

**Missione 011 - "Competitività e sviluppo delle imprese"**

**I giovani - le nuove generazioni - nel commercio, nell' industria nell' artigianato e in agricoltura: occupazione, cultura d'impresa, passaggio generazionale, digitalizzazione e innovazione**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni	Organizzare eventi/incontri di sensibilizzazione relativamente ai servizi di orientamento alle professioni e all'alternanza scuola lavoro (obiettivo stabilito da Unioncamere nazionale)	N. eventi/incontri organizzati	>= 5	9 (target: 5)	18	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, Unioncamere	Area comunicazione e statistica, area promozione, internazionalizzazione, arbitrato e conciliazione, azienda speciale NB: obiettivo condiviso	1	5	14.5.19: presentazione attività camerali in Città Metropolitana, 23.9.19 presentazione dei servizi camerali nell'ambito del FP, 17.10.19 inaugurazione del festival cultura tecnica con desk istituzionale di presentazione dei servizi camerali, 4 incontri rivolti ai professori: 21/10/2019, 23/10/2019, 29/10/2019, 5/11/2019 7 + 1 incontri rivolti a famiglie e studenti : 07/11/2019, 12/11/2019, 22/11/2019 (2 incontri), 28/11/2019, 11/11/2019, 25/11/2019, 10/12/2019, 3 incontri rivolti ai cittadini: 12/11/2019, 16/11/2019, 23/11/2019

**Attrattività della città per i giovani di tutta Europa. Attrattività turistica, ma anche come luogo di studio, lavoro, talenti, tecnologie**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Promozione turistica e culturale integrata e di qualità	Report sui flussi turistici 2018/2019 a seguito delle attività di Apt, Bo Welcome e delle attività progetti e bandi della camera per il territorio, comprensivo di importi finanziari/rendicontati e analisi dell'impatto delle politiche sui diversi territori (outcome)	data presentazione report agli organi.	report 1 <= 30/06/2019 report 2 <= 31/12/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	4	software LWA, Ge.Doc	Area affari generali, area promozione internazionalizzazione arbitrato e conciliazione NB: obiettivo condiviso	2	5	1) Deliberazione di Giunta n. 16 del 22.01.2019 (Bologna Welcome SRL - Consiglio di Amministrazione del 26 Novembre 2018 - Comunicazioni); 2) Deliberazione di Giunta n. 72 del 21.05.2019 (Bologna Welcome S.R.L.: Assemblea del 9 Maggio 2019 - Comunicazioni); 3) Deliberazione di Giunta n. 163 del 15.10.2019 (Conferenza Stampa: "Cinque anni di Turismo a Bologna: i Numeri del Quinquennio 2013-2018" - Comunicazioni); 4) Deliberazione di Giunta n. 180 del 03.12.2019 (Comunicazione: Report dei progetti su Turismo e bandi della Camera per il territorio e relativi finanziamenti. Stato attuazione 2a annualità delle attività nell'ambito dell'accordo di collab Città Metropolitana di Bo e la Camera di per la destinazione turistica Bo Metropolitana) - Redatta da Ufficio Promozione Interna.

**Missione 012 - "Regolazione dei mercati"**

**Borsa merci e azienda speciale**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Definizione assetto e attività borsa merci e azienda speciale	Definizione e pubblicazione bando relativo all'assegnazione concessione borsa merci anno 2020	data pubblicazione bando	<= 30/04/2019-30/09/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	17/06/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, log sito	Area affari generali (area leader di obiettivo), area provveditorato, area risorse finanziarie, area promozione internazionalizzazione, arbitrato e conciliazione (area leader di obiettivo) NB: obiettivo condiviso	3	20	Target obiettivo variato come da delibera di Giunta n. 121 del 09/07/2019
	Conclusione procedura di gara per l'assegnazione concessione borsa merci 2020	data conclusione procedura di gara	<= 30/09/2019-30/11/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	05/11/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc	Area affari generali, area provveditorato (area leader di obiettivo), area risorse finanziarie, area promozione internazionalizzazione arbitrato e conciliazione NB: obiettivo condiviso	4	15	Aggiudicazione definitiva con Determinazione del Dirigente del IV Settore n. 371 del 5 novembre 2019. Target obiettivo variato come da delibera di Giunta n. 121 del 09/07/2019

**Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"**

**Gestione dell'ente improntata a criteri manageriali di efficienza e trasparenza**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Ottimizzazione e riassetto della struttura organizzativa dell'ente	Espletamento attività inerenti: nuova pianta organica, pubblicazione bando comandi, bozza contratto decentrato, bozza smvp e nuove schede di valutazione	data espletamento tutte le attività	<= 31/10/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	30/07/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc	Dir III III e IV Settore. Tutte le aree	5	15	bozza di decentrato consegnata alla RSU in data 30/07/2019 bozza di sistema di valutazione consegnata alla RSU in data 17/6/2019
Valorizzazione archivio storico	Definizione trasferimento materiale dell'archivio storico nei locali biblioteca	data provvedimento/report <= 30/06/2019	<= 30/06/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	27/05/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc	Area comunicazione e statistica, area affari generali. NB: obiettivo condiviso	6	15	Relazione firmata digitalmente dal Segretario Generale e Capo Area
Trasparenza/ anticorruzione.	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs. 33/2013 a seguito delle modifiche introdotte dal decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 e successive Linee Guida. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente" e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggio periodici.	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 96%	96,74%	97,81%	elaborazione ufficio (monitoraggi o Ente)	tutti i servizi camerali, azienda speciale	7	5	

**Società partecipate. Supporto agli organi e al management nelle rispettive linee di sviluppo e nella realizzazione dei piani industriali**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Iniziativa di valorizzazione di Bologna Fiere e dell'Aeroporto Marconi	Aggiornamento costante degli organi relativamente alle iniziative di valorizzazione e sulle attività delle soc. partecipate Bologna Fiere e Aeroporto Marconi	N provvedimenti/informativi e presentati agli organi	>= 10	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	18	software LWA, Ge.Doc	Area affari generali, area comunicazione e statistica, area risorse finanziarie NB: obiettivo condiviso	8	20	Deliberazione di Giunta n. 15 del 22.01.2019 Deliberazione di Giunta n. 29 del 12.02.2019 Deliberazione di Giunta n. 48 del 12.03.2019 Deliberazione di Giunta n. 47 del 12.03.2019 Deliberazione di Giunta n. 49 del 12.03.2019 Deliberazione di Giunta n. 62 del 02.04.2019 Deliberazione di Giunta n. 63 del 02.04.2019 Deliberazione di Giunta n. 65 del 02.04.2019 Deliberazione di Consiglio n. 2 del 13.05.2019 Deliberazione di Giunta n. 111 del 09.07.2019 Deliberazione di Giunta n. 121 del 09.07.2019 Deliberazione di Consiglio n. 10 del 25.07.2019 Deliberazione di Giunta n. 143 del 17.9.2019 Deliberazione di Giunta n. 146 del 15.10.2019 Deliberazione di Giunta n. 162 del 15.10.2019 Deliberazione di Consiglio n. 15 del 31.10.2019 Deliberazione di Giunta n. 195 del 3.12.2019 Deliberazione di Consiglio n. 21 del 19.12.2019

Totale	100
<b>Risultato</b>	<b>100,00</b>

**Missione 012 - "Regolazione dei mercati"**

**Borsa merci e azienda speciale**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Definizione assetto e attività borsa merci e azienda speciale	Definizione e pubblicazione bando relativo all'assegnazione concessione borsa merci anno 2020	data pubblicazione bando	<= 30/04/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	17/06/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, log sito	Area provveditorato, area risorse finanziarie, area affari generali, area leader di obiettivo, area promozione internazionalizzazione arbitrale e conciliazione (area leader di obiettivo) NB:obiettivo condiviso	1	15	Target obiettivo variato come da delibera di Giunta n. 121 del 09/07/2019
	Conclusione procedura di gara per l'assegnazione concessione borsa merci 2020	data conclusione procedura di gara	<= 30/11/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	05/11/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc	Area provveditorato (area leader di obiettivo), area risorse finanziarie, area affari generali, area promozione internazionalizzazione arbitrale e conciliazione, NB:obiettivo condiviso	2	20	Aggiudicazione definitiva con Determinazione del Dirigente del IV Settore n. 371 del 5 novembre 2019. Target obiettivo variato come da delibera di Giunta n. 121 del 09/07/2019

**Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"**

**Ottimizzazione della gestione immobiliare dell'ente**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Prosecuzione delle attività di ottimizzazione della gestione del patrimonio immobiliare. Conseguimento certificato anticendio Palazzo Mercanzia e di ogni ulteriore certificazione necessaria per utilizzo di Palazzo Mercanzia per eventi e uffici. Alienazione immobili (delegazione di Imola, locali Ex-Promo Bologna). Attività inerenti la sede di Palazzo degli Affari: trasferimento uffici- avvio operazioni propedeutiche per il trasloco della sede di Palazzo Affari- e destinazione immobiliare.	Predisposizione e completamento gara lavori per interventi di conseguimento del certificato anticendio e ogni ulteriore certificazione necessaria per utilizzo PM per eventi e uffici, a seguito eventuale rilascio dei necessari pareri/atti altri coinvolti entro 30/04/2019	data conclusione procedura di gara <= 31/10/2019	<= 31/10/2019	Nel 2018 non pervenuti necessari pareri altri enti coinvolti entro le scadenze previste per poter procedere con gara	Nel 2019 non pervenuti necessari pareri altri enti coinvolti entro le scadenze previste per poter procedere con gara	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc	Area provveditorato	3	10	TSC con PEC (prot. CCIAA n. 9611 del 11/02/2019) ha consegnato la documentazione integrativa richiesta dalla Soprintendenza. In data 08/04/2019 la Soprintendenza ha rilasciato alla CCIAA l'autorizzazione ai lavori di adeguamento anticendio (Prot. CCIAA 25550/2019). La CCIAA in data 08/04/2019 ha trasmesso l'autorizzazione della Soprintendenza a TSC che a sua volta ha trasmesso il progetto esecutivo in data 17/12/2019. Il progetto, dopo la validazione e l'approvazione, verrà presentato in Comune per pratica edilizia CILA (una volta avuto il nulla osta dal Comune sarà possibile fare la gara di appalto per i lavori). NON RISULTANO RILASCIATI I NECESSARI PARERI/ATTI ALTRI ENTI COINVOLTI ENTRO IL 30/04/2019 -
	Vendita/alienazione immobile sede di Imola	data pubblicazione bando	<= 30/06/2019	Nel 2018 non pervenuti necessari pareri altri enti coinvolti entro le scadenze previste per poter procedere con alienazione	21/10/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, log sito	Area provveditorato	4	10	Target obiettivo variato come da delibera di Giunta n. 121 del 09/07/2019
	Vendita/alienazione locali ex-Promo Bologna, seguito eventuale rilascio dei necessari pareri/atti altri enti coinvolti entro 30/04/2019	data pubblicazione bando	<= 30/06/2019	Nel 2018 non pervenuti necessari pareri altri enti coinvolti entro le scadenze previste per poter procedere con alienazione	Nel 2019 non pervenuti necessari pareri altri enti coinvolti entro le scadenze previste per poter procedere con alienazione	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, log sito	Area provveditorato	5	10	Deve essere regolarizzata dal Notaio la ns documentazione di acquisto e in particolare: effettiva e formale proprietà del ripostiglio, eventuale agibilità al Comune di Bologna. Sono in corso continue verifiche e incontri con il Notaio per reperire la documentazione necessaria alla alienazione. NON RISULTANO RILASCIATI I NECESSARI PARERI/ATTI ALTRI ENTI COINVOLTI ENTRO IL 30/04/2019 -
	Trasloco uffici palazzo affari da 04/04/2019-01/09/2020: definizione tempi e attività relativi all'avvio del trasloco degli uffici di pa a nuovo immobile e individuazione fornitore del servizio di trasloco	data presentazione comunicazioni/repo rt agli organi camerali	<= 31/10/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	15/10/2019	software LWA, Ge.Doc	Area provveditorato	6	10	in quanto il contratto di locazione passiva, stipulato il 22/03/2019, avrà decorrenza il 01/09/2020 data di fine lavori di ristrutturazione da parte della proprietà (vedi verbale conferenza di organizzazione del 05/06/2019). Con Comunicazione per la Giunta n. 155 del 15/10/2019 è stato illustrato lo stato di avanzamento delle attività propedeutiche al trasferimento.
	Definizione in collaborazione con Infocamere dell'operatività tecnologica della nuova sede a partire dal 04/04/2019 01/09/2020 con coesistenza di uffici a pa e in nuova sede per un periodo <= 3 mesi	data presentazione comunicazioni/repo rt agli organi camerali	<= 31/10/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	15/10/2019	software LWA, Ge.Doc	Area provveditorato, staff servizi informatici	7	10	in quanto il contratto di locazione passiva, stipulato il 22/03/2019, avrà decorrenza il 01/09/2020 data di fine lavori di ristrutturazione da parte della proprietà (vedi verbale conferenza di organizzazione del 05/06/2019). Con Comunicazione per la Giunta n. 155 del 15/10/2019 è stato illustrato lo stato di avanzamento delle attività relative agli apparati tecnologici.

**Gestione dell'ente improntata a criteri manageriali di efficienza e trasparenza**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Trasparenza/ anticorruzione.	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs. 33/2013 a seguito delle modifiche introdotte dal decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 e successive Linee Guida. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente" e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici.	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 96%	96,74%	97,81%	elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerali, azienda speciale	8	5	

**Società partecipate. Supporto agli organi e al management nelle rispettive linee di sviluppo e nella realizzazione dei piani industriali**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Iniziativa di valorizzazione di Bologna Fiere e dell'Aeroporto Marconi	Aggiornamento costante degli organi relativamente alle iniziative di valorizzazione e sulle attività delle soc. partecipate Bologna Fiere e Aeroporto Marconi	N provvedimenti/in formative presentati agli organi	>= 10	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	18	software LWA, Ge.Doc	Area risorse finanziarie, area affari generali, area comunicazione e statistica NB:obiettivo condiviso	9	10	Deliberazione di Giunta n. 15 del 22.01.2019 Deliberazione di Giunta n. 29 del 12.02.2019 Deliberazione di Giunta n. 48 del 12.03.2019 Deliberazione di Giunta n. 47 del 12.03.2019 Deliberazione di Giunta n. 49 del 12.03.2019 Deliberazione di Giunta n. 62 del 02.04.2019 Deliberazione di Giunta n. 63 del 02.04.2019 Deliberazione di Giunta n. 65 del 02.04.2019 Deliberazione di Consiglio n. 2 del 13.05.2019 Deliberazione di Giunta n. 111 del 09.07.2019 Deliberazione di Giunta n. 121 del 09.07.2019 Deliberazione di Consiglio n. 10 del 25.07.2019 Deliberazione di Giunta n. 143 del 17.9.2019 Deliberazione di Giunta n. 148 del 15.10.2019 Deliberazione di Giunta n. 162 del 15.10.2019 Deliberazione di Consiglio n. 15 del 31.10.2019 Deliberazione di Giunta n. 195 del 3.12.2019 Deliberazione di Consiglio n. 21 del 19.12.2019

Totale

100

Risultato

100,00

**Missione 011 - "Competitività e sviluppo delle imprese"**

**I giovani - le nuove generazioni - nel commercio, nell' industria nell' artigianato e in agricoltura: occupazione, cultura d'impresa, passaggio generazionale, digitalizzazione e innovazione**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Servizio di Assistenza Qualificata alle Imprese (D.M. 17 febbraio 2016, D.M 28 ottobre 2016): atti costitutivi e modificativi	Garantire celerità ed efficienza del servizio AQI nell'evasione delle pratiche	Tempo medio di evasione pratiche AQI. Art 24 c.a.d. iscrizione provvisoria <= 10gg., Art 24 c.a.d. iscrizione provvisoria <= 10gg., iscriz. sez.spec. <= 5gg., Art 25 c.a.d. <= 5gg	Art 24 c.a.d. iscrizione provvisoria <= 10gg.	Art 24 c.a.d. iscrizione provvisoria = 2,56 gg.	1,83	(1) cruscotto Infocamere Priamo, elaborazione ufficio	Area anagrafe economica	1	20	Iscrizione in sezione speciale in pari data rispetto all'iscrizione in sezione ordinaria
			iscriz. sez.spec. <= 5gg.	Art 25 c.a.d. = //	0,99					
			Art 25 c.a.d. <= 5gg		//					

**Qualità dei Servizi**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note				
Migliorare la qualità dei servizi/procedimenti del settore	% media di pratiche evase Bologna, in linea con benchmark nazionale % media di pratiche evase  Monitoraggio quadrimestrale performance tempi medi dei procedimenti amministrativi del settore e rispetto/miglioramento degli standard normativi per il 92% dei procedimenti selezionati del settore (sub procedimenti)  Miglioramento Indice di Soddisfazione (IS) relativo alla valutazione finale del servizio (telematico e sportello RI)	% Media Pratiche Evase BO >= % Media Pratiche Evase (Dato nazionale) NB:margine di scostamento di max 5 punti% rispetto al dato nazionale (% Media Bo non inferiore di 5 punti % rispetto a media nazionale)  N.procedimenti in linea o migliori di standard (% di realizzo) / N.procedimenti totali selezionati del settore	% Media Pratiche Evase BO >= % Media Pratiche Evase (Dato nazionale)	BO 88,13%, dato Naz. 90,49%	BO 87,48%, Naz. 88,89%	cruscotto Infocamere Priamo (2)	Area anagrafe economica	2	30					
			>=92%	100%	100%						elaborazione ufficio	Area anagrafe economica	3	15
			IS >= 85%	>= 85%	94%						Elaborazione ufficio (ufficio statistica CCIAA)	Area anagrafe economica	4	10

**Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"**

**Gestione dell'ente improntata a criteri manageriali di efficienza e trasparenza**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
Ottimizzazione e riassetto struttura organizzativa dell'ente	Riassetto, riorganizzazione processi per efficientamento procedure del settore/area	nuove disposizioni/istruzioni operative entro 30/06/2019	>= 2	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	2	elaborazione ufficio, Ge.doc, Lwa	Area anagrafe economica	5	20	Formalizzate istruzioni operative n. 1 in data 30/01/2019 (funzionalità "modifica pratica") e n. 2 in data 5/3/2019 (portale Ateco - attività economiche)
Trasparenza/ anticorruzione.	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs. 33/2013 a seguito delle modifiche introdotte dal decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 e successive Linee Guida. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente" e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici.	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 96%	96,74%	97,81%	elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerali, azienda speciale	6	5	

(1) I tempi sono calcolati dalla data di protocollazione e al netto dei tempi di sospensione

(2) la misurazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo viene effettuata al netto di eventi di natura straordinaria o per uniformità con il dato nazionale e/o processi esterni (Atticheck)

Totale	100
<b>Risultato</b>	<b>100,00</b>

**Missione 011 - "Competitività e sviluppo delle imprese"**

**I giovani - le nuove generazioni - nel commercio, nell' industria nell' artigianato e in agricoltura: occupazione, cultura d'impresa, passaggio generazionale, digitalizzazione e innovazione**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
<b>Servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni</b>	Organizzare eventi/incontri di sensibilizzazione relativamente ai servizi di orientamento alle professioni e all'alternanza scuola lavoro (obiettivo stabilito da Unioncamere nazionale)	N. eventi/incontri organizzati	>= 5	9 (target: 5)	18	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, Unioncamere	<b>Area promozione internazionalizzazione arbitro e conciliazione</b> , area comunicazione e statistica, azienda speciale NB: obiettivo condiviso	1	10	14.5.19: presentazione attività camerati in Città Metropolitana, 23.9.19 presentazione dei servizi camerati nell'ambito del FP, 17.10.19 inaugurazione del festival cultura tecnica con desk istituzionale di presentazioni dei servizi camerati, 4 incontri rivolti ai professori: 21/10/2019, 23/10/2019, 29/10/2019, 5/11/2019 7 + 1 incontri rivolti a famiglie e studenti : 07/11/2019, 12/11/2019, 22/11/2019 (2 incontri), 26/11/2019, 11/11/2019, 25/11/2019, 10/12/2019, 3 incontri rivolti ai cittadini: 12/11/2019, 16/11/2019, 23/11/2019
<b>Punto impresa digitale - digitalizzazione delle imprese</b>	Organizzazione incontri informativi e di sensibilizzazione sulle attività dei Punti Impresa Digitale e Impresa 4.0 (obiettivo stabilito da Unioncamere nazionale)	N>=4	N>=4	4 (target: 4)	5	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, Unioncamere	<b>Area promozione internazionalizzazione arbitro e conciliazione</b> , azienda speciale	2	10	1) 7.5.19: seminario su manutenzione 4.0, 2) 6.6.2019: presentazione dei servizi PID Emilia Romagna presso R2B, 3) 13.6.2019 conferenza stampa e tv di presentazione voucher PID, 4) 17.8.19 seminario su tecnologie wearable, 5) 27.11.19 seminario su agrifood 4.0

**Attrattività della città per i giovani di tutta europa. Attrattività turistica, ma anche come luogo di studio, lavoro, di talenti e tecnologie**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
<b>Promozione turistica e culturale integrata e di qualità</b>	Monitoraggio stato avanzamento progetto Destinazione turistica Città Metropolitana per la realizzazione delle azioni previste nella programmazione annuale (obiettivo stabilito da Unioncamere nazionale)	N. provvedimenti presentati agli organi su stato di attuazione della seconda annualità della Destinazione turistica	>= 2 entro il 31/12/2019	3	2	software LWA, Ge.Doc	<b>Area promozione internazionalizzazione arbitro e conciliazione</b>	3	10	1) comunicazione di Giunta n. 115 del 09/07/2019 2) comunicazione di Giunta n. 180 del 03/12/2019
<b>Promozione turistica e culturale integrata e di qualità</b>	Report sui flussi turistici 2018/2019 a seguito delle attività di Apt, Bo Welcome e delle attività progetti e bandi della camera per il territorio, comprensivo di importi finanziari/rendicontati e analisi dell'impatto delle politiche su diversi territori (outcome)	data presentazione report agli organi.	report 1 <= 30/06/2019 report 2 <= 31/12/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	4	software LWA, Ge.Doc	<b>Area promozione internazionalizzazione arbitro e conciliazione</b> , area affari generali NB: obiettivo condiviso	4	10	1) Deliberazione di Giunta n. 16 del 22.01.2019 (Bologna Welcome SRL – Consiglio di Amministrazione del 26 Novembre 2018 – Comunicazioni); 2) Deliberazione di Giunta n. 72 del 21.05.2019 (Bologna Welcome S.R.L.: Assemblea del 9 Maggio 2019 - Comunicazioni); 3) Deliberazione di Giunta n. 163 del 15.10.2019 (Conferenza Stampa: "Cinque anni di Turismo a Bologna: I Numeri del Quinquennio 2013-2018" – Comunicazioni); 4) Deliberazione di Giunta n. 180 del 03.12.2019 (Comunicazione: Report dei progetti su Turismo e bandi della Camera per il territorio e relativi finanziamenti. Stato attuazione 2a annualità delle attività nell'ambito dell'accordo di collab. Città Metropolitana di Bo e la Camera di per la destinazione turistica Bo Metropolitana) - Redatta da Ufficio Promozione Interna.

**Missione 012 - "Regolazione dei mercati"**

**Borsa merci e azienda speciale**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
<b>Definizione assetto e attività borsa merci e azienda speciale</b>	Definizione e pubblicazione bando relativo all'assegnazione concessione borsa merci anno 2020	data pubblicazione bando	<= 30/04/2019-30/09/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	17/06/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, log sito	<b>Area promozione internazionalizzazione arbitro e conciliazione</b> (area leader di obiettivo), area affari generali (area leader di obiettivi), area provveditorato, area risorse finanziarie, NB: obiettivo condiviso	5	15	Target obiettivo variato come da delibera di Giunta n. 121 del 09/07/2019
<b>Definizione assetto e attività borsa merci e azienda speciale</b>	Conclusioni procedura di gara per l'assegnazione concessione borsa merci 2020	data conclusione procedura di gara	<= 30/09/2019-30/11/2019	Obiettivo/indicatore introdotto nel 2019	05/11/2019	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc	<b>area promozione, internazionalizzazione, arbitro e conciliazione</b> , area provveditorato (area leader di obiettivo), area risorse finanziarie, area affari generali, NB: obiettivo condiviso	6	15	Aggiudicazione definitiva con Determinazione del Dirigente del IV Settore n. 371 del 5 novembre 2019. Target obiettivo variato come da delibera di Giunta n. 121 del 09/07/2019

**Missione 016 - "Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo"**

**Internazionalizzazione Accrescere la competenza/conoscenza delle imprese sui mercati esteri con maggiori opportunità**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
<b>Promozione export e internazionalizzazione intelligente</b>	Aumento del numero di imprese dell'area metropolitana di Bologna partecipanti al terzo bando regionale del progetto "Promozione export e internazionalizzazione intelligente", rispetto al 2018.	n. imprese partecipanti dell'area metropolitana 2019	>= 20	17	67	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, Unioncamere	<b>Area promozione internazionalizzazione arbitro e conciliazione</b> , azienda speciale	7	15	In data 26/02/2019 è stata fatta una presentazione pubblica del bando. Con nota prot. 22767 del 28/3/2019 Unioncamere ER ha comunicato le imprese bolognesi partecipanti al bando.
<b>Promozione export e internazionalizzazione intelligente</b>	Utilizzo stanziamento destinato a terzo bando regionale del progetto "Promozione export e internazionalizzazione intelligente"	Spendere >= 90% budget 3° bando regionale	Spendere >= 90% budget 3° bando regionale	100%	100%	elaborazione ufficio, software LWA, Ge.Doc, Unioncamere	<b>Area promozione internazionalizzazione arbitro e conciliazione</b> , azienda speciale	8	10	Stanziamento destinato al III bando: € 213.834,35. Con delibera n. 60 del 2/4/2019, viste le numerose domande pervenute, la Giunta ha deliberato l'incremento del fondo di ulteriori € 200.000.

**Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"**

**Gestione dell'ente improntata a criteri manageriali di efficienza e trasparenza**

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	Fonte	Servizi interni coinvolti	N	Peso	Note
<b>Trasparenza/ anticorruzione.</b>	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs. 33/2013 a seguito delle modifiche introdotte dal decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 e successive Linee Guida. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente" e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggio periodici.	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 96%	96,74%	97,81%	elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerati, azienda speciale	9	5	

<b>Totale</b>	<b>100</b>
<b>Risultato</b>	<b>100,00</b>

		2019																													
Cod.	Convenzione	Dettaglio	Obiet. CCIAA	Indicatori e target	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile		Maggio		Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale	2018											
B.1. Attività istituzionale																															
B.1 a	Servizi di promozione alle imprese attraverso la realizzazione di attività di sportello di orientamento, seminari, formazione regolamentata; formazione cofinanziata da enti pubblici o da contributo europeo; formazione a catalogo orientata al Sistema camerale e/o alle Amministrazioni; formazione su commessa e a catalogo; gestione attività seminariale per le imprese;	Formazione regolamentata, formazione cofinanziata da enti pubblici o da contributo europeo, formazione a catalogo orientata al Sistema camerale e/o alle		Attività formativa e seminariale realizzata (gradimento attività svolta >4, scala 1-7)	5	7	10	7	18	6,78	10	6,175	11	11	4	6	5	6,3	20	7	13	7	6	114	6,63	118	6,79				
				Partecipanti	49	190	475	285	949	144	34	42	633	296	140	3237	2717														
				Ore formazione erogate	155	93	139	683	207	536	1021	91	562	74	65	3626	2109														
				Incontri realizzati	53	20	33	168	39	212	124	21	169	14	8	861	531														
		Gestione attività seminariale per le imprese (Eventi)	Missione 011 Punto impresa digitale - 016 Promozione Export e internazionalizzazione intelligente	Attività formativa e seminariale realizzata N. iniziative = 100% EVENTI RICHIESTI DALLE IMPRESE/CCIAA		1	4	2	6	2										11	6	2			34		22	100%			
				Partecipanti		27	203	44	292	34				390	218	1232	1080														
				Ore formazione erogate		2	10	6	17	3				40	20	104	89,9														
				Incontri realizzati		1	4	2	6	2				11	6	34	25														
		Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni cofinanziata da enti pubblici o da contributo europeo; formazione a catalogo orientata al Sistema camerale e/o alle Pubbliche	n.1 Missione 011 Servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni * orientamento al lavoro: studio e analisi proposte in collaborazione con Area Promozione CCIAA	Attività formativa e seminariale realizzata = 100% EVENTI RICHIESTI DALLE IMPRESE/CCIAA					1																1		1	100%			
				Partecipanti					60																	60		120			
Ore formazione erogate							3																	3		2					
Incontri realizzati							1																	1		1					
Amministrazioni; gestione attività seminariale per le imprese;	Gestione dei tirocini del progetto CRESCERE IN DIGITALE, nell'ambito dell'iniziativa promossa e coordinata da Unioncamere	n. 2 Missione 011 - Competitività e sviluppo delle imprese	Tirocinanti = 100% gestione richieste tirocini																							5	100%				
		Altri servizi		Servizio di supporto all'orientamento degli studenti delle scuole superiori verso corsi di laurea in ambito informatico - gestione istruttoria domande	Istruttoria non previsto nell'anno 2019																42	100%									
B.1 b	Gestione e organizzazione degli spazi attrezzati della sede di via Alfieri Maserati accoglienza ed assistenza sull'utilizzo dei supporti tecnologici esistenti, erogazione di altri servizi aggiuntivi eventualmente richiesti dagli operatori economici.	Gestione e organizzazione degli spazi attrezzati		Noleggi 2019 > Noleggi 2018***	6	11	16	8	15	6	6	3	17	23	11	6	128	134													
	Gestione del call-center, la gestione delle richieste di informazioni in		% n. risposte su telefonate livello di n° di mail/pec gestite 100% di quelle ricevute	2230 3084	#####	1248 1709	73,03%	1890 2504	75,48%	1757 2179	80,63%	2435 2762	#####	2129 2317	#####	2436 2699	90,26%	937 1110	#####	1824 1991	#####	2001 2346	85,29%	1826 2312	78,98%	1993 2523	78,99%	22706 27536	82,46%	19614 27777	#####
				87	100%	93	100%	86	100%	70	100%	96	100%	91	100%	114	100%	53	100%	75	100%	108	100%	71	100%	97	100%	1041	100%	848	100%

		2019																		2018														
Cod.	Convenzione	Dettaglio	Obiet. CCIAA	Indicatori e target	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale	2018																
B.1 c	Assistenza e informazioni alle imprese effettuata tramite la gestione del call-center, la gestione delle richieste di informazioni in arrivo alla casella contact center camerale, l'erogazione di informazioni commerciali, l'assistenza alle pratiche telematiche.	contact center camerale ****		n° di pratiche gestite 100% di quelle ricevute	24	100%	31	100%	31	100%	24	100%	27	100%	24	100%	20	100%	1	100%	10	100%	29	100%	16	100%	18	100%	255	100%	403	100%		
		Servizi commerciali - VISURA EFFETTI			13		16		5		9		29		5		8		0		21		11		9		1		127		166			
		Servizi commerciali - VISURA ORDINARIA			106		123		105		95		177		83		88		32		142		91		98		51		1191		1150			
		Servizi commerciali - VISURA STORICA			23		23		23		11		19		15		15		7		15		12		13		7		183		234			
		Servizi commerciali - BLOCCO		n° di mail/pec gestite 100% di quelle ricevute	0	100%	7	100%	0	100%	5	100%	0	100%	1	100%	0	100%	0	100%	1	100%	0	100%	2	100%	0	100%	16	100%	28	100%		
		Servizi commerciali - FASCICOLO			2		3		1		1		3		0		1		1		0		21		1		1		35		43			
		Servizi commerciali - SCHEDE SOCI			2		16		3		6		4		1		7		2		0		5		13		2		61		86			
		Servizi commerciali - BILANCI			42		27		18		15		22		22		41		11		82		16		39		14		349		454			
		Servizi commerciali - ATTI			34		5		5		2		2		1		7		0		0		0		1		61		118		56			
<b>B.2. Attività commerciale</b>																																		
B.2 a	Servizi di supporto all'aggiornamento professionale dei dipendenti della Camera di Commercio, se non rientrano nei corsi a catalogo del CTC		n. 5 Missione 032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	100% Corsi richiesti GRADIMENTO ATTIVITÀ SVOLTA (VDR MEDIA) > 4 (scala 1-7)			2	6.4					1	6					1						1	6	5	6,1333	3	6.6				
B.2 b	Servizio di segreteria dell'organismo di mediazione camerale			Numero mediazioni	8	42	31	49	34	59	12	42	27	53	17	41	44	57	21	21	15	34	13	63	13	39	9	42	244	542	384	519		
				Numero verbalizzazioni gestite CTC / totale	51	85	69	77	75	83	69	76	75	94	69	88	78	83	6	6	73	92	87	94	75	81	58	67	785	926	718	875		
				Comunicazione assegnazione primo appuntamento entro 20 gg dalla ricezione dell'istanza >= 90%	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	100%
				Disponibilità >= 90%	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	100%
				Cortesìa >= 90%	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	100%
		Preparazione professionale >= 90%		99,48%		99,48%		99,48%		99,74%		99,74%		99,74%		99,61%		99,61%		99,61%		99,58%		99,58%		99,58%		99,60%		100%	100%			
B.2 c	Servizio di accoglienza/portineria nel Palazzo della Mercanzia e nel Palazzo degli Affari, servizio di centralino			gestione reclami con il cliente - n. reclami <=5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	0					
B.2 d	Gestione e organizzazione degli spazi attrezzati della sede di via Alfieri Maserati sulla base delle necessità e a richiesta della Camera di	Attività seminariale		100% Spazi richiesti * compatib. con disponibilità sede - Gradimento attività svolta			1						2		2										3		8		18					
		Incontri CCIAA (Commissioni di borsa e deputazioni di Borsa)			8	100%	8	100%	8	100%	6	100%	10	100%	8	100%	8	100%	6	100%	9	100%	10	100%	8	100%	6	100%	95	100%	96	100%		
B.2 e	Ulteriori incarichi relativi a servizi o	Web conference CCIAA					1		1		1				2						1				2		8		14					

2019																		2018
Cod.	Convenzione	Dettaglio	Obiet. CCIAA	Indicatori e target	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale	2018
	Servizi digitali SPID			n. Emissioni/Richieste - valore medio mensile CNS (smart-card e Token USB) emesse 525 - valore minimo annuo CNS (smart-card e Token USB) emesse 6.300 (+ o - 10%)	628	520	507	471	588	463	528	224	543	668	457	460	6057	7383
	Articolo 11 punto 1 - Adozione del sistema di gestione della qualità	ISO 9001		Mantenimento e rinnovo della certificazione											Rinnovo 2019			
	Articolo 5 punto 1.c - Linee operative relative agli elementi di natura economico finanziaria dell'ambito amministrativo (A)	Riscontro della regolarità degli adempimenti previsti dal D. Lgs 33/2013 dell'Azienda Speciale C.T.C.		Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. lgs. 33/2013 - N. sezioni popolate / n. totale sezioni >= 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
***Note: Obiettivo da riparametrare in quanto risultato non misurabile e non sotto il controllo del CTC. In sintesi le seguenti motivazioni:																		
2019***Note: permane anomalia software che comunque non inficia il raggiungimento obiettivo. Non è garantita la corretta estrapolazione dal programma software del numero delle telefonate risposte.																		
IL SEGRETARIO GENERALE Giada Grandi									IL PRESIDENTE Valerio Veronesi									