



UNIONCAMERE

**PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI
ATTESI DI BILANCIO
PREVENTIVO ECONOMICO 2019**

INDICE

Competitività e sviluppo delle imprese.....	3
Regolazione dei mercati.....	7
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo.....	9
Servizi istituzionali e generali delle Amministrazioni pubbliche.....	10

Competitività e sviluppo delle imprese

Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo

Costruzione di reti di servizio con le associazioni, università, centri di ricerca e altri soggetti pubblici e privati in materia di digitale e innovazione

Atlante di 4.0. Prosecuzione delle attività di certificazione dei Centri di trasferimento tecnologico, nonché rilevazione dei Centri di competenza (CC, DIH, CTT, Parchi scientifici, ecc.) e predisposizione di un atlante da mettere a disposizione dei PID per favorire la conoscenza dei poli di eccellenza esistenti a livello territoriale e favorire il matching con le PMI.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio euro 1.000.000,00

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
N. centri di competenza (CC, CTT, DIH, Università, EEN, ecc.) censiti per la costituzione di una rete con i PID	Indicatore di output	Predisposizione Atlante dei centri di competenza con le schede di almeno 100 Centri		

Sviluppo SUAP, Agenda Digitale e relativi servizi, punto unico di accesso telematico e fascicolo d'impresa

Unioncamere ha accompagnato lo sviluppo tecnologico della piattaforma di servizio "impresainungiorno.gov.it" con un lavoro di costante interlocuzione e definizione di accordi per la partecipazione del sistema camerale ai temi dell'Agenda Digitale. In particolare i principali fattori abilitanti (identità digitale SPID, pagamenti elettronici, fatturazione elettronica) vedono la rete camerale fortemente impegnata su un duplice fronte. Il primo fronte è quello di applicare queste innovazioni sui servizi e-government offerti alle imprese dalle CCIAA. Il secondo fronte è quello di supportare le imprese nella corretta e completa informazione e accesso a questi strumenti utili sia per promuovere cultura digitale nell'impresa, sia per semplificare e digitalizzare i procedimenti verso la PA. In questa direzione si muove l'impegno sia per il Registro Imprese che per gli Sportelli per le attività produttive (SUAP) che per il fascicolo informatico di impresa. Poiché le innovazioni tecnologiche stanno richiedendo nuove conoscenze e nuove attitudini al personale si sviluppano anche attività sulle competenze del personale e si supporta anche con percorsi di certificazione formale il coinvolgimento del personale. Nel corso del 2018 il percorso Unioncamere per il potenziamento e certificazione delle competenze digitali è stato riconosciuto tra le 10 buone pratiche europee per la trasformazione digitale. Il percorso, sostenuto con le risorse del fondo perequativo, si rivolge a tutte le CCIAA, anche se allo stato attuale sono molto differenziati gli stati di avanzamento tra Regione e Regione sul tema dell'approccio digitale ai servizi per le attività produttive. Nel 2019 sarà avviato anche un nuovo cantiere per lo sviluppo - sia sul fronte tecnologico che organizzativo - dei servizi di assistenza tecnica e orientamento alle procedure burocratiche con l'obiettivo di ridurre il deficit di accessibilità da parte delle imprese, anche valorizzando le esperienze predisposte dalle CCIAA con l'approccio denominato "Ateco Qualità" ovvero un sistema di orientamento sulle procedure burocratiche. Nel 2019 si dovrà inoltre completare il quadro normativo sui SUAP e sul fascicolo informatico di impresa. Infine, il programma delle attività accompagnerà la diffusione degli strumenti come il "cassetto digitale" non solo attraverso il fascicolo informatico ma anche attraverso lo sviluppo di applicazioni che

valorizzano l'utilizzo da parte delle imprese del patrimonio informativo e sviluppino un approccio di valorizzazione dei "big data" delle tecnologie connesse all'intelligenza artificiale e alla block chain. In questo, certamente, è centrale il ruolo di Infocamere cui Unioncamere si affiancherà per una puntuale valorizzazione del ruolo camerale.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio		euro 900.000,00		
Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Sviluppo utilizzo piattaforma impresainungiorno per gli adempimenti sulle attività produttive	Indicatore di output	Incremento del 10% delle pratiche trattate digitalmente sul totale delle pratiche trattate nel 2018		

Analisi e informazione economica sul mercato del lavoro

Anche nel 2019, l'Unioncamere - in stretto raccordo con l'ANPAL - consoliderà la gestione e lo sviluppo del Sistema informativo Excelsior proseguendo nella valorizzazione del patrimonio (dati, tecnologie, competenze) del sistema camerale e sviluppando il ruolo delle CCIAA e delle società del sistema camerale quale interlocutore qualificato delle imprese, delle scuole, delle università, delle strutture e dei policy makers che si occupano di orientamento, transizione scuola - lavoro, placement nel più ampio contesto delle politiche attive del lavoro. Nella seconda annualità del progetto finanziato per il triennio 2018-2020, si procederà nello sviluppo del sistema informativo al fine di individuare in maniera tempestiva il fabbisogno professionale e di coglierne i «turning point» in grado di approfondire e analizzare - anche attraverso l'integrazione delle diverse fonti - le caratteristiche delle competenze richieste alle singole figure professionali, con la possibilità di far emergere tematiche di interesse per l'impresa (es. industry 4.0, analisi delle professioni strategiche per il futuro, studio del posizionamento e nuovi mercati, rapporto con la formazione e competenze, con focus qualitativi su settori specifici "es. meccatronica"). Sarà previsto l'utilizzo massiccio di "big data" per l'implementazione del modello di previsione quali-quantitativo Excelsior sulla domanda di lavoro delle imprese e sui relativi fabbisogni di competenze. Si perfezionerà, infine, la realizzazione di scenari previsionali di medio/lungo termine sui fabbisogni professionali e formativi dei principali settori economici, basati su tecniche statistiche e con il coinvolgimento di esperti dei diversi settori.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio		euro 900.000,00		
Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Numero delle iniziative/campagne di informazione e animazione territoriale realizzate annualmente	Indicatore di output	Almeno 5 iniziative/campagne		

Giovani, orientamento e transizione scuola – lavoro/università-lavoro

Per supportare le funzioni e reti orientative, saranno realizzati, in collaborazione con scuole, università, CPI e ANPAL, i seguenti servizi e attività per indirizzare le scelte formative e professionali dei giovani, favorendo la conoscenza delle varie opportunità di lavoro dipendente e indipendente, a partire dalla valorizzazione dei dati Excelsior e di altri strumenti del sistema camerale (tra cui SVO–Sportello Virtuale per l'Orientamento): progettazione, sviluppo e implementazione nuovo portale nazionale per l'orientamento (che integrerà anche la piattaforma di networking Infocamere); coordinamento e assistenza tecnica per le iniziative territoriali e nazionali del format "CameraOrienta" (eventi informativi su mercato del lavoro, cultura digitale ed educazione all'imprenditorialità; esperienze di orientamento "on the job", come "job-shadowing" e visite aziendali, per consentire agli studenti esperienze di osservazione diretta del mondo del lavoro, delle professioni e dell'impresa). Nel campo dell'alternanza scuola-

lavoro si punterà a far crescere la qualità delle esperienze attraverso: promozione e valorizzazione RASL, in partnership con organismi e strutture specializzate; coordinamento, assistenza tecnica, monitoraggio e valutazione per iniziative specifiche sui progetti 20% (Alternanza Day, Premio Storie di Alternanza, Bandi camerali per erogazione voucher e contributi alle imprese) e l'attuazione dei modelli di prototipi progettuali sul F.P. (Catalogo ASL di qualità). Saranno sperimentati nuovi percorsi di formazione dei docenti con accreditamento MIUR. Saranno infine promosse iniziative specifiche per l'orientamento universitario/post-universitario e l'attivazione (nella citata piattaforma di networking) di nuove funzionalità di matching a supporto dei processi di placement svolti dalle Università, da sperimentare con uno o più atenei, attraverso lo sviluppo e l'attuazione dell'apposito accordo di collaborazione con AlmaLaurea.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio **euro 800.000,00**

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Realizzazione indagine nazionale su laureati e creazione di nuove imprese	Indicatore temporale	Entro il 31 dicembre 2019		

Attrattori culturali e poli turistici

Sviluppo delle attività di osservazione economica (nazionale e locale) e perfezionamento della mappa delle opportunità quali strumenti di analisi più compiuta dei tanti e differenziati prodotti turistici. Per dare piena attuazione al nuovo percorso di analisi economica avviato con il Programma del Fondo Perequativo "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo" che prevedeva l'implementazione di un impianto metodologico fondato sull'utilizzo dei Big Data e relativa sperimentazione, occorre mettere a regime tale tipologia di osservazione e studio del settore dando effettiva operatività all'Osservatorio Nazionale del Turismo (previsto, tra l'altro, nell'ambito dell'accordo di collaborazione istituzionale con Enit - incaricata per legge di provvedere all'istituzione e al funzionamento dell'ONT). A tal fine, è necessario inoltre integrare le analisi svolte attraverso i Big Data con le più puntuali analisi sulla domanda e sull'offerta turistica svolte attraverso rilevazioni dirette e analisi di tipo tradizionale. Così come occorre mettere a sistema le informazioni relative ai diversi attrattori territoriali raccolte ed elaborate a livello regionale (attraverso i progetti del Fondo Perequativo) per realizzare, anche a livello nazionale, una mappa delle opportunità quale strumento a beneficio degli attori delle filiere del turismo e dei beni culturali.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio **euro 500.000,00**

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Strutturazione e gestione dell'osservatorio economico basato sull'utilizzo dei big data come completamento delle analisi di tipo tradizionale e realizzazione della prima mappa nazionale delle opportunità	Indicatore di output	Realizzazione dell'osservatorio economico e della mappa delle opportunità		

Sviluppo servizi di sistema per l'assistenza amministrativa, procedure ad evidenza pubblica, amministrazione del personale, trasparenza e integrità (PTPC), ravvedimento operoso, adempimenti in materia di privacy

Per la parte sindacale e personale, si rende necessario un consistente affiancamento, in loco e tramite webinar di approfondimento, così da favorire approcci comuni e soluzioni garantite (dai controlli) in tema di relazioni sindacali, dinamiche di gestione e sviluppo del personale, governo dell'impatto economico delle scelte contrattuali aziendali. Occorre, infatti, che le dinamiche di gestione e sviluppo delle risorse umane rispondano a logiche e criteri che siano confrontabili tra le



diverse realtà, in particolare per quel che attiene alla ricerca del corretto equilibrio tra valorizzazione delle professionalità e governo delle scelte economiche che ne conseguono. Avvio delle attività connesse alla riforma amministrativo-contabile delle CCIAA - Piano di comunicazione e formazione sul nuovo ordinamento del diritto annuale, sanzioni e interessi - Approvazione convenzioni con Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate riscossione in materia di accertamento e riscossione del diritto - Prosecuzione attività di recupero del diritto nella fase del ravvedimento e del pre-ruolo. Si porterà a compimento anche l'attività avviata nel 2018 con la definizione di regole condivise tra le CCIAA per la gestione delle attività di acquisto di beni e servizi. Assistenza e supporto alle CCIAA attraverso l'unità di progetto RPD camerali per l'adeguamento alle nuove disposizioni normative introdotte dal regolamento UE 679/2016 e dal Decreto legislativo 101/2018 in materia di protezione di dati personali.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio **euro 300.000,00**

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Proposta di un nuovo ordinamento per l'accertamento e la riscossione del diritto e della sanzione, predisposizione nuova convenzione con Agenzia delle entrate e accordo con Agenzia entrate riscossione	Indicatore temporale	Approvazione nuovo ordinamento e sottoscrizione accordo entro il 31 dicembre 2019		
Costituzione gruppo di lavoro DPO UC, CCIAA, società in house per la realizzazione di: 1) modello organizzativo privacy; 2) registro dei trattamenti; 3) procedura di data breach; 4) completamento nomine DPO del sistema. Realizzazione convegno DPO camerali	Indicatore temporale	Attività e convegno da realizzare entro il 31 dicembre 2019		

Regolazione dei mercati

Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori

Potenziamento dei servizi di risoluzione on-line delle controversie

Uno degli obiettivi che si intende raggiungere nel corso dell'anno è quello dell'ulteriore sviluppo dei servizi on-line di conciliazione delle CCIAA. Sarà necessario realizzare tale finalità attraverso una collaborazione con Infocamere, valutando anche la possibile implementazione di Conciliacamera (la piattaforma per la gestione delle mediazioni on-line delle CCIAA) Dovrà contestualmente essere realizzata una attività di promozione che favorisca la partecipazione delle CCIAA alla piattaforma europea ODR, per questo sarà realizzata, altresì, una specifica iniziativa rivolta alla formazione dei conciliatori camerali esperti in consumo.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

euro 250.000,00

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Accompagnamento e monitoraggio dell'attività di ammodernamento della rete dei servizi di ADR delle CCIAA	Indicatore di output	Istituzione presso UC dell'Osservatorio permanente sulle ADR e realizzazione di almeno due incontri		

Metrologia legale e nuove tecnologie IoT

Proseguiranno le attività svolte ai sensi del D.M. 93/2017 per il ricevimento e la valutazione delle SCIA delle imprese che svolgono attività di verifica periodica su strumenti di misura legale, la gestione dei relativi seguiti e l'assistenza tecnico operativa per l'accesso e l'alimentazione della piattaforma Eureka. Saranno inoltre realizzate le attività generali e di coordinamento per la realizzazione del piano nazionale di vigilanza e controllo su settori di rilevante interesse per il mercato (preimballaggi, bilance e il complesso settore degli utility meters) a valere sulla nuova Convenzione stipulata con il MiSE in data 6/3/2018 per la Vigilanza del mercato a tutela dei consumatori e delle imprese; in particolare, le attività di Unioncamere si concentreranno nell'attivazione delle apposite convenzioni con le CCIAA aderenti, nella definizione di convenzioni quadro con i Laboratori, nella predisposizione di procedure operative per lo svolgimento dei controlli previsti dal piano e la realizzazione delle correlate iniziative formative, in azioni di informazione e sensibilizzazione nei confronti dei titolari di strumenti di misura e nella predisposizione di strumenti ad hoc per la rendicontazione delle attività.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

euro 300.000,00

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Coordinamento e realizzazione di una campagna nazionale di vigilanza e controllo sugli strumenti di misura legale (con particolare riferimento a utility meters, preimballaggi e strumenti per pesare in servizio) per favorire la trasparenza del mercato e perseguire una maggiore tutela della fede pubblica nelle transazioni economiche	Indicatore di output	Adesione di almeno il 60% delle CCIAA al Piano nazionale di controlli attraverso la sottoscrizione di una convenzione con UC per lo svolgimento di controlli visivi, documentali, esecuzione di prove metrologiche e prove di laboratorio		

**Vigilanza del mercato a tutela dei consumatori e delle imprese (piani di vigilanza)**

L'Unioncamere e il MiSE hanno siglato due convenzioni, la cui piena attuazione è prevista per il 2019, per la realizzazione di piani nazionali di vigilanza - finalizzati al controllo di alcune tipologie di prodotti (giocattoli, elettrici, prodotti connessi all'energia, DPI, generici, tessili e calzature) e strumenti di misura - nonché di programmi di informazione per i consumatori e gli operatori economici sui diritti e gli obblighi previsti per la circolazione di prodotti sicuri nel mercato nazionale.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio**euro 500.000,00**

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Favorire la circolazione di prodotti sicuri nel mercato nazionale programmando e attuando un Piano nazionale di controlli su alcune tipologie di prodotti (giocattoli, elettrici, tessili, calzature, DPI e generali di cui al Codice di consumo)	Indicatore di output	Adesione di almeno il 50% delle CCIAA al Piano nazionale di controlli attraverso la sottoscrizione di una convenzione con UC per lo svolgimento di controlli visivi, documentali, e analisi di campioni nei territori di competenza		

Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo

Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy

Servizi operatori con l'estero (informazioni doganali, certificati d'origine, Carnet ATA e TIR) – Diffusione conoscenza delle PMI degli strumenti per la Trade facilitation

La competenza di rilascio dei certificati e documenti necessari alle operazioni di commercio internazionale è stata confermata dalla legge di riforma e le CCIAA auspicano che si possa realizzare appieno, nel breve-medio periodo, un processo di digitalizzazione e semplificazione di strumenti e procedure, finalizzato a razionalizzare e ottimizzare l'erogazione del servizio, con beneficio sia degli enti camerali sia delle imprese. E' noto che alcune barriere alla piena dematerializzazione ancora provengono dai destinatari internazionali della certificazione (Dogane, Banche, Clienti), ma nell'ultimo anno sono state realizzate le premesse per procedere speditamente verso una completa trasformazione digitale, anche se ancora tutto il 2019 sarà interessato dalla produzione di disposizioni e iniziative che consentiranno concretamente di arrivare al cambiamento atteso sull'intero territorio nazionale. Alle consuete attività di assistenza tecnica destinata alle CCIAA e di stampa e diffusione dei documenti per il commercio estero agli operatori si affiancherà, quindi, l'azione di accompagnamento del sistema camerale italiano verso gli standard internazionali sulla certificazione d'origine e verso l'utilizzo esclusivo della pratica telematica, al fine di creare le condizioni per la digitalizzazione completa dei documenti per l'export, sulla quale si sta lavorando con continuità anche con la comunità internazionale. Inoltre, l'Unioncamere, quale ente garante in Italia per i Carnet ATA e TIR, continuerà a svolgere i task specifici di gestione del contenzioso doganale e di coordinamento nazionale e internazionale con i diversi Stakeholder.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

euro 400.000,00

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Favorire il processo di digitalizzazione dei documenti per l'estero attraverso azioni congiunte con gli organismi internazionali coinvolti	Indicatore temporale	Migrazione totale del flusso di rilascio e controllo dei Carnet TIR ai sistemi internazionali dell'IRU entro il 31 marzo 2019		

Servizi istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche

Indirizzo politico - Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza

Standard di qualità dei servizi camerali maggiormente significativi

In parallelo e in coerenza con il lavoro sugli indicatori di performance e sulla scorta del nuovo portafoglio di servizi delle CCIAA, vanno identificati i contenuti “minimi” di servizio e i relativi standard di qualità, da assumere come parametri di riferimento per l'intero sistema ai fini del monitoraggio delle prestazioni camerali, in quanto idonei a favorire la convergenza verso servizi omogenei e qualitativamente coerenti.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

euro 250.000,00

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Definizione degli ambiti significativi di attività all'interno dei servizi c.d. obbligatori	Indicatore di output e temporale	Presentazione agli organi di UC della proposta di definizione degli ambiti entro aprile 2019		
Individuazione degli standard di qualità degli ambiti significativi di attività all'interno dei servizi c.d. obbligatori	Indicatore temporale	Presentazione agli organi di UC della proposta di individuazione degli standard di qualità entro settembre 2019		

Comunicazione maggiormente orientata a valorizzare mission e risultati conseguiti dal sistema (il “senso” dell'essere e dell'agire del sistema)

L'obiettivo strategico del potenziamento delle attività di comunicazione avverrà mediante una serie di azioni che mireranno, oltre che al rafforzamento ulteriore della presenza dell'Unioncamere su tutti i media proseguendo il trend in corso da diversi anni, alla messa a sistema delle iniziative di comunicazione dei diversi territori. Far percepire il sistema camerale nella sua unitarietà è, infatti, l'unico modo per far apprezzare appieno le sue potenzialità. Per imporre la nuova immagine post-riforma delle CCIAA verranno confermati e rafforzati gli accordi di partnership con alcuni dei principali attori dell'informazione on line (Agenzia Ansa, ecc.). Verrà inoltre implementata l'attività di coordinamento della comunicazione camerale attraverso eventi formativi e di condivisione oltre all'utilizzo degli strumenti digitali già attivati (blog dei Comunicatori, rassegna stampa condivisa, ecc.). E' programmata entro l'anno la messa a punto di un nuovo strumento di integrazione dell'attività del sistema camerale sui social network, una piattaforma da mettere a disposizione delle CCIAA per massimizzarne così la presenza mediatica. Nei primi 9 mesi del 2018 la stampa ha dedicato all'informazione proveniente da Unioncamere più di 2.000 articoli, gli account istituzionali fra Twitter e Facebook hanno superato i 20.000 followers, il portale www.Unioncamere.gov.it ha registrato 600.000 visitatori unici. Una presenza già importante che potrà senza dubbio aumentare grazie alla ulteriore integrazione fra i soggetti camerali ed a campagne di comunicazione mirate alla valorizzazione delle nuove CCIAA.

**Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio****euro 900.000,00**

Indicatori	Tipo	Valori Target		
		2019	2020	2021
Rafforzare la visibilità di Unioncamere e delle sue attività, su stampa, radio-tv e social media	Indicatore di output e temporale	Incremento del 5% della presenza media sulla stampa, radio-tv e social rispetto al 2018		