592,97	-10.592,97	0,00	0,00	0,00	0,00	-10.592,97	-10.592,97
<b>Risultato della gestione finanziaria</b>	<b>2,16</b>	<b>2,66</b>	<b>35.852,82</b>	<b>44.347,78</b>	<b>7,73</b>	<b>9,53</b>	<b>14,12</b>	<b>17,39</b>	<b>35.876,83</b>	<b>44.377,36</b>
12 Proventi straordinari	2.849,02	25.186,90	14.432,27	86.955,92	20.885,35	102.241,04	250.315,41	448.322,77	288.482,05	662.706,63
13 Oneri straordinari	-550,66	-8.931,89	-1.508,73	-35.910,76	-2.007,40	-45.116,53	-177.724,96	-222.249,89	-181.791,75	-312.209,07
<b>Risultato della gestione straordinaria</b>	<b>2.298,36</b>	<b>16.255,01</b>	<b>12.923,54</b>	<b>51.045,16</b>	<b>18.877,95</b>	<b>57.124,51</b>	<b>72.590,45</b>	<b>226.072,88</b>	<b>106.690,30</b>	<b>350.497,56</b>
14 Rivalutazioni attivo patrimoniale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15 Svalutazioni attivo patrimoniale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Differenza rettifiche attività finanziaria</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Disavanzo/Avanzo economico esercizio A-B - C - D</b>	<b>-617.880,04</b>	<b>-478.315,23</b>	<b>-1.635.365,88</b>	<b>-1.317.540,25</b>	<b>2.186.135,68</b>	<b>2.661.579,63</b>	<b>-1.262.136,07</b>	<b>-273.374,72</b>	<b>-1.329.246,31</b>	<b>592.349,43</b>
E Immobilizzazioni Immateriali	575,49	0,00	1.598,01	7.820,51	2.062,04	0,00	3.764,46	0,00	8.000,00	7.820,51
F Immobilizzazioni Materiali	94.198,74	0,00	261.567,15	206.340,79	337.521,48	0,00	616.180,75	0,00	1.309.468,12	206.340,79
G Immobilizzazioni Finanziarie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>94.774,23</b>	<b>0,00</b>	<b>263.165,16</b>	<b>214.161,30</b>	<b>339.583,52</b>	<b>0,00</b>	<b>619.945,21</b>	<b>0,00</b>	<b>1.317.468,12</b>	<b>214.161,30</b>

## Rapporto sui risultati 2021

Missione	011 - Competitività delle imprese	
Programma	005 - Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	
Linea strategica	<p><b>PROMOZIONE, TURISMO E CULTURA</b></p> <p>Si proseguirà, se pur in maniera cauta, vista la situazione pandemica in corso, nella programmazione di attività di promozione del territorio al fine di rafforzarne l'attrattività dal punto di vista turistico, puntando sulla valorizzazione del patrimonio culturale, enogastronomico e naturalistico disponibile, puntando alla trasversalità dei settori economici; attraverso la partecipazione e/o il sostegno ad eventi che caratterizzano il territorio dal punto di vista turistico (siti culturali e naturali dell'Unesco-Mirabilia, produzioni enogastronomiche locali, turismo accessibile, brand Pordenone with love ecc.), il sostegno economico a manifestazioni/istituzioni in ambito culturale (Pordenonelegge, Le giornate del cinema muto ecc.). Inoltre, l'Ente camerale è partner del progetto ETGC2030 cofinanziato dall'UE attraverso il programma Cosme, dedicato alla crescita della cultura sulla sostenibilità e relative certificazioni nell'ambito delle Imprese turistiche, con particolare riguardo al turismo culturale collegato al circuito Mirabilia Network.</p>	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio, Azienda ConCentro e soc. consortile I.TER	
Linea strategica	<p><b>SVILUPPO E ASSISTENZA ALLE IMPRESE</b></p> <p>L'attività si concretizzerà in iniziative di supporto alla creazione di impresa e startup innovative, alla tutela della proprietà intellettuale, alla formazione di impresa, alla conoscenza degli strumenti innovativi per la finanza d'impresa, all'interno di un mutato quadro economico in continua evoluzione, in seguito all'emergenza sanitaria. Le attività del Patent Information Point (PIP), del Punto orientamento e dell'Assistenza qualificata alle imprese (AQI), verranno mantenute adottando procedure di consulenza a distanza, nel rispetto delle cautele imposte dalla diffusione del Covid-19; si tratta di attività volte a fornire informazioni sull'avvio di nuove attività imprenditoriali, sull'accesso a bandi di finanziamento, a fornire assistenza qualificata alle startup innovative per la definizione dell'atto costitutivo, assistenza per la registrazione e tutela di marchi e brevetti e più in generale per la gestione e l'utilizzo degli strumenti della proprietà industriale, nell'ottica di una ulteriore qualificazione dell'offerta.</p>	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio, Azienda ConCentro e soc. consortile I.TER	
Linea strategica	<p><b>SOSTEGNO ALLE IMPRESE E AI CITTADINI</b></p> <p>Continuerà l'attività di finanziamento alle imprese tramite contributi regionali e camerali. Sul versante degli incentivi delegati dalla Regione FVG un rilevante impegno sarà destinato alla gestione dei bandi legati ai fondi POR FESR, Rilancimpresa, Imprenditoria femminile e giovanile, programmi pluriennali, bando reti, bandi su delega protezione civile, ecc. La CCIAA garantirà inoltre il servizio di sconti regionali per l'acquisto di carburanti da autotrazione rivolto ai cittadini, nonché l'acquisto di biciclette a pedalata assistita e di auto elettriche/ibride. Relativamente al sostegno con fondi camerali propri, la CCIAA strutturerà appositi bandi di finanziamento, dando seguito alle esigenze manifestate dalle categorie economiche.</p>	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio, Azienda ConCentro e soc. consortile I.TER	
Linea strategica	<p><b>DIGITALIZZAZIONE</b></p> <p>L'emergenza sanitaria derivata dalla diffusione del Covid-19 ha imposto alle imprese una fortissima accelerazione della digitalizzazione, dell'innovazione e dell'utilizzo delle nuove tecnologie, a tutti i livelli anche in quei settori produttivi (commercio e turismo), dove le tecnologie digitali risultavano meno diffuse; l'entrata nella fase di convivenza epidemiologica non ha arrestato il fenomeno, ma anzi sta rappresentando un'opportunità per le PMI sia per restare sul mercato che per sviluppare un nuovo modo di fare business. Il Progetto PID, seppure inizialmente impostato sulla diffusione delle tecnologie abilitanti, si è evoluto ed ha rappresentato un concreto aiuto alla digitalizzazione delle PMI, già nella fase pre-covid. La CCIAA di Pordenone-Udine, nel 2021 agirà, per il secondo anno, secondo le linee proposte a livello nazionale che, oltre a consolidare e potenziare le azioni già realizzate nelle precedenti annualità, intendono affrontare il tema delle tecnologie emergenti (intelligenza artificiale e blockchain), delle competenze digitali e della e-leadership (innovation manager) valorizzando i collegamenti con gli ITS e con i centri di competenza. Il Progetto ha, inoltre, l'obiettivo di sostenere la costruzione di "reti di competenza trasversali", capaci di coniugare la digitalizzazione con l'innovazione e la sostenibilità (es. smartcity, mobilità, economia circolare), anche "incrociando" i progetti Formazione e Lavoro (es. greenjobs) e Turismo (turismo sostenibile).</p>	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio, Azienda ConCentro e soc. consortile I.TER	



Missione	segue 011 - Competitività delle imprese	
Programma	segue 005 - Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	
Linea strategica	<b>ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI</b> Tra i Progetti finanziati con l'aumento del 20% del diritto annuale, a valere sul triennio 2020 – 2022 è stato confermato quello relativo alla "Formazione Lavoro", che modificato rispetto a quello "Orientamento al lavoro e alle professioni", del triennio 2017-2019 si sviluppa a livello nazionale su 6 linee di intervento: 1. rafforzamento del servizio camerale per l'orientamento e la formazione 2. sviluppo dei "network territoriali per la formazione e il lavoro" 3. riduzione del mismatch domanda - offerta di lavoro 4. definizione e implementazione di sistemi camerale per la certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali (d.lgs. 13/2013 e del d.lgs. 219/2016) 5. contributi e concorsi a supporto dello sviluppo integrato 6. realizzazione di progetti innovativi Nel 2021 continueranno, se pur influenzate dall'andamento dell'epidemia, le iniziative per rafforzare la rete di collaborazione tra imprese, istituti scolastici e enti del territorio per favorire la realizzazione di progetti di alternanza scuola-lavoro, compreso lo sviluppo del portale dell'Alternanza Scuola Lavoro.	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio, Azienda ConCentro e soc. consortile I.TER	
	<b>Indicatore triennio 2021-2023</b>	
descrizione	Indice di copertura degli interventi di promozione, sostegno e digitalizzazione: le risorse destinate a supportare l'economia dei territori negli ambiti indicati evidenziano la capacità dell'Ente di contribuire allo sviluppo dell'economia reale.	
metodo di calcolo	oneri per iniziative (interventi economici al netto dell'internazionalizzazione + quote associative) anno N proventi correnti anno N	
fonte del dato	Consuntivo anno N	
unità di misura	assoluto	
valore Indicatore CONSUNTIVO 2021	0,33	
target	<b>&gt; 0,35</b>	



Missione	012 - Regolazione dei mercati	
Programma	004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	
Linea strategica	<p><b>TUTELA E LEGALITA'</b></p> <p>Verranno garantiti i servizi previsti dalla normativa e valutate iniziative comuni su tematiche di particolare rilevanza; riprenderà l'attività legata alle sanzioni amministrative (con particolare riferimento alle ordinanze, la cui notifica nel 2020 è stata parzialmente sospesa per non gravare ulteriormente sulla situazione economica degli imprenditori), alla tenuta del registro nazionale dei protesti ed alla metrologia legale. In quest'ultimo contesto verrà, con ogni probabilità, riproposta anche per il 2021 da Unioncamere una convenzione sulla vigilanza in materia di metrologia, con lo scopo di rafforzare e strutturare l'attività di controllo attribuita alle camere dal Decreto 93/2017 di revisione del settore. Nell'ottica della formazione/informazione degli imprenditori, è stata siglata una convenzione con il Laboratorio chimico della Camera di commercio di Torino, che verrà riproposta anche per l'anno 2021, per offrire agli imprenditori interessati, in particolare quelli della filiera dell'agroalimentare, un servizio di consulenza e assistenza sulle problematiche relative all'etichettatura ed alla sicurezza alimentare.</p>	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio	
Linea strategica	<p><b>SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA</b></p> <p>Continua a rimanere centrale l'attività camerale nel processo di semplificazione e digitalizzazione degli adempimenti delle imprese, nell'ottica di un costante miglioramento della tempestività e della completezza dell'informazione e delle comunicazioni con gli imprenditori. In questo ambito si inseriranno le azioni del sistema camerale volte all'implementazione e diffusione del nuovo ambiente unico di compilazione guidata delle istanze telematiche unitamente alla riprogettazione delle piattaforme per la gestione delle stesse. Nel 2021, salvo proroghe dettate dall'emergenza sanitaria da Covid -19, si procederà al potenziamento del patrimonio informativo del Registro delle Imprese con l'acquisizione dei dati relativi al Titolare Effettivo introdotto dalla normativa Antiriciclaggio a vantaggio delle Forze dell'Ordine. Proseguirà l'attività in sinergia con gli Enti locali del territorio per la regolare implementazione del fascicolo informatico di impresa e per la conoscenza delle modalità di consultazione dei dati del fascicolo stesso.</p>	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio	
<b>Indicatore triennio 2021-2023</b>		
descrizione	costo medio delle spese generali di funzionamento per impresa: esprime quanto incidono i costi di funzionamento mediamente sulle imprese registrate al RI.	
metodo di calcolo	$\frac{\text{Oneri correnti: funzionamento anno N}}{\text{n. Imprese registrate anno N}}$	
fonte del dato	Consuntivo anno N e imprese iscritte al 31.12. anno N Movimprese	
Unità di misura	assoluto	
valore Indicatore CONSUNTIVO 2021	49,03	
target	< 60	
<b>Indicatore triennio 2021-2023</b>		
descrizione	dimensionamento delle imprese rispetto al personale camerale assorbito nelle funzioni camerali (espresso in FTE): misura il numero medio di imprese registrate per ogni risorsa umana espressa in tempo pieno equivalente	
metodo di calcolo	$\frac{\text{n. imprese registrate al 31.12. anno N}}{\text{personale camerale (espresso in FTE) anno N}}$	
fonte del dato	Imprese iscritte al 31.12. anno N Movimprese; personale rilevato da applicativi interni	
Unità di misura	assoluto	
valore Indicatore CONSUNTIVO 2021	889,49	
target	> 650	



Missione	016 - Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo	
Programma	005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
Linea strategica	<b>INTERNAZIONALIZZAZIONE</b> L'emergenza sanitaria 2020 non ha fermato l'attività di stimolo e supporto alle PMI del territorio ad aprire, a livello internazionale, nuovi canali di business e/o consolidare mercati già raggiunti. L'azione si svolgerà in linea con le nuove disposizioni contenute nella riforma camerale, realizzando le attività in forma congiunta tra le due sedi, in primis di concerto con il Sistema camerale nazionale e Ministero/ICE. Verrà confermata la sinergia con ICE, la struttura governativa nazionale, grazie a "Flying Desk" che prevede la presenza in forma virtuale di funzionari di ICE a supporto dell'operatività delle strutture dedicate. Continueranno i servizi di qualificazione/formazione sull'internazionalizzazione (tramite webinar e seminari, incontri di checkup con esperti Paese o su tematiche particolari); servizi di assistenza alle imprese su argomenti specifici (dogane, dazi, fiscalità, orientamento ed esplorazione mercati); laddove praticabile, attività accoglimento delegazioni estere anche in occasione di eventi locali quali le manifestazioni fieristiche; progettualità in collaborazione con la Regione; attività di progettazione a valere sui programmi di finanziamento dell'Unione Europea o su bandi emessi dalla Regione; prosecuzione dell'attività dello Sportello EEN-Enterprise Europe Network "Friends Europe" per l'assistenza sulle iniziative promosse dall'Unione Europea; assistenza tecnica e promozione del business nel settore vinicolo, NETWORK4WINE progetto finanziato dalla Commissione Europea/Eurochambre attraverso il programma EU4Business, rivolta alle BSO Organizzazioni di supporto alle Imprese/ le stesse Imprese sia dell'area europea che dei paesi del partenariato orientale EAP (Armenia, Azerbaijan, Bielorussia, Georgia, Moldavia, Ucraina) con oggetto lo sviluppo di progettualità comuni.	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio, Azienda ConCentro e soc. consortile PROMOS	
<b>Indicatore triennio 2021-2023</b>		
descrizione	risorse destinate ad attività di internazionalizzazione per impresa	
metodo di calcolo	<u>Risorse destinate ad attività di internazionalizzazione anno N</u> n. Imprese registrate anno N	
fonte del dato	Consuntivo anno N e imprese registrate al 31.12. anno N Movimprese	
Unità di misura	assoluto	
valore Indicatore CONSUNTIVO 2021	6,10	
target	> 5	
Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
Programma	002 - Indirizzo politico	
Linea strategica	<b>GESTIONE ACCORPAMENTO</b> In questo ambito rimane priorità strategica la realizzazione dell'insieme delle iniziative che consentono la definitiva messa a regime della Camera di Commercio. E' già stato approvato il nuovo assetto organizzativo e quasi completamente attuato; sono già stati adottati molti Regolamenti e procedure amministrative; è stato adottato il Sistema di misurazione e valutazione della Performance che ora deve essere annualmente aggiornato, tuttavia devono ancora essere adottati alcuni atti e processi organizzativi volti ad armonizzare le strutture delle Camere accorpate (es. strutture tecnologiche, applicazioni software, procedure operative, alcuni Regolamenti ecc.) In questo ambito riveste un ruolo preminente la comunicazione esterna: nel 2021 la CCIAA avrà il proprio sito <a href="http://www.pnud.camcom.it">www.pnud.camcom.it</a> riorganizzato nella presentazione, nei contenuti, nel design riconoscibile ma integrato nel brand di sistema e nell'offerta di ulteriori funzionalità che miglioreranno il rapporto con gli utenti e amplieranno l'offerta di servizi. Oltre a pubblicare contenuti istituzionali sul sito web, l'ente è anche presente sui social media Facebook, Instagram, YouTube secondo finalità istituzionali e di interesse generale, per ascoltare opinioni e per informare in tempo reale gli utenti delle iniziative e dei servizi offerti, che possono approfondire sul sito.	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio	
<b>Indicatore triennio 2021-2023</b>		
descrizione	Equilibrio economico della gestione corrente: misura l'incidenza degli oneri correnti rispetto ai proventi correnti	
metodo di calcolo	<u>Oneri correnti anno N</u> <u>proventi correnti anno N</u>	
fonte del dato	Consuntivo anno N	
Unità di misura	assoluto	
valore Indicatore CONSUNTIVO 2021	0,99	
target	> 0,90 < 1,25	



Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
Programma	003 - Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza	
Linea strategica	<b>GESTIONE ACCORPAMENTO</b> In questo ambito rimane priorità strategica la realizzazione dell'insieme delle iniziative che consentono la definitiva messa a regime della Camera di Commercio. E' già stato approvato il nuovo assetto organizzativo e quasi completamente attuato; sono già stati adottati molti Regolamenti e procedure amministrative; è stato adottato il Sistema di misurazione e valutazione della Performance che ora deve essere annualmente aggiornato, tuttavia devono ancora essere adottati alcuni atti e processi organizzativi volti ad armonizzare le strutture delle Camere accorpate (es. strutture tecnologiche, applicazioni software, procedure operative, alcuni Regolamenti ecc.) In questo ambito riveste un ruolo preminente la comunicazione esterna: nel 2021 la CCIAA avrà il proprio sito <a href="http://www.pnud.camcom.it">www.pnud.camcom.it</a> riorganizzato nella presentazione, nei contenuti, nel design riconoscibile ma integrato nel brand di sistema e nell'offerta di ulteriori funzionalità che miglioreranno il rapporto con gli utenti e amplieranno l'offerta di servizi. Oltre a pubblicare contenuti istituzionali sul sito web, l'ente è anche presente sui social media Facebook, Instagram, YouTube secondo finalità istituzionali e di interesse generale, per ascoltare opinioni e per informare in tempo reale gli utenti delle iniziative e dei servizi offerti, che possono approfondire sul sito.	
Centri di responsabilità	Camera di Commercio	
	<b>Indicatore triennio 2021-2023</b>	
descrizione	Incidenza dei costi strutturali: misura l'incidenza dei costi di struttura rispetto ai proventi correnti.	
metodo di calcolo	$\frac{\text{Oneri correnti} - \text{interventi economici anno N}}{\text{proventi correnti anno N}}$	
fonte del dato	Consuntivo anno N	
Unità di misura	assoluto	
valore Indicatore CONSUNTIVO 2021	0,66	
target	<b>&lt; 0,85</b>	

## Appendice 1 – I Servizi resi

### Internazionalizzazione e subfornitura – area territoriale di Pordenone

Internazionalizzazione e supporto alla subfornitura – azienda speciale ConCentro				Iniziativa co-organizzate con la sede di UD con partecipazione di imprese pordenonesi		
Iniziativa	Numero eventi	Imprese / partecipanti	Numero incontri	Numero eventi	Imprese PN/ partecipanti	Numero incontri
Fiere all'estero in presenza e online	2	15	-	-	-	-
Missioni imprenditoriali all'estero	-	-	-	2	2	10
Incoming operatori esteri in presenza e online	13	95	164	5	15	36
Check-up in presenza/online	3	22	22	-	-	-
Seminari/corsi/incontri online	15	315	15	-	-	-

### Internazionalizzazione – area territoriale di Udine

Internazionalizzazione - I.TER/Promos -		
Iniziativa	Imprese/partecipanti	Numero eventi con partecipazioni aziendali
Outgoing (fiere e missioni), b2b online	78	40
Incoming, b2b online	130	16
Check up	199	12
Attività seminariale, webinar	492	80
<b>Totale</b>	<b>899</b>	<b>148</b>

Area Focus	Numero eventi	Imprese/partecipanti
Mondo	76	572
Europa	23	166
Asia	25	83
Americhe	18	65
Africa	6	13

### Promozione – marketing territoriale – Area territoriale di Pordenone

L'attività di promozione turistica del territorio pordenonese è stata attuata principalmente attraverso il sito ufficiale del turismo e degli eventi [www.pordenonewithlove.it](http://www.pordenonewithlove.it) e i profili social dedicati.

#### Marketing territoriale – promozione - azienda speciale ConCentro

Iniziative	Numero eventi
Numero di eventi promossi sul territorio pordenonese tramite il sito Pordenonewithlove-ConCentro	123

### Promozione – marketing territoriale – Europrogettazione Area territoriale di Udine

#### Marketing territoriale – I.TER

Attività	Numero
Eventi istituzionali (animazione del territorio, montagna, editoria, premiazioni ) avviati anche se annullati (covid-19)	16
Di cui eventi nei quali I.Ter partecipa per lo sviluppo di specifiche attività	13

#### Europrogettazione – I.TER

Progetti	Numero
Presentati con Camera capofila	1
Cui la Camera ha aderito da partner o in cui è nei vari focus/sector groups	1 (EEN)

### Formazione – area territoriale di Pordenone-Udine

#### Formazione realizzata dal Comitato Imprenditoria Femminile

Attività	Numero
Webinar/incontri sui temi dell'equilibrio fra imprenditoria e vita privata e dell'e-commerce	4
Partecipanti ai webinar/incontri	60

#### Formazione da ConCentro sul territorio di Pordenone

Attività	Numero
Incontri formativi "Pordenone una città per tutti"	4
Incontri formativi "PSR – Sostegno a progetti di sviluppo e innovazione nella promozione dei prodotti agroalimentari tipici del territorio"	11
Partecipanti agli incontri formativi	156



<b>Formazione erogata da I.TER sul territorio di Udine</b>	
<b>Attività</b>	<b>Numero</b>
Corsi progetto PIPOL garanzia giovani FVG e Occupabilità FVG	9
Tirocinii progetto PIPOL	1
Corso programma sviluppo rurale 14-20	1
Corsi programma Specifico 73/20 Innovazione	6
Corsi programma Specifico 64/18 Beni culturali, turismo	1
Tirocinii programma Specifico 64/18 Beni culturali, turismo	6
Corsi progetto PID	8
Corsi Progetto Formazione e Lavoro	13
Partecipanti ai corsi/tirocinii	728

**Progettualità legate all'aumento del 20% del diritto annuale – area territoriale di Pordenone-Udine**

<b>Progetto “Punto Impresa Digitale”</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>numero</b>
Imprese coinvolte nelle attività di assessment della maturità digitale (Self e zoom 4.0)	102
SPID rilasciati	579
Dispositivi CNS/firma digitale – Nuovi rilasci	9.106
Dispositivi CNS/firma digitale – Rinnovi	4.307
Eventi formazione/informazione digitale realizzati: numero eventi	20
Eventi formazione/informazione digitale: numero partecipanti	381

**Progettualità legate all'aumento del 20% del diritto annuale ed al Fondo Perequativo 2019-2020 – area di Pordenone-Udine**

<b>Progetto “I servizi di orientamento al lavoro e alle professioni”</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>numero</b>
Accordi sottoscritti per favorire l'alternanza	2
Video Conoscere la Camera di commercio (infocamere)	4
Eventi di sensibilizzazione per promuovere l'alternanza e l'orientamento al lavoro (webinar)	6

<b>Progetto “I servizi di orientamento al lavoro e alle professioni” – area territoriale di Pordenone</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>numero</b>
Accordi sottoscritti per favorire l’alternanza (Associazione Musicae – Legno vivo)	1
Scuole coinvolte nel network promosso	11
Eventi di sensibilizzazione per promuovere l’alternanza e l’orientamento al lavoro	7
Bando Storie di alternanza – n. sessioni	1
Video per l’orientamento	5
Percorsi di professionalizzanti	2
Video promozionali per l’alternanza e l’orientamento al lavoro	4
Fiera “Punto d’incontro”	1

<b>Progetto “I servizi di orientamento al lavoro e alle professioni” – area territoriale di Udine</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>Numero</b>
Accordi sottoscritti per favorire l’alternanza (JA)	1
Scuole coinvolte nel network promosso	16
Video promozionali per l’alternanza e l’orientamento al lavoro	6
Bando Storie di alternanza – n. sessioni + bando ITS	2
Incontri informativi per studenti (virtual job day)	1
Progetto per Percorsi formativi “Impresa in azione”	1

<b>Progetto turismo – Area territoriale di Pordenone</b>	
<b>Indicatori manifestazione Pordenonelegge.it</b>	<b>numero</b>
Eventi online	82
Eventi sul territorio pordenonese	248
Eventi con ospiti stranieri online	19
Eventi complessivi proposti	250

<b>Progetto Turismo – Area territoriale di Udine</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>Numero</b>
Interventi formativi	13
Aziende coinvolte nella formazione inerente ad attività turistiche	305
Utenti (istituzioni ed imprese) coinvolte in attività progetto Turismo	66



**Contributi e agevolazioni a imprese e cittadini – Area territoriale di Pordenone**

<b>Ufficio Carburanti - azienda speciale ConCentro</b>	
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>
Operazioni a pagamento allo sportello (rilasci, duplicati, variazioni ecc.)	16.687
Operazioni gratuite allo sportello	8.543
Verbali di accertamento emessi	46
Incassi	235.757,09

<b>Incentivi/contributi alle imprese e cittadini</b>	
<b>Pratiche e/o provvedimenti gestiti a valere su diversi linee di incentivi</b>	<b>Numero</b>
Domande presentate	264
Domande concesse	977
Entità contributi concessi (vedere dettaglio tabella seguente)	€ 12.360.370,85
Domande liquidate	1.062
Entità contributi liquidati (vedere dettaglio tabella seguente)	€ 10.995.382,12
Domande archiviate/revocate	140

<b>Incentivi/contributi alle imprese e cittadini</b>		
<b>Tipologia bando</b>	<b>€ concessi</b>	<b>€ liquidati</b>
Bandi camerali	538.110,50	775.904,82
Bandi regionali	11.822.260,35	10.122.957,30
Bandi Protezione Civile	0,00	96.520,00
<b>Totali</b>	<b>12.360.370,85</b>	<b>10.995.382,12</b>

**Contributi e agevolazioni a imprese e cittadini – Area territoriale di Udine**

<b>Carburanti agevolati - ITER</b>	
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>
Operazioni a pagamento allo sportello (rilasci, duplicati, variazioni ecc.)	34.757
Operazioni gratuite allo sportello	11.121
Verbali di accertamento emessi	0
Incassi	473.120,00



<b>Incentivi/contributi alle imprese e cittadini</b>	
<b>Pratiche e/o provvedimenti gestiti a valere su diversi linee di incentivi</b>	<b>Numero</b>
Domande presentate	642
Domande concesse	1.997
Entità contributi concessi (vedere dettaglio tabella seguente)	€. 15.583.990,35
Domande liquidate	2.014
Entità contributi liquidati (vedere dettaglio tabella seguente)	€. 16.664.099,84
Domande archiviate/revocate	297

<b>Incentivi/contributi alle imprese e cittadini</b>		
<b>Tipologia bando</b>	<b>€ concessi</b>	<b>€ liquidati</b>
Bandi camerali	405.415,43	484.899,42
Bandi regionali	15.178.574,92	15.357.570,23
Bandi Protezione Civile	0,00	821.630,19
<b>Totali</b>	<b>15.583.990,35</b>	<b>16.664.099,84</b>

#### **Attività anagrafico - certificativa – Area territoriale di Pordenone-Udine**

<b>Commercio estero</b>	
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>
Numero certificati rilasciati (comprese copie)	16.297
Numero visti rilasciati (attestati, visti e legalizzazioni)	5.790
Tempo medio di rilascio dei certificati di origine (gg calendario)	2,11
Numero Carnet ATA rilasciati	67

<b>Regolazione Mercato – supporto all'innovazione</b>	
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>
Numero verbali (assegnazione + chiusura) per manifestazioni a premio	36
Utenti assistenza al punto orientamento	65
Utenti assistenza al deposito/punto orientamento	589
Numero ordinanze emesse	512



<b>Supporto alla creazione d'impresa ed accesso al credito/Ambiente</b>	
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>
Sportello Nuova Impresa – Quesiti gestiti	378
Finanza complementare (Fintech) – numero eventi	4
Finanza complementare (Fintech) – numero partecipanti	264 (+19 orientamenti personalizzati)
Sportello Ambiente – Quesiti gestiti	128
Sportello Ambiente – MUD ricevuti	6.023
Sportello Ambiente – Iscrizioni/variazioni/cancellazioni RAEE e PILE	198

<b>Registro Imprese – Albo imprese artigiane territorio di Pordenone</b>			
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>		
Registro imprese/Aia/Rea - Tempi medi di evasione pratiche di iscrizione, modifiche e cancellazioni	1,6 gg		
Registro imprese/Aia/Rea – numero pratiche lavorate (comprese quelle d'ufficio)	17937		
Libri e registri vidimati – numero pagine	540322		
Albo Artigiani - Tempi medi di evasione pratiche di iscrizione, modifiche e cancellazioni	1,6 gg		
Albo Artigiani – numero pratiche lavorate	1979		
Bilanci	4801		
<b>% di pratiche Registro Imprese/Albo Artigiani e REA evase nei termini di legge (escluse quelle d'ufficio)</b>			
<b>n. pratiche</b>	<b>% evase entro 5 gg</b>	<b>% evase 6-10 gg</b>	<b>% evase &gt; 10 gg</b>
17937	96,0%	3,5%	0,5%

<b>Regolazione del Mercato – territorio di Pordenone</b>	
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>
Protesti cambiari – effetti complessivi	420
Protesti cambiari – effetti complessivi valore (€)	219.654,75
Protesti cambiari: n. cancellazioni (pagamento, illegittimità, riabilitazione)	13
Cronotachigrafi: n. carte emesse, rinnovate e/o sostituite	1112
Numero ispezioni metriche (periodica + vigilanza)	9
Numero strumenti verificati (periodica + vigilanza)	13
Depositi di marchi e brevetti	115
Periti ed esperti iscritti	2
Candidati esami SAB esaminati	13
Candidati esami mediatori esaminati	27



<b>Registro Imprese – Albo imprese artigiane – territorio di Udine</b>			
<b>Attività svolta</b>			<b>Numero</b>
Registro imprese-Aia-Rea	Tempi medi	evasione pratiche di	3,5 gg
iscrizione/modifica/cancellazione (gg)			
Registro imprese/Aia/Rea – numero pratiche lavorate (comprese quelle d'ufficio)			32646
Libri e registri vidimati (n. pagine)			882114
Albo Artigiani - Tempi medi evasione pratiche di iscrizione, modifiche e cancellazione (gg)			2,2 gg
Albo Artigiani – numero pratiche lavorate			3642
Bilanci			8458
<b>% di pratiche Registro Imprese/Albo Artigiani e REA evase nei termini di legge</b>			
<b>n. pratiche</b>	<b>% evase entro 5 gg</b>	<b>% evase 6-10 gg</b>	<b>% evase &gt; 10 gg</b>
32646	81,5%	9,4%	9,1%

<b>Regolazione del Mercato – territorio di Udine</b>	
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>
Protesti cambiari – effetti complessivi	1054
Protesti cambiari – effetti complessivi valore (€)	765.348,33
Protesti cambiari: n. cancellazioni per avvenuto pagamento/illegittimità/riabilitazione	37
Cronotachigrafi: n. carte emesse, rinnovate e/o sostituite	1763
Numero ispezioni metriche (periodica + vigilanza)	8
Numero strumenti verificati (periodica + vigilanza)	11
Depositi di marchi e brevetti	234
Periti ed esperti iscritti	19
Candidati esami SAB esaminati	80
Candidati esami mediatori esaminati	45

<b>Supporto alla risoluzione delle controversie – territorio di Udine</b>	
<b>Attività svolta</b>	<b>Numero</b>
Procedure avviate (Mediazioni + Conciliazioni)	202
Valore complessivo controversie (€)	15.925.644,93
Valore medio controversie (€)	78.839,83



## Appendice 2 – L'esito della customer satisfaction

### L'INDAGINE

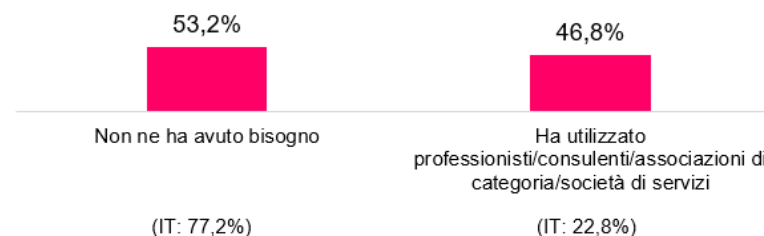


- **OBIETTIVO**  
misurare il livello di Customer Satisfaction espresso da imprese e stakeholder;
- **METODOLOGIA**  
interviste CATI e CAWI a 500 imprese iscritte al Registro delle imprese della CCIAA di Pordenone Udine;
- **SEDE AZIENDE**  
65% Udine, 35% Pordenone;
- **SETTORI ECONOMICI**  
Servizi alla persona o alle imprese (27,4%), Commercio (20,8%), Manifatturiero e Industria (17,6%), Costruzioni (13,8%), Alloggio e ristorazione\* (7,8%), Agricoltura\* (7,8%), Altro settore\* (4,4%), Minerali ed Energia\* (0,4%);
- **CLASSE DI ADDETTI**  
da 1 a 9 addetti (72%), 10 o più addetti (21,6%), nessun addetto\* (6,4%);
- **FORMA GIURIDICA**  
società di persone (43,6%), società di capitali (38,4%), imprese individuali (15,2%), altre forme\* (2,8%).

\* base campionaria bassa

## 1. Contatto e interazione con la CCIAA

### • FREQUENZA DI CONTATTO NELL'ULTIMO ANNO



Considerazioni: Le imprese necessitano dei servizi offerti dalla CCIAA ma spesso si rivolgono altrove.

### • MODALITÀ DI CONTATTO

74,9%: a distanza, 25,1%: di persona

### • INTERAZIONE CON IL PERSONALE

Soddisfazione massima (100-98%) in:

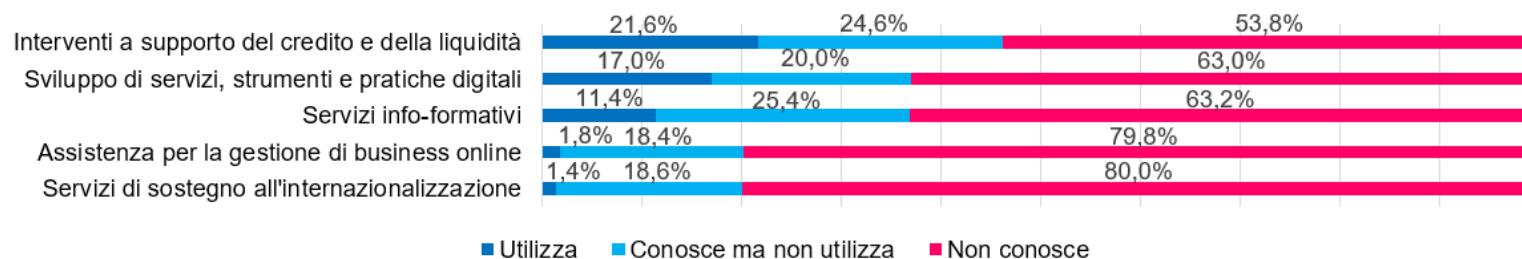
“chiarezza delle informazioni fornite”, “cortesia e rispetto verso l’utente”, “preparazione tecnica”.

L’interazione è giudicata insufficiente solo dallo 0,8% delle imprese (IT: 2,4%).



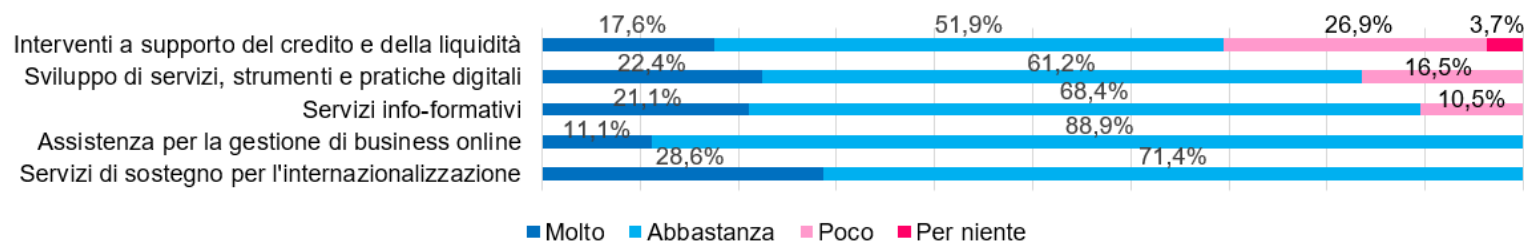
## 2. Iniziative camerali per fronteggiare l'emergenza «Covid-19»

### LIVELLO DI CONOSCENZA DELLE INIZIATIVE CAMERALI A SUPPORTO DELLE IMPRESE



Considerazioni: Si dovrebbe promuovere maggiormente la conoscenza dei servizi di sostegno all'internazionalizzazione e di assistenza per gestione di business online (criticità presente anche a livello nazionale).

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE INIZIATIVE CAMERALI A SUPPORTO DELLE IMPRESE



Considerazioni: Il 30,6% delle imprese è poco o per nulla soddisfatta degli interventi a supporto del credito e della competitività (IT: 6%).



### 3. Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati

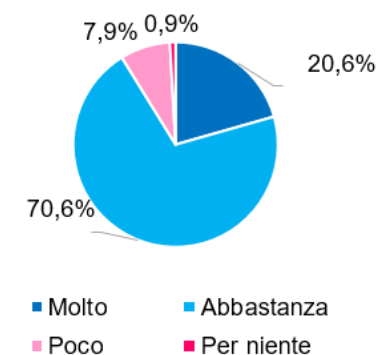
#### • RANKING CONOSCENZA (valori %)

1. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	78,0%	(IT: 94,9%)
2. Servizi specifici per la digitalizzazione	66,2%	(IT: 62,8%)
3. Pratiche ambientali varie	45,8%	(IT: 25,2%)
...		
10. Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	22,6%	(IT: 61,5%)
11. Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	22,6%	(IT: 40,4%)
12. Metrologia legale	18,2%	(IT: 14,4%)

#### • RANKING UTILIZZO (valori %)

1. Servizi specifici per la digitalizzazione	54,6%	(IT: 39,0%)
2. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	46,6%	(IT: 74,5%)
3. Pratiche ambientali varie	21,8%	(IT: 7,0%)
...		
10. Servizi per l'internazionalizzazione	2,6%	(IT: 5,3%)
11. Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	1,6%	(IT: 18,3%)
12. Servizi di composizione delle controversie	0,8%	(IT: 3,9%)

#### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

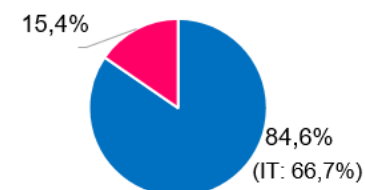


## 4. Servizi on-line offerti dalla CCIAA

### • VANTAGGI E SVANTAGGI DEI SERVIZI ON-LINE

- ✓ Rapidità, asincronicità, multicanalità;
- X Impersonalità.

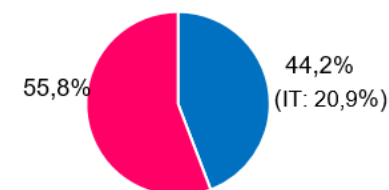
### • LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI ONLINE



■ Si ■ No

Considerazioni: I servizi online sono più conosciuti tra le imprese dai 10 addetti in su.

### • LIVELLO DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE



■ Si ■ No

Considerazioni: I servizi online sono meno utilizzati dalle piccole imprese del settore Agricoltura.

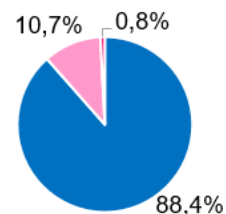
## 5. KPI di qualità percepita

- **INDICE DI PERIODO (IDP)**

+36,6%: chi ritiene che la qualità dei servizi sia migliorata sopravanza di 36,6 punti percentuali chi ha ravvisato un peggioramento (IT: +12,2%).

- **INDICE DI RIUTILIZZO (IDR)**

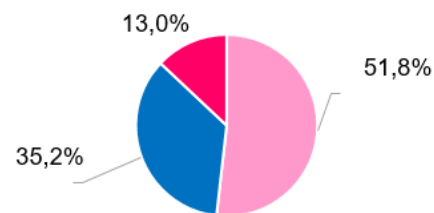
L'88,4% delle imprese riutilizzerà in futuro i servizi della CCIAA.  
Solo lo 0,8%, se non obbligato, non li riutilizzerà (soglia critica al 3%).



■ Si ■ Probabilmente no ■ Certamente no

- **CAMERA PROMOTER SCORE (CPS)**

+22,2% (calcolato come differenza tra chi raccomanderebbe la CCIAA ad amici e colleghi, i promotori, e chi non la consiglierebbe, i detrattori) (IT: +25,1%).



■ Neutrali ■ Promotori ■ Detrattori