

PIRA 2025

PREMESSA

Il Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi (PIRA) è redatto in conformità delle linee guida generali definite con il D.P.C.M. del 18.09.2012, i cui contenuti sono stati declinati per le Camere di Commercio dalla Circolare MISE 148213 del 12.09.2013 e tenuto conto della nota n. 50114 del 9 aprile 2015 con la quale il MISE ha dettato omogenee indicazioni alla Camere di Commercio al fine di assolvere gli obblighi di presentazione dei documenti di pianificazione e rendicontazione nelle forme previste dal citato Decreto 27.03.2015.

Il PIRA, predisposto sulla base del programma pluriennale 2023 – 2027, approvato con delibera di Consiglio n. 14 del 3 novembre 2022, evidenzia gli obiettivi da perseguire da parte dell'Ente camerale e ne misura i risultati. Le risultanze degli indicatori qui evidenziati e i risultati conseguiti verranno rendicontate in sede di bilancio consuntivo dell'Ente, con dettagliata analisi di eventuali scostamenti dei risultati raggiunti rispetto alle previsioni. A consuntivo infatti, i risultati conseguiti verranno illustrati e dettagliati nella Relazione sulla gestione e sui risultati, di cui alla nota MISE n. 50114 del 9 aprile 2015, quale allegato al bilancio consuntivo.

Il Piano degli Indicatori, insieme con i documenti di programmazione già approvati, costituisce l'elemento fondamentale di raccordo con il prossimo Piano della Performance 2025/2027, che verrà approvato entro il 31 gennaio 2025 quale componente del PIAO.

Gli indicatori del PIRA costituiscono la base logica di avvio dell'intero ciclo di gestione della Performance, le risorse indicate nel PIRA si riferiscono esclusivamente agli interventi economici.

ARTICOLAZIONE PER MISSIONI E PROGRAMMI

Tutti gli obiettivi e gli indicatori contenuti nel PIRA sono ricondotti a una "missione" e a un "programma", scelti tra quelli individuati per le Camere di Commercio dal Ministero dello Sviluppo Economico con nota del 12 settembre 2013 e aggiornato con giugno 2015.

Le missioni identificano le funzioni principali e gli obiettivi strategici perseguiti dall'amministrazione nell'utilizzo delle risorse finanziarie, umane e strumentali ad esse destinate.

Per le Camere di Commercio, sono state individuate dal Ministero dello Sviluppo Economico le seguenti missioni:

- Missione 011 – "Competitività e sviluppo delle imprese"
- Missione 012 – "Regolazione dei mercati"
- Missione 016 – "Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo"
- Missione 032 – "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"
- Missione 033 – "Fondi da ripartire" (nella quale trovano allocazione le risorse che in sede di previsione non sono riconducibili a specifiche missioni).

I programmi sono gli aggregati omogenei di attività realizzate dall'amministrazione, volte a perseguire le finalità individuate nell'ambito delle missioni.

I programmi associati alle missioni individuate dal MISE per le Camere di Commercio sono i seguenti:

- Programma 005 (Missione 011) – "Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo"
- Programma 004 (Missione 012) – "Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori"



- Programma 005 (Missione 016) – “Sostegno all’internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy”
- Programma 002 (Missione 032) – “Indirizzo politico”
- Programma 003 (Missione 032) – “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza”
- Programma 001 (Missione 033) – “Fondi da assegnare”
- Programma 002 (Missione 033) – “Fondi di riserva e speciali”.

MISSIONE - 011 - Competitività e sviluppo imprese
PROGRAMMA - 005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo
OS_01.02 - Supportare l'innovazione dei processi e dei servizi camerali, sviluppo di piattaforme collaborative e workplaces, sviluppo di nuovi canali di comunicazione con i clienti e gli utenti (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		2.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0102_A3.1_02 - Grado di coinvolgimento delle imprese tramite strumenti di CRM Misura la capacità della Camera di raggiungere i target delle attività camerali attraverso attività di comunicazione multicanale. (Peso: 33,33%)	Numero di utenti raggiunti tramite sistemi di tipo CRM (Customer Relationship Management) al 31/12 dell'anno "n" / Numero imprese attive al 31/12 dell'anno N	>=26%	>=27%	>= 28%	Efficacia	Trasversale
IS_0102_02 - Grado di accessibilità digitale della comunicazione camerale istituzionale Misura la capacità di migliorare l'accesso alle persone con disabilità, ai servizi informatici e telematici dell'Ente. (Peso: 33,33%)	N. di siti di proprietà TNO che hanno migliorato la propria percentuale di accessibilità anno N / N. di siti di proprietà TNO	100%	100%	100%	Qualità	Servizio Relazioni esterne
IS_0102_03 - Protocolli di intesa sottoscritti (Peso: 33,34%)	Numero di protocolli di intesa sottoscritti	>= 5 N.	>= 5 N.	>= 5 N.	Volume	Trasversale

OS_02.01 - Stimolare lo sviluppo di infrastrutture materiali e immateriali quale fattori di competitività dell'area Toscana nord ovest (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		40.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0201 - Numero di analisi preliminari presentate dalla Camera di Commercio sul tema delle infrastrutture nel quinquennio di mandato. Esprime l'impegno camerale sulla tematica infrastrutturale del territorio (Peso: 100,00%)	Numero di analisi preliminari presentate dalla Camera di Commercio sul tema delle infrastrutture nel quinquennio di mandato	>= 3 N.	>= 3 N.	>= 3 N.	Efficacia	Servizio Supporto direzione + ISR

OS_02.02 - Orientare le scelte dei policy maker e del sistema delle imprese mediante un'analisi economica sistematica dei sistemi produttivi e delle loro traiettorie di sviluppo (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		170.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0202 - Realizzazione di studi e/o indagini finalizzate ad orientare le scelte dei policy maker e del sistema delle imprese Esprime la capacità della Camera di analizzare i sistemi produttivi del territorio e i trends settoriali per offrire elementi di stimolo alla competitività delle imprese. (Peso: 100,00%)	Realizzazione di studi e/o indagini finalizzate ad orientare le scelte dei policy maker e del sistema delle imprese	>= 15 N.	>= 15 N.	>=16 N.	Qualità	Servizio Supporto direzione + ISR

OS_02.03 - Sostenere la doppia transizione ecologica e digitale, promozione dell'innovazione tecnologica ed organizzativa, sostegno alla nascita e alla crescita di imprese tradizionali e innovative

Risorse 2025		4.266.250,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0203_OC_TD_03 - Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID Misura la numerosità dei partecipanti a eventi organizzati dalle CCIAA sul PID (Peso: 25,00%)	Numero partecipanti ad eventi organizzati dalle CCIAA sul PID nell'anno N	>= 925 N.	> anno N-1	> anno N-1	Volume	Servizio Sviluppo imprese + ISI
IS_0203_OC_DTDE_01 - Livelli di attività di valutazione della maturità digitale ed ecologica delle imprese Misura l'incidenza degli assessment condotti sulla doppia transizione (digitale ed ecologica) rispetto al bacino imprenditoriale di riferimento (Peso: 25,00%)	N. assessment (maturità digitale, cybersecurity, sostenibilità e energia) condotti sulla Doppia Transizione / 10 mila imprese attive al 31/12 dell'anno N	>= 22 N.	>= 23 N	> anno N-1	Efficacia	Servizio Sviluppo imprese + ISI
IS_0203_OC_DTDE_02 - Azioni di diffusione della cultura digitale ed ecologica realizzate Indica il volume delle attività informative e di sensibilizzazione (seminari, webinar, incontri di formazione, ecc.) organizzati nell'anno sulla doppia transizione (Peso: 25,00%)	N. eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, incontri di formazione, ecc.) organizzati nell'anno sulla Doppia Transizione	>=40	>= anno N-1	>= anno N-1	Volume	Servizio Sviluppo imprese + ISI + LIT
IS_0203_OC_DTDE_04 - Tasso di variazione del livello di maturità digitale delle imprese assistite Rappresenta l'evoluzione della maturità digitale delle imprese assistite rispetto all'esercizio precedente (Peso: 25,00%)	Livello medio del grado di maturità digitale delle imprese beneficiarie al 31.12 anno N / Livello medio del livello di maturità digitale delle imprese beneficiarie al 31.12 anno N-1	> anno N-1	> anno N-1	> anno N-1	Efficacia	Servizio Sviluppo imprese + ISI

OS_02.05 - Sostenere la filiera del turismo, delle imprese culturali e creative e la valorizzazione integrata del territorio (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		1.410.850,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0205_EC19.1 - Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione Misura il valore del diritto annuale (al netto dell'accantonamento) restituito al tessuto economico mediante gli Interventi economici. (Peso: 100,00%)	(Interventi economici + Totale costi della macro-funzione D) / Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	>= 85%	>= 85%	>= 85%	Efficacia	Trasversale

OS_02.06 - Supportare lo sviluppo del mercato del lavoro, l'orientamento, la diffusione e certificazione di competenze in linea coi fabbisogni occupazionali delle imprese (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		257.600,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0206 - N. di studenti che hanno partecipato a percorsi di orientamento alle professioni e PCTO organizzati dalla Camera Misura l'impegno della Camera sul fronte della formazione e dell'orientamento al lavoro. (Peso: 100,00%)	N. di studenti che hanno partecipato a percorsi di orientamento alle professioni e PCTO organizzati dalla Camera	> 5.500 N.	> anno N-1	> anno N-1	Efficacia	Servizio Sviluppo imprese + ISI

MISSIONE - 012 - Regolazione dei mercati
PROGRAMMA - 004 - Vigilanza e tutela dei consumatori
OS_03.01 - Valorizzare il patrimonio di dati del Registro delle imprese in quanto Banca Dati Nazionale chiamata ad entrare nella Piattaforma Digitale Nazionale Dati (canc., iscriz.PEC, Tit.effet.,rev.albi ruoli). (Peso: 25,00%)

Risorse 2025		230.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0301_C1.1_07 - Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese. (Peso: 25,00%)	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese (RI+AR)	<= 1,9 gg	<= 1,9 gg	<= 1,9 gg	Qualità	Servizi RI società; RI imprese individuali; Attività regolamentate e verifiche legali
IS_0301_OC_TBS_02 - Grado di adesione al cassetto digitale Misura il grado di adesione delle imprese al cassetto digitale rispetto al totale delle imprese attive al 31/12 (Peso: 25,00%)	Numero imprese aderenti Cassetto digitale dell'anno N / Numero imprese attive al 31/12 dell'anno N	>= 50%	> anno N-1	> anno N-1	Efficacia	Servizio Sportello Polifunzionale e digitalizzazione imprese
IS_0301_OC_TBS_03 - Grado di rilascio di strumenti digitali Indica il numero di strumenti digitali rilasciati e rinnovati rispetto al totale delle imprese attive (Peso: 25,00%)	Numero rilasci di dispositivi per la firma digitale dell'anno N / 100 imprese attive al 31/12 dell'anno N	>= 9,5 N.	> anno N-1	> anno N-1	Efficacia	Servizio Sportello Polifunzionale e digitalizzazione imprese
IS_0301 - Conclusione del procedimento di cancellazione e/o archiviazione di imprese non più operative (tutte le forme giuridiche) Misura il miglioramento della qualità dell'informazione per le imprese mediante iniziative continue volte alla cancellazione d'ufficio di imprese non più operative (tutte le forme giuridiche) (Peso: 25,00%)	Conclusione del procedimento di cancellazione e/o archiviazione di imprese non più operative	>= 1000 N.	>= 1.000 N.	>= 1.000 N.	Qualità	Servizi RI società; RI imprese individuali;

OS_03.02 - Implementare le attività di regolazione del mercato, sviluppo accordi interistituzionali, collaborazioni con le associazioni dei consumatori (metrico, vigilanza, sportello consumatori) (Peso: 25,00%)

Risorse 2025		2.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0302 - Numero verifiche utenti metrici effettuate nell'anno N rispetto all'anno N-1 Esprime la volontà camerale di tutelare imprese e consumatori attraverso attività di verifica volta a prevenire comportamenti illeciti (Peso: 100,00%)	Numero verifiche su utenti metrici effettuate nell'anno corrente (N) / Numero verifiche su utenti metrici effettuate nell'anno precedente (N - 1)	>= 1,01 N.	>= 1,01 N	>= 1,01 N	Efficienza	Servizio Metrico e controllo prodotti

OS_03.03 - Supportare la sfida del paese per una giustizia più rapida e efficace sviluppando le attività di mediazione e arbitrato (Peso: 25,00%)

Risorse 2025		172.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0303_03 - Livello di efficienza del servizio di mediazione e conciliazione Misura il margine di contribuzione del servizio di mediazione/conciliazione (Peso: 80,00%)	Proventi del sottoprocesso C2.7.2 "Servizi di mediazione e conciliazione domestica e internazionale" anno N / Risorse (costi diretti + interventi economici) assorbite dal sottoprocesso C2.7.2 Servizi di mediazione e conciliazione domestica e internazionale anno N	> 1	>= anno N-1.	>= anno N-1.	Efficienza	Servizio Regolazione mercato e tutela consumatore
IS_0303_02 - Presidio del livello di soddisfazione dell'utenza del servizio di mediazione: indagine continua ISR con risultati >= a "soddisfatto", pari al livello 4 su una scala 1-5 Esprime la costante attenzione della Camera alla soddisfazione dei propri utenti rilevata mediante un'indagine "continua" di customer satisfaction realizzata tramite ISR (Peso: 20,00%)	Numero punteggi = 0 > a "4 - soddisfatto" (su una scala 1-5) ottenuto dai questionari dell'indagine continua di customer satisfaction realizzata da ISR / Numero totale dei questionari ottenuti nell'indagine continua di customer satisfaction realizzata da ISR	>= 75%	>= 76 %	>= 76 %	Qualità	Servizio Regolazione mercato e tutela consumatore

OS_03.04 - Promuovere gli strumenti di prevenzione della crisi di impresa, la crescita della cultura finanziaria (Peso: 25,00%)

Risorse 2025		50.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0304 - Volume di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento Indica l'incremento delle procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento (Peso: 100,00%)	N. procedure di composizione crisi da sovraindebitamento avviate nell'anno N / N. procedure di composizione crisi da sovraindebitamento avviate nell'anno N-1	>= 1 N.	>= 1 N.	>= 1 N.	Efficacia	Servizio Prevenzione crisi e Brevetti

MISSIONE - 016 - Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo
PROGRAMMA - 005 - Internazionalizzazione e Made in Italy
OS_02.04 - Sostenere lo sviluppo di nuove imprese esportatrici e lo sviluppo dell'internazionalizzazione, con particolare riferimento alle filiere prevalenti per contributo al PIL delle province di riferimento (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		1.453.300,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0204_OC_Int_01 - Livello di supporto alle imprese in tema di internazionalizzazione Misura la numerosità delle imprese assistite sui temi dell'internazionalizzazione (promozione, formazione, seminari, ecc.) (Peso: 33,00%)	Numero imprese supportate per l'internazionalizzazione nell'anno N	>= 650 N.	>= anno N-1	>= anno N-1	Volume	Servizio Internazionaliz- zazione
IS_0204_OC_Int_02 - Livello di attività di informazione e orientamento ai mercati Esprime il volume di attività degli incontri e degli eventi di informazione e orientamento ai mercati (webinar, web-mentoring ecc.) organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema (Peso: 33,00%)	N. incontri ed eventi di informazione e orientamento ai mercati (webinar, web-mentoring ecc.) organizzati dalla CCIAA direttamente o attraverso iniziative di sistema	>= 55 N.	>= anno N-1	>= anno N-1	Volume	Servizio Internazionaliz- zazione + LIT
IS_0204_OC_Int_03 - Grado di coinvolgimento delle imprese in attività di internazionalizzazione Misura l'incidenza delle imprese assistite sui temi dell'internazionalizzazione rispetto al totale delle imprese esportatrici (Peso: 34,00%)	Numero imprese supportate per l'internazionalizzazione nell'anno N / Numero imprese esportatrici	>= 21%	>=22%	>=22%	Efficacia	Servizio Internazionalizzazi one

MISSIONE - 032 - Servizi istituzionali e generali delle Amministrazioni pubbliche
PROGRAMMA - 002 - Indirizzo politico
OS_01.03 - Affermare un'immagine coerente alla nuova mission della CCIAA TNO attraverso un accesso sistematico e strutturato a tutti i media tradizionali e digitali, compresi quelli abilitati da tecnologie 4.0 (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		118.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0103_01- Grado di evoluzione della comunicazione social Esprime l'evoluzione della presenza dell'Ente nei canali social (Peso: 100,00%)	Numero complessivo utenti canali social (follower Twitter, like Facebook, iscrizioni Youtube, follower LinkedIn) dell'Ente anno N / Numero complessivo utenti canali social (follower Twitter, like Facebook, iscrizioni Youtube, follower LinkedIn) dell'Ente anno N-1	>= 90%	>= anno N-1	>= anno N-1		Servizio Relazioni Esterne

PROGRAMMA - 003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza
OS_01.01 - Curare la crescita delle competenze e la valorizzazione del capitale umano per creare una PA attrattiva e stimolante per le risorse umane (Peso: 16,70%)

Risorse 2025		- €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0101 - Rilevazione benessere organizzativo Rileva il grado di benessere organizzativo attraverso la somministrazione di apposito questionario di people satisfaction al personale dipendente (Peso: 50,00%)	Risultato dell'indagine di People dell'anno N / Risultato indagine di people anno N-1	>= 1 N.	>= 1 N.	>= 1 N.	Efficacia	Servizio Gestione Risorse umane
IS_0101 - Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale. Indica il grado di coinvolgimento del personale in attività formative progettate anche in collaborazione con Unioncamere (Peso: 50,00%)	N. di dipendenti (personale dirigente e non) che hanno seguito attività formative per un totale di almeno 24 ore nell'anno N / N. dipendenti (TI + TD + Dirigenti + SG)	>= 95%	>= 95 %	>= 95 %	Efficacia	Servizio Gestione Risorse umane

OS_01.04 - Valorizzare gli asset camerali immobiliari e mobiliari al fine di massimizzare l'efficacia del ruolo dell'Ente sulle circoscrizioni di riferimento (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		28.000,00 €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0104 - Indice di struttura primario Misura la capacità delle CCIAA di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio. (Peso: 50,00%)	Patrimonio netto / Immobilizzazioni	>= 140%	>= 140%	>= 140%	Salute economica	Servizio Gestione Risorse economiche e finanziarie
IS_0104 - Riduzione dei consumi di energia elettrica rispetto all'anno precedente Esprime la volontà della Camera di monitorare e contenere nel tempo i consumi di energia elettrica (Peso: 50,00%)	N. KWh fatturati in bolletta energia elettrica riferiti all'anno corrente (N) / N. KWh fatturati in bolletta energia elettrica riferiti all'anno precedente (N-1).	< anno N-1	< anno N-1	< anno N-1		Servizi Patrimonio

OS_01.05 - Garantire la salute gestionale anche promuovendo efficienza e reperimento nuove risorse (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		- €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0105_EC07 - Capacità di generare proventi aggiuntivi Misura quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria. (Peso: 25,00%)	Contributi da Regioni, Enti locali, privati, altri + Proventi da gestione di beni e servizi / Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	>= 8%	>= 8%	>= 8%	Efficacia	Trasversale
IS_0105_B3.1_02 - Percentuale di incasso del Diritto annuale Indica la quota di Diritto Annuale incassata entro la scadenza del 31/12 al netto del risconto maggiorazione 20% DA (Peso: 25,00%)	Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni / Diritto Annuale al netto del risconto da maggiorazione DA e di interessi e delle sanzioni	>= 70%	>= 70%	>= 70%	Efficacia	Servizio Gestione Partecipate e Diritto annuale
IS_IS0102_EC27 - Indice equilibrio strutturale Indica la capacità della Camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali (Peso: 25,00%)	(Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali) - Oneri strutturali (Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri - Quota svalutazione crediti riferiti alla maggiorazione (20% e/o 50%) del Diritto annuale) / Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali)	>= 15,5%	>= 16 %	>= 16 %	Salute economica	Servizio Gestione Risorse economiche e finanziarie
IS_0105_B3.2_01_rev2018 - Tempo medio ponderato di ritardo dei pagamenti (PCC) Indica il ritardo medio della Camera di commercio per il pagamento delle fatture passive. Questo indicatore è una misura della capacità della Camera di commercio di rispettare i vincoli normativi riguardo ai tempi di pagamento dei fornitori. (Peso: 25,00%)	Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture	<= 0 gg.	<= 0gg.	<= 0 gg.	Efficacia	Servizio Gestione Risorse economiche e finanziarie

OS_01.06 - Migliorare la trasparenza della camera di commercio e le azioni di prevenzione della corruzione (Peso: 16,66%)

Risorse 2025		- €				
Indicatore	Algoritmo	Target			Tipologia	Owner
		2025	2026	2027		
IS_0106_DFP 4.3 - Grado di trasparenza dell'amministrazione Indice composto che esprime il livello di trasparenza dell'ente sulla base delle valutazioni dell'OIV (Peso: 50,00%)	Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	= 1 N.	= 1 N.	= 1 N.	Efficacia	Servizio Compliance normativa
IS_0106 - Miglioramento della soddisfazione utenti - Indagine continua ISR con risultati >= a "soddisfatto", pari al livello 4 su una scala 1-5 Esprime la costante attenzione della Camera alla soddisfazione dei propri utenti rilevata mediante un'indagine "continua" di customer satisfaction realizzata tramite ISR (Peso: 50,00%)	Numero punteggi = o > a "4 - soddisfatto" (su una scala 1-5) ottenuto dai questionari dell'indagine continua di customer satisfaction realizzata da ISR / Numero totale dei questionari ottenuti nell'indagine continua di customer satisfaction realizzata da ISR	>= 75%	>= 76 %	>= 76 %	Qualità	Trasversale