



Organi Istituzionali e Segreteria Generale

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Miglioramento nella Redemption Indagine benessere organizzativo	1.32.2.1.1 Redemption Indagine benessere organizzativo(t)/1.32.2.1.1 Redemption Indagine benessere organizzativo(t-1)	20%	>= 1
	1.32.2.1.1 Efficacia del processo di aggiornamento del sito web	1.32.2.1.1 Richieste di aggiornamento pagine web completate/1.32.2.1.1 Richieste di aggiornamento pagine web%	20%	= 100%
	1.32.2.1.1 Miglioramento nella Redemption Indagine Customer Satisfaction	1.32.2.1.1 Redemption dell'indagine di Customer Satisfaction(t)/1.32.2.1.1 Redemption dell'indagine di Customer Satisfaction(t-1)	10%	>= 1
	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	15%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	25%	> 2
	1.32.2.1.1 Durata delle attività preliminari all'apertura della nuova Biblioteca Camerale	1.32.2.1.1 Durata in mesi delle attività preliminari all'apertura della nuova Biblioteca Camerale	10%	<= 3

1.32.2.2 RAFFORZARE GLI ACCORDI DI COOPERAZIONE ISTITUZIONALE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.2.1 Migliorare la capacità della Camera di essere presente sui temi di competenza	1.32.2.2.1 Incremento nel numero di accordi con istituzioni pubbliche e private per gestire attività di competenza dell'Ente	1.32.2.2.1 Numero di accordi con altre istituzioni per la gestione di servizi di competenza dell'Ente(t)/1.32.2.2.1 Numero di accordi con altre istituzioni per la gestione di servizi di competenza dell'Ente(t-1)	40%	>= 1
	1.32.2.2.1 Numero di accordi plurilaterali per la gestione di servizi associati	1.32.2.2.1 Numero di accordi plurilaterali per la gestione di servizi associati	60%	>= 1



Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	50%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	20%	<= 30
	2.32.4.1.1 Aggiornamento Regolamento incarichi e consulenze, inconfiribilità e incompatibilità	2.32.4.1.1 Aggiornamento Regolamento incarichi e consulenze, inconfiribilità e incompatibilità	30%	SI

Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	= 1



Affari Generali e Servizi di Supporto

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	50%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	50%	> 2

Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema informatico di rilevazione presenza	2.32.4.1.1 Numero di richieste/autorizzazioni effettuate tramite l'applicativo "Gestione Presenze"/2.32.4.1.1 Totale delle richieste/autorizzazioni gestite ai fini della rilevazione delle Presenze del personale%	15%	= 100%
	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	40%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	20%	<= 30
	2.32.4.1.1 Emissione Ordine di Ruolo	2.32.4.1.1 Emissione Ordine di Ruolo	25%	SI

Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	= 1



Prospettiva economico finanziaria

2.32.2.1 ESERCITARE L'AZIONE DI CONTROLLO E DI GESTIONE DELLE PARTECIPAZIONI E DEGLI ALTRI ORGANISMI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.2.1.2. Migliorare la gestione degli altri organismi	2.32.2.1 Costituzione del C.U.G.	2.32.2.1 Costituzione del C.U.G.	100%	SI

Bilancio e Finanza

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	50%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	50%	> 2

Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	30%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	70%	<= 30



Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	= 1

Prospettiva economico finanziaria

3.12.4.1 MIGLIORARE IL LIVELLO DI RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E RIDURRE LE USCITE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
3.12.4.1.1 Migliorare il livello di riscossione delle entrate e riduzione delle uscite	3.12.4.1.1 Emissione ruoli ed avvisi per diritto annuale fino al 2011	3.12.4.1.1 Emissione ruoli ed avvisi per diritto annuale fino al 2011	100%	SI

2.32.2.1 ESERCITARE L'AZIONE DI CONTROLLO E DI GESTIONE DELLE PARTECIPAZIONI E DEGLI ALTRI ORGANISMI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.2.1.1 Migliorare la gestione delle partecipazioni	2.32.2.1.1 Livello di Monitoraggio delle Partecipazioni	2.32.2.1.1 Numero di partecipazioni monitorate/2.32.2.1.1 Numero di partecipazioni detenute%	50%	= 100%
	2.32.2.1.1 Data di adozione del Regolamento sulle Partecipazioni	2.32.2.1.1 Data di adozione del Regolamento sulle Partecipazioni	50%	<= 31-10-2014

Studi, Promozione Economica e Innovazione

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	50%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	50%	> 2



3.11.5.1 DIFFONDERE LA CULTURA DELLA QUALITA' ED I PROCESSI DI INNOVAZIONE NELLE IMPRESE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
3.11.5.1.1 Aumentare la qualità dei prodotti e la diffusione della relativa cultura nelle imprese	3.11.5.1.1 Realizzazione degli obiettivi di spesa per i progetti "Efficientamento Energetico" e "Green Jobs" ammessi al finanziamento sul F.P.	3.11.5.1.1 Valore delle risorse effettivamente spese su progetti in tema di qualità e innovazione finanziati dal F.P./3.11.5.1.1 Valore massimo riconoscibile dei finanziamenti per progetti in tema di qualità e innovazione ammessi al F.P. %	35%	= 100%
	3.11.5.1.1 Azioni di sostegno alle imprese in tema di "Qualità": Grado di coinvolgimento delle imprese	3.11.5.1.1 Numero di imprese coinvolte in iniziative formative sul tema "Qualità"(t)/3.11.5.1.1 Numero di imprese coinvolte in iniziative formative sul tema "Qualità"(t-1)	20%	>= 1
	3.11.5.1.1 Azioni di sostegno alle imprese in tema di "Innovazione": Incremento nella richiesta di servizi da parte delle imprese	3.11.5.1.1 Numero di imprese richiedenti "Servizi per l'Innovazione"(t)/3.11.5.1.1 Numero di imprese richiedenti "Servizi per l'Innovazione"(t-1)	20%	>= 1
	3.11.5.1.1 Numero di rapporti informativi finalizzati all'accrescimento della cultura economica tra le imprese	3.11.5.1.1 Numero di rapporti informativi finalizzati all'accrescimento della cultura economica tra le imprese	25%	>= 4

3.11.5.2 POLITICHE DI ACCESSO AL CREDITO

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
3.11.5.2.1 Migliorare la capacità di accesso al credito	3.11.5.2.1 Miglioramento nell'accesso delle imprese alle forme di finanziamento diretto	3.11.5.2.1 Numero di erogazione di contributi alle imprese(t)/3.11.5.2.1 Numero di erogazione di contributi alle imprese(t-1)	35%	>= 1,05
	3.11.5.2.1 Potenziamento dei Confidi	3.11.5.2.1 Numero di garanzie prestate dai Confidi/3.11.5.2.1 Numero di richieste garanzie presentate ai Confidi%	35%	>= 10%
	3.11.5.2.1 Adesione alla piattaforma di europea garanzia	3.11.5.2.1 Adesione alla piattaforma di europea garanzia	30%	SI



Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	40%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	60%	<= 30

Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	1

Internazionalizzazione e Aziende Speciali

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	50%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	50%	> 2



3.16.5.1 SUPPORTARE LE IMPRESE NEI PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
3.16.5.1.1 Migliorare la presenza delle imprese della provincia all'estero	3.16.5.1.1 Realizzazione degli obiettivi di spesa per progetti "CO.NET" e "SIAFT 5^ Ed." ammessi al finanziamento sul F.P.	3.16.5.1.1 Valore delle risorse effettivamente spese su progetti in tema di internazionalizzazione finanziati dal F.P./3.16.5.1.1 Valore massimo riconoscibile dei finanziamenti per progetti in tema di internazionalizzazione ammessi al F.P. %	30%	= 100%
	3.16.5.1.1 Incremento nel numero di imprese partecipanti ad iniziative di Formazione manageriale per i processi di internazionalizzazione	3.16.5.1.1 Numero di imprese coinvolte in Iniziative di Formazione manageriale per i processi di internazionalizzazione(t)/3.16.5.1.1 Numero di imprese coinvolte in Iniziative di Formazione manageriale per i processi di internazionalizzazione(t-1)	25%	>= 1
	3.16.5.1.1 Incremento del numero di iniziative realizzate congiuntamente all'Azienda speciale nel settore dell'internazionalizzazione	3.16.5.1.1 Numero di iniziative per l'internazionalizzazione realizzate congiuntamente a Promocosenza(t)/3.16.5.1.1 Numero di iniziative per l'internazionalizzazione realizzate congiuntamente a Promocosenza(t-1)	15%	>= 1
	3.16.5.1.1 Numero di visite del sito web è Cosenza	3.16.5.1.1 Numero di visite del sito web è Cosenza	15%	> A.P.
	3.16.5.1.1 Numero di soggetti richiedenti il servizio "World Pass"	3.16.5.1.1 Numero di soggetti richiedenti il servizio "World Pass"	15%	>= 50



Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	40%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	60%	<= 30

Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	= 1

Ciclo di Gestione della Performance

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	50%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	50%	> 2



Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	40%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	60%	<= 30

Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	>= 1

Servizi Anagrafico Certificativi

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	50%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	50%	> 2



3.12.4.2 MIGLIORARE LA GESTIONE DELLE PROCEDURE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
3.12.4.2.1 Riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti anagrafico-certificativi	3.12.4.2.1 Incremento nel Numero delle cancellazioni d'ufficio disposte nell'anno	3.12.4.2.1 Numero delle cancellazioni d'ufficio disposte nell'anno(t)/3.12.4.2.1 Numero delle cancellazioni d'ufficio disposte nell'anno(t-1)	40%	> 1
	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Tempi di lavorazione delle pratiche telematiche evase nell'anno/Pratiche telematiche evase nell'anno	60%	< A.P.

Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	40%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	60%	<= 30

Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	= 1



Regolazione e Tutela del Mercato

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	50%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	50%	> 2

3.12.4.2 MIGLIORARE LA GESTIONE DELLE PROCEDURE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
3.12.4.2.1 Riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti anagrafico-certificativi	3.12.4.2.1 Percentuale di richieste per servizi di regolazione e tutela del mercato evase entro 30 gg.	3.12.4.2.1 Numero di richieste per servizi di regolazione e tutela del mercato evase entro 30 gg./3.12.4.2.1 Totale richieste di servizi di regolazione e tutela del mercato%	60%	>= 90%
	3.12.4.2.1 Tempo medio in giorni per evasione richieste di servizi di regolazione e tutela del mercato	3.12.4.2.1 Totale giorni per evasione richieste di servizi di regolazione e tutela del mercato/3.12.4.2.1 Totale richieste di servizi di regolazione e tutela del mercato	40%	< A.P.

Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	40%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	60%	<= 30



Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	= 1

Affari Legali

Prospettiva tessuto economico locale e territorio

1.32.2.1 MIGLIORARE L'IMMAGINE ISTITUZIONALE DELL'ENTE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.1.1 Aumentare il livello di soddisfazione dei clienti	1.32.2.1.1 Conformità dei contenuti del sito web rispetto agli obblighi di legge (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Sito Web: numero di non conformità segnalate dall'OIV (AGGREG.)	50%	= 0
	1.32.2.1.1 Livello medio di soddisfazione rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	1.32.2.1.1 Livello di soddisfazione (da 1 a 4) rilevato nell'indagine di Customer Satisfaction (AGGREG.)	50%	> 2

1.32.2.2 RAFFORZARE GLI ACCORDI DI COOPERAZIONE ISTITUZIONALE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
1.32.2.2.1 Migliorare la capacità della Camera di essere presente sui temi di competenza	1.32.2.2.1 Percentuale di convenzioni stipulate con i Comuni aderenti alla proposta per "Sportelli Conciliazione"	1.32.2.2.1 Numero di convenzioni stipulate con Comuni per "Sportelli Conciliazione"/1.32.2.2.1 Numero Comuni che hanno aderito alla proposta di convenzione per "Sportelli Conciliazione"%	100%	= 100%



Prospettiva processi interni e qualità

2.32.4.1 RENDERE PIU' EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
2.32.4.1.1 Rendere più efficienti i processi lavorativi	2.32.4.1.1 Funzionamento a regime del sistema denominato LWA (AGGREG.)	2.32.4.1.1 N. di atti amministrativi di competenza del CdC redatti utilizzando il Workflow denominato LWA (AGGREG.)/2.32.4.1.1 Numero totale degli atti amministrativi adottati dal CdC (AGGREG.)%	40%	= 100%
	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	2.32.4.1.1 Media dei giorni necessari per la liquidazione delle fatture passive (AGGREG.)	60%	<= 30

Prospettiva crescita ed apprendimento

INTEGRITA' E CONTRASTO ALL'ILLEGALITA'

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
Realizzazione delle azioni previste dal Piano anti corruzione	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	Realizzazione delle azioni previste nel Programma anticorruzione (AGGREG.): 1= SI; 0 = NO	100%	= 1

Prospettiva economico finanziaria

3.12.4.1 MIGLIORARE IL LIVELLO DI RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E RIDURRE LE USCITE

Obiettivo operativo	Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2014
3.12.4.1.1 Migliorare il livello di riscossione delle entrate e riduzione delle uscite	3.12.4.1.1 Emissione Ruoli ed avvisi per Ordinanze/Ingiunzioni non pagate fino all'anno 2012	3.12.4.1.1 Emissione ruoli ed avvisi per Ordinanze/Ingiunzioni fino all'anno 2012/3.12.4.1.1 Ordinanze/ingiunzioni non pagate fino all'anno 2012%	25%	>= 85%
	3.12.4.1.1 Ricognizione contenzioso affidato a legali esterni al 31/12/2013	3.12.4.1.1 Numero di istruttorie transattive riferite a contenziosi affidati a legali esterni al 31/12/2013/3.12.4.1.1 Numero di contenziosi affidati a legali esterni al 31/12/2013%	25%	>= 80%
	3.12.4.1.1 Ricognizione contenzioso affidato all'Ufficio Affari Legali al 31/12/2013	3.12.4.1.1 Numero di istruttorie transattive riferite a contenziosi gestiti dall'Ufficio Affari Legali al 31/12/2013/3.12.4.1.1 Numero di contenziosi gestiti dall'Ufficio Affari Legali al 31/12/2013%	25%	>= 65%
	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno/Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui%	25%	>= 85%