

**“RELAZIONE SULLA PERFORMANCE DELL’ICE-AGENZIA
PER IL 2013”**

art. 10 comma 1, lett. b) del D.Lgs 150/2009

Data: giugno 2014

Predisposto da: ICE-Agenzia per la promozione e l'internazionalizzazione delle imprese italiane

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE E INDICE

La **presente Relazione**, improntata ai principi di trasparenza, comprensibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna, conclude **il primo ciclo di gestione della performance dell'ICE-Agenzia** per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane.

L'ICE-Agenzia, infatti, ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico che succede all'ex ICE-Istituto nazionale per il Commercio Estero, è stata **istituita dall'art.14**, cc. 17-27 **DL n. 98 del 06.07.2011**, convertito in L. n. 111 del 15.07.2011, come **sostituito dall'art. 22**, c. 6, **DL n. 201 del 06.12.2011**, convertito in L. n. 214 del 22.12.2011 e successive modifiche, ed è **diventata concretamente operativa nel 2013, dopo una fase di start up che ha comportato una profonda e radicale mutazione dell'assetto organizzativo.**

Il documento **contiene le informazioni di sintesi sui risultati organizzativi e individuali** raggiunti nell'anno e sugli scostamenti dai risultati attesi, individuandone le principali cause ed evidenziando la forte capacità progettuale e gestionale in termini quantitativi e qualitativi della struttura e del personale singolarmente considerato.

Le attività dell'Ente nel 2013 si sono concentrate su **tre obiettivi strategici**: "Contribuire al raggiungimento del **Piano Nazionale per l'Export**"; "Accrescere l'**innovazione** e la **competitività** dell'Agenzia ICE"; "Assicurare la **semplificazione** e l'**economicità** dell'azione amministrativa".

Dall'attività di ricognizione e di controllo effettuata è emerso **un livello elevato di raggiungimento dei target sia degli obiettivi strategici che di quelli operativi.** Tali risultati, non raffrontabili alla precedente gestione, se da un lato certificano l'impegno profuso dall'ICE nella sua fase di avvio per garantire e assicurare l'attività di sostegno alle aziende esportatrici, dall'altro suggeriscono la possibilità di definire in futuro, anche con il maggior coinvolgimento degli stakeholders, target ancora più sfidanti in un'ottica di miglioramento continuo dell'azione amministrativa.

INDICE

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI

2.1 Il contesto esterno di riferimento

2.2 L'amministrazione

2.3 I risultati raggiunti

2.4 Le criticità e le opportunità

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1 Albero della performance

3.2 Obiettivi strategici

3.3 Obiettivi e piani operativi

3.4 Obiettivi individuali

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITA'

5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Allegati:

- 1. Documento di Misurazione performance 2013;**
- 2. Prospetto relativo alle pari opportunità e al bilancio di genere;**
- 3. Tabella obiettivi strategici;**
- 4. Tabella documenti del ciclo di gestione della performance;**

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ATRI STAKEHOLDER ESTERNI

2.1 Il contesto esterno di riferimento

L'attività della nuova ICE-Agenzia si è inserita in un contesto economico internazionale ed interno ancora molto difficile. Nel 2013 il **prodotto lordo mondiale è cresciuto del 3,0%**, in diminuzione rispetto al 3,2 per cento dell'anno precedente. Sono state soprattutto le economie avanzate a rallentare il passo (+1,3), mentre le economie emergenti ed in via di sviluppo sono certamente cresciute in misura maggiore, ma lontane dai ritmi del passato.

Nel secondo semestre 2013 si è però assistito ad un **certo miglioramento del ciclo economico** nei paesi avanzati, **in particolare negli Stati Uniti ed in Giappone**. Segnali di rafforzamento ci sono stati anche **in Europa**, nei Paesi che sono stati maggiormente colpiti dalla crisi del debito sovrano. Nello stesso periodo è, però, proseguito il rallentamento della crescita delle economie emergenti.

La ripresa del secondo semestre 2013 ha influito positivamente sull'andamento del commercio internazionale. **Gli scambi commerciali di beni** in volume, infatti, hanno registrato **un deciso miglioramento**. In media la variazione dell'**interscambio mondiale in volume** è stata del **2,7 per cento**, in aumento rispetto all'1,9 per cento del 2012.

Il prodotto interno lordo dell'Italia nel 2013 si è **ridotto dell'1,9%**. A provocare questa nuova flessione hanno contribuito: la forte contrazione della domanda interna e la riduzione degli investimenti. In questo quadro si inseriscono anche il crollo dell'occupazione, che è stato il più elevato dall'inizio della crisi, e il calo dell'inflazione.

Soltanto il **quarto trimestre del 2013** ha evidenziato per l'Italia dei primi, **timidi segnali di ripresa economica**, grazie ad una contenuta crescita degli investimenti e delle esportazioni nette. Nello stesso tempo si è attenuata la caduta dei consumi finali.

Il **2013 si è chiuso** con un **attivo** della bilancia commerciale **italiana di 30,4 miliardi** di euro (un forte aumento rispetto ai circa 9 miliardi di euro del 2012). Il saldo raggiunge quasi 85 miliardi di euro al netto dei prodotti energetici.

I **mercati extra Ue** sono stati **più dinamici per l'export** italiano rispetto a quelli Ue. In particolare i saldi più rilevanti si sono avuti con Stati Uniti, Paesi Eda (Singapore, Corea del Sud, Taiwan, Hong Kong, Malaysia, Thailandia) Regno Unito Svizzera e Francia. In negativo invece i saldi con Russia, Paesi Bassi, Cina, Germania e Belgio.

Nel 2013 le esportazioni di beni in valore sono aumentate dello 0,1 per cento, per l'operare combinato di un aumento dell'export verso i paesi extra Ue (+ 1,3 per cento) e di una flessione di quello verso i paesi Ue (-1,2 per cento). In riduzione sono risultate le importazioni, con un - 5,5 per cento, di cui - 9,5% per gli acquisti dall'area extra Ue e - 1,9 per cento dall'area Ue.

2.2 L'amministrazione

Il 2013 è stato il **primo anno di operatività** concreta della neo-costituita **ICE- Agenzia** per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane. Il periodo gennaio-marzo 2013, cosiddetto di "*start up*", è stato dedicato agli assestamenti interni, mentre dal 1° aprile 2013 si è operato a regime.

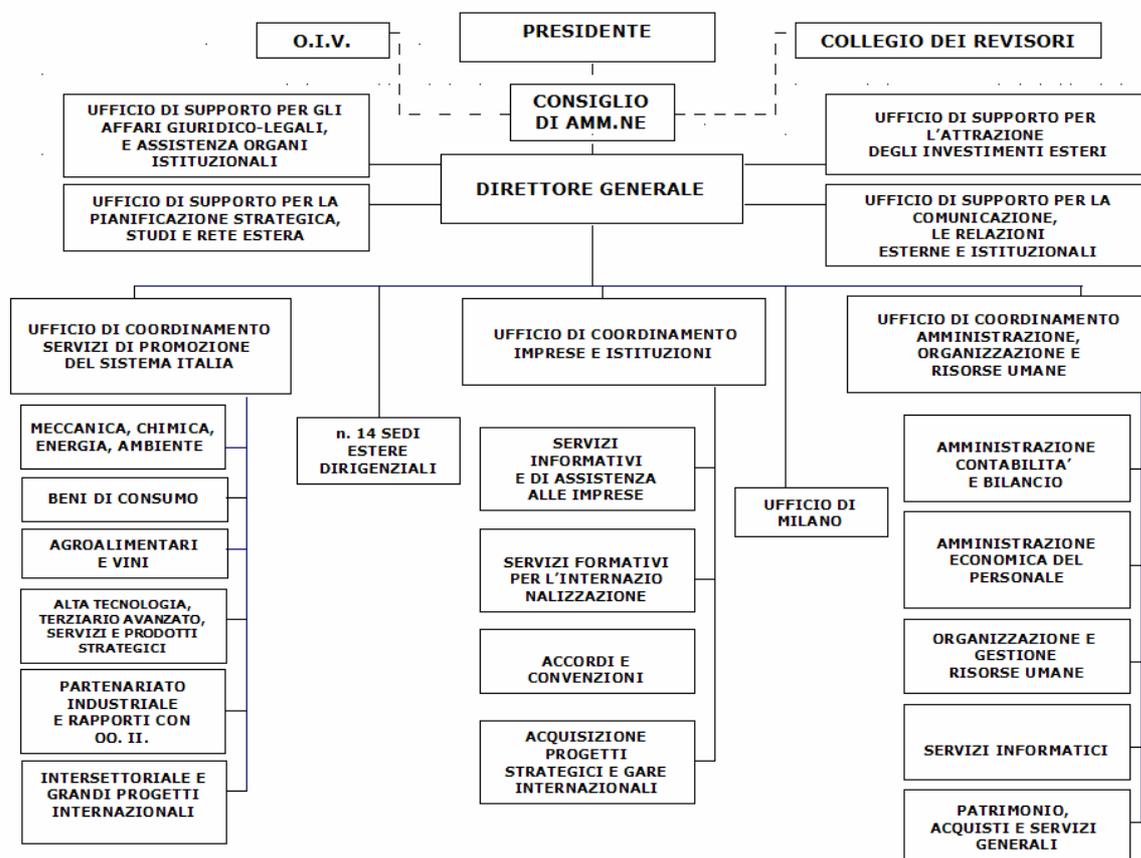
L'ICE-Agenzia ha il compito di **agevolare, sviluppare e promuovere i rapporti economici e commerciali italiani con l'estero** - con particolare attenzione alle esigenze delle piccole e medie imprese, dei loro consorzi e raggruppamenti - e opera al fine di sviluppare l'internazionalizzazione delle imprese italiane nonché la commercializzazione dei beni e servizi italiani nei mercati internazionali. L'ICE-Agenzia inoltre agisce per la **promozione dell'attrazione degli investimenti diretti esteri in Italia**. Infine, con il decreto sviluppo 2.0 (art. 30 DL 18.10.2012 n. 179, convertito in L. n. 221 del 17.12.2012) sono stati affidati all'Agenzia anche compiti di **sostegno all'internazionalizzazione delle start up innovative** italiane.

L'Agenzia è sottoposta alla **vigilanza congiunta del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero degli Affari Esteri** ed opera in base alle linee guida e agli indirizzi strategici definiti dalla Cabina di Regia, istituita con il DL n. 98 del 6.7.2011. La **Cabina di Regia**, copresieduta dai Ministri degli Affari esteri e dello Sviluppo Economico, **raggruppa i principali attori pubblici e privati preposti all'internazionalizzazione del "sistema Italia"**, al fine di garantire il coordinamento delle politiche di sostegno all'internazionalizzazione ed assicurare una maggiore efficacia delle azioni promozionali sui mercati esteri.

Il 2013 è stato quindi un anno di grandi cambiamenti e di riorganizzazioni. Si è reso necessario dotare l'Agenzia di tutti gli strumenti normativi e regolamentari occorrenti per consentire il suo regolare funzionamento, tra questi il Disegno organizzativo, i Regolamenti di amministrazione e contabilità e delle Spese e dei Lavori in economia, il Regolamento per la partecipazione alle iniziative fieristiche, nonché adeguare la dotazione organica alle nuove attività.

Con l'obiettivo di rafforzare l'immagine dell'ICE – Agenzia presso i suoi pubblici di riferimento, attraverso una comunicazione più evoluta e coerente con l'attività di una moderna Trade Promotion Organization (TPO), è stato adottato **il nuovo logo ITA**, acronimo di **Italian Trade Agency**, per favorire la riconoscibilità e il ricordo dell'Agenzia in tutti i Paesi in cui essa è presente.

Struttura organizzativa dell'ICE-AGENZIA



Di seguito sono riportate le “cifre” dell'ICE-Agenzia e della sua organizzazione, riferite al 2013:

L'organizzazione:

- **1 Sede Centrale**
- **1 Ufficio in Italia (Milano)**
- **79 presenze operative in 65 paesi esteri**
- **428 dipendenti di ruolo**, di cui 36 dirigenti
- **430 dipendenti locali** in servizio presso la rete estera a valere su fondi istituzionali

Le risorse:

- **18,9 milioni di euro per il finanziamento del piano di attività promozionale**
- **44,3 milioni di euro spesi per l'attività promozionale**, cumulando fondi di diverse annualità promozionali, Piano straordinario “Made in Italy e programmi commissionati da soggetti terzi pubblici e privati

- **77 milioni di euro per il funzionamento dell’Agenzia e per l’erogazione di servizi di assistenza, informazione (personalizzati e standard) e formazione**

Le attività nel 2013:

- oltre **11.000 aziende** coinvolte **nelle attività promozionali**
- oltre **3.500 clienti** partecipanti **ad iniziative promozionali**
- **411** le **iniziative promozionali** realizzate, spesso articolate al loro interno in numerose sotto-iniziative, con un **contributo privato di 10 milioni di euro** (incluse le commesse di natura privatistica)
- **8** programmi di **formazione post-laurea**
- **7.556 servizi a pagamento** per un totale di fatturato di 2.563.319 euro
- **9** azioni di **formazione internazionale** per imprenditori e manager stranieri e **3** iniziative di **formazione per imprenditori** o addetti all’export
- **Portale ICE-Agenzia** (www.ice.gov.it): **5,3 milioni di accessi**, 73.664 utenti registrati
- **Portale Italtrade** (www.italtrade.com): **2 milioni di accessi**, **47.540 aziende registrate** alla Business Directory, **6.434 vetrine**
- **8.713** notizie **“Commercio Estero News”** pubblicate
- **5.349 Gare Internazionali** pubblicate
- **387 Antepreme Grandi Progetti** pubblicati
- **1.288 Opportunità commerciali** pubblicate

L’Agenzia nel corso dell’anno ha **intensificato la collaborazione con le categorie produttive**, sin dalla fase di programmazione delle attività, **orientandosi** nei suoi interventi, sulla base delle esigenze rappresentate, **al consolidamento della presenza nei mercati tradizionali, accrescendo il sostegno ai settori innovativi e**, nel contempo, **verso i mercati emergenti**, per cogliere le opportunità offerte dalla crescita del reddito dei nuovi consumatori e dai piani di investimento statale nei settori infrastrutturali ed energetici.

In linea con le indicazioni programmatiche, nel complesso, **le iniziative realizzate** nel 2013 si sono **concentrate** negli ambiti merceologici dei **sistemi Moda-Persona-Tempo Libero e Meccanica Elettronica**, seguiti da **Agroalimentare, Chimica-Ambiente e Abitare**. Alle iniziative non aventi specifica finalità settoriale si sono affiancate quelle trasversali orientate alla promozione della **Collaborazione Industriale** e della **Formazione**.

Relativamente alle **Aree geoeconomiche**, lo sforzo prevalente è stato diretto verso i **mercati dell’Estremo Oriente (Pacifico e altri Paesi Asiatici)**, seguiti dai mercati **“maturi” del Nord America e dall’Unione Europea**.

Per quanto riguarda la **tipologia degli interventi** realizzati, si evidenzia la **prevalenza** di partecipazioni a **manifestazioni fieristiche**, seguite da **incoming di operatori stranieri in Italia** e dall’organizzazione di **giornate tecnologiche, seminari e convegni**.

Nell’ultimo periodo dell’anno è stata avviata l’attuazione della prima annualità del **Piano Export per le Regioni della Convergenza** gestito dall’Ice – Agenzia, su fondi del Piano Azione Coesione (per complessivi **50 milioni di euro**) messo a punto dalla DG per l’Incentivazione dell’Attività Imprenditoriale del Ministero dello sviluppo economico nell’ambito del processo di

riprogrammazione del PON Ricerca e Competitività 2007-13. Il Piano, di durata triennale, è finalizzato a supportare **l'internazionalizzazione delle imprese delle 4 regioni meridionali della Convergenza** (Campania, Puglia, Calabria e Sicilia). Le attività previste nel Programma operativo della prima annualità si svilupperanno soprattutto nel corso del 2014.

Il **livello di gradimento** espresso dalle aziende partecipanti alle iniziative promozionali **sui servizi offerti** è risultato **molto soddisfacente**: dalla raccolta ed elaborazione centralizzata dei questionari di **customer satisfaction**, somministrati alle aziende in occasione degli eventi organizzati (**1930 i questionari raccolti**) è emerso un grado di soddisfazione in merito all'insieme dei servizi forniti dall'Agenzia - prima e durante lo svolgimento dell'iniziativa -, indicato attraverso il parametro **"giudizio globale"**, pari a **4,31 (su un massimo di 5)**, che evidenzia un chiaro apprezzamento per tutti gli aspetti che l'ICE-Agenzia cura nella realizzazione di un evento.

Complessivamente, **la spesa realizzata** nell'anno per l'attività di promozione del Made in Italy è **creciuta di circa il 60%** rispetto all'esercizio di gestione transitoria 2012, **raggiungendo i 44,3 milioni di euro**. Ciò è stato possibile, nonostante la riduzione consistente delle risorse assegnate, mobilitando tutti i fondi residui utilizzabili recuperati da esercizi precedenti.

2.3 I risultati raggiunti

A seguito di una attività di ricognizione e di controllo, che ha coinvolto tutta la struttura organizzativa dell'Agenzia (Sede centrale, Milano ed estero), sono stati acquisiti tutti i dati di consuntivo per l'anno 2013 e si è completato il processo di misurazione del **grado di raggiungimento dei 94 indicatori presenti nel "Piano della performance"**.

Dalle risultanze dell'attività svolta emerge un **elevato livello di raggiungimento dei target, sia a livello strategico che operativo**, in particolare per gli uffici della sede centrale e di Milano.

Tali risultati sono certamente **l'effetto dell'impegno profuso dall'ICE** in un contesto di impulso dell'azione della neocostituita Agenzia.

Si consideri peraltro che il fatto che l'Agenzia sia divenuta pienamente operativa solo nel corso del 2013, a seguito di una profonda e radicale mutazione dell'assetto organizzativo, ha comportato la definizione di obiettivi e target non raffrontabili con una serie storica.

Pertanto, **per le prossime annualità sarà possibile e necessario individuare:**

1. **obiettivi/indicatori trasversali**, da definirsi anche **con il maggior coinvolgimento esterno degli stakeholder**, che consentano un benchmarking tra tutti gli uffici, di indubbio stimolo al miglioramento continuo dell'azione dell'ICE-Agenzia;
2. **target ancora più sfidanti**, tenendo in debito conto i risultati degli anni precedenti.

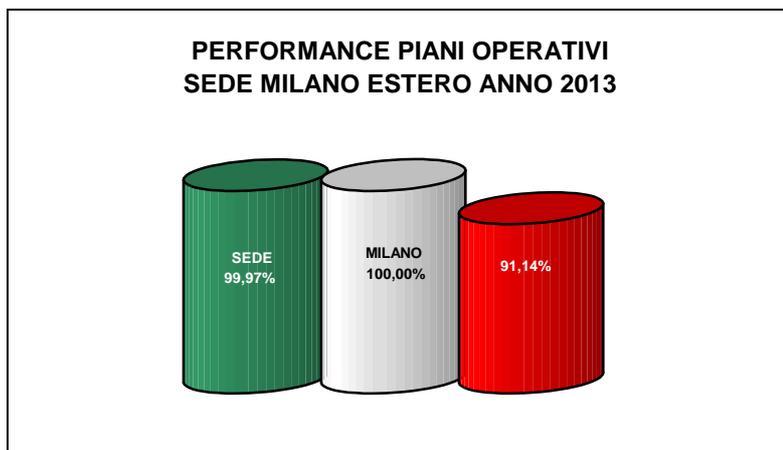
Comunque è indubbio lo sforzo compiuto dalla neocostituita Agenzia per rispondere al meglio alle esigenze delle piccole e medie imprese, ampiamente dimostrato dai **più che positivi risultati dell'indagine di customer satisfaction su tutti i servizi di assistenza e informazione**.

Tale **indagine, condotta da una società esterna**, tramite questionari somministrati alle aziende via web e per telefono, ha registrato **un giudizio medio pari a 3,95 (scala da 1 a 5) sulla qualità dei servizi offerti**.

Oltre a tali risultati si tenga conto anche delle **positive performance**, registrate in fase di misurazione, che hanno riguardato **in particolare**:

- **Tasso di Placement dei corsi di formazione pari al 100%** (percentuale dei partecipanti alle iniziative di formazione dell'Agencia che, a 9 mesi dalla conclusione del percorso, trovano una collocazione lavorativa);
- **Giudizio medio** espresso dalle imprese partecipanti **sulla qualità dei servizi** offerti dall'ICE-Agenzia in occasione di iniziative **promozionali** che, **come già ricordato, è risultato pari a 4,31 (scala da 1 a 5)**

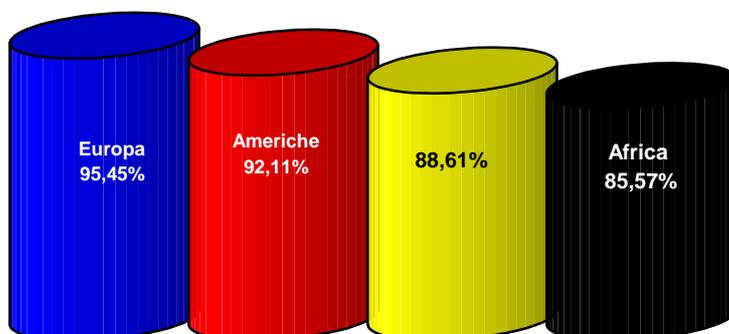
Nella figura che segue sono rappresentati graficamente i **risultati aggregati** raggiunti dagli **uffici della Sede centrale, di Milano e della rete estera**:



Risultato di performance degli obiettivi operativi (Sede centrale, Milano e estero)

Il grado percentuale di raggiungimento degli uffici della rete estera (91,14%) è così distribuito per area geografica:

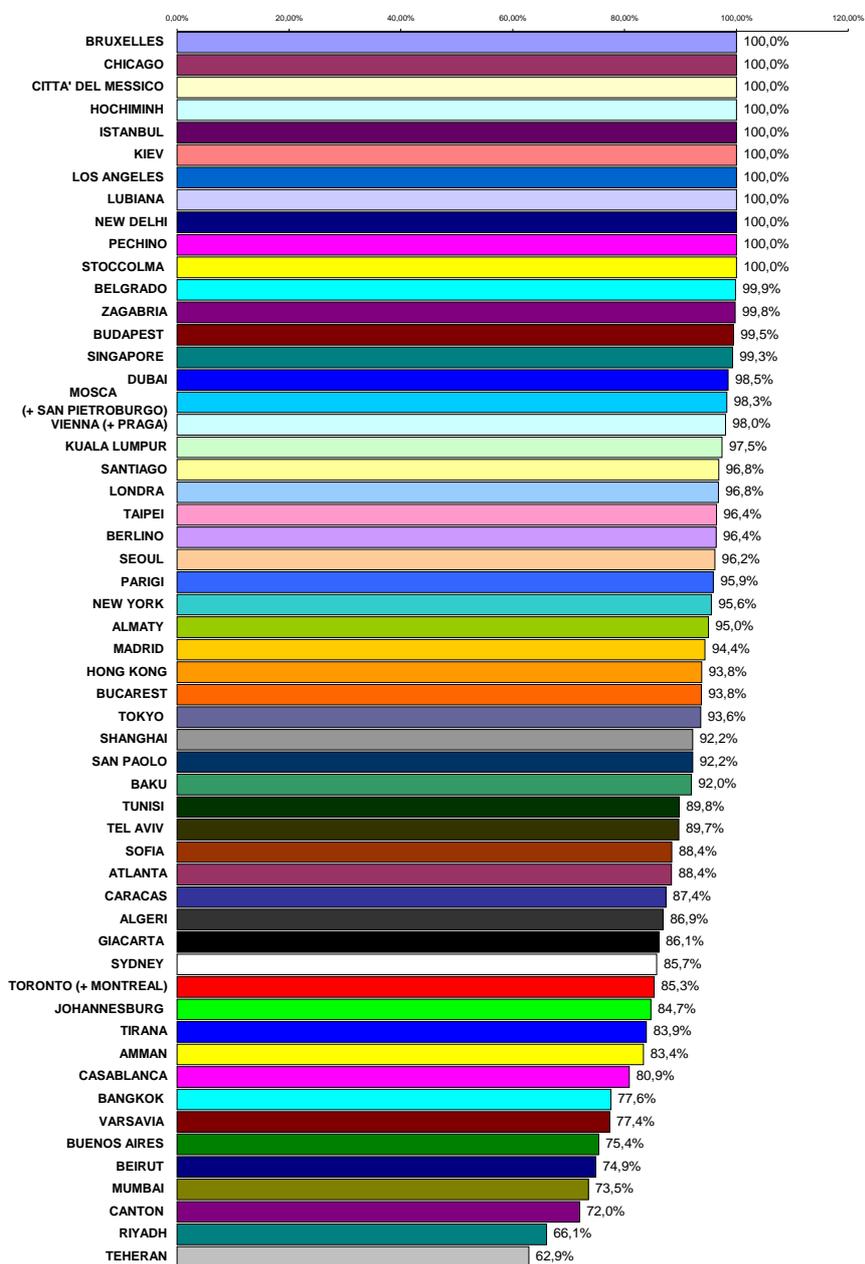
**PERFORMANCE PIANI OPERATIVI UFFICI ESTERI
RAGGRUPPATI IN CONTINENTI ANNO 2013**



Risultato di performance per continente: Africa (Algeri, Casablanca, Johannesburg e Tunisi); Americhe (Atlanta, Buenos Aires, Caracas, Chicago, Città Messico, Los Angeles, New York, S.Paolo, Santiago, Toronto), Asia e Oceania (Almaty, Amman, Baku, Bangkok, Beirut, Canton, Dubai, Giacarta, Hochiminh, Hong Kong, Istanbul, Kuala Lumpur, Mumbai, New Delhy, Pechino, Riyadh, Seoul, Shanghai, Singapore, Taipei, Teheran, Tel Aviv, Tokyo, Sidney), Europa (Belgrado, Berlino, Bruxelles, Bucarest, Budapest, Kiev, Londra, Lubjana, Madrid, Mosca, Parigi, Sofia, Stoccolma, Tirana, Varsavia, Vienna, Zagabria)

Il **dettaglio** del grado di raggiungimento della **performance dei singoli uffici all'estero** è rappresentato nella figura che segue

GRADUATORIA PERFORMANCE UFFICI ESTERI ANNO 2013



Risultato di performance dei singoli uffici esteri

2.4 Le criticità e le opportunità

Come già evidenziato, il 2013 è stato il **primo anno di attività** dell'ICE-Agenzia, con target quindi non confrontabili con esercizi precedenti. In linea generale, gli **ottimi risultati raggiunti danno atto del forte impegno** dimostrato da **tutto il personale** – dirigente e dipendente – nell'affrontare le rinnovate competenze ed attività del nuovo soggetto giuridico. Lo sforzo straordinario posto in essere ha, ciò nonostante, messo in evidenza **alcune criticità**:

- lo scenario di **forte crisi interna ed internazionale si riflette sulle attività degli uffici all'estero**, soprattutto in ambito UE, dove le opportunità per le aziende italiane si sono dimostrate piuttosto limitate. I recenti timidi segnali di ripresa sembrano fare sperare in un cambio di passo per il 2014;
- **limitatezza delle risorse umane a disposizione** per realizzare adeguatamente la rinnovata *mission*. Il ridimensionamento del personale, sia in Italia che all'estero, ha generato una forte pressione sulle risorse esistenti, pressione che non può essere mantenuta a lungo senza rischi di "corto circuito". Se l'ICE-Agenzia proseguirà nella sua attività generatrice di entrate, mediante l'acquisizione di nuove commesse e l'incremento di incassi da servizi, come in effetti si prevede, **occorrerà necessariamente procedere con l'immissione di nuove professionalità**, sia in Italia che all'estero, anche in considerazione del tasso di invecchiamento del personale esistente;
- **esiguità delle risorse finanziarie**, sempre più oggetto di riduzioni da parte del Governo, **ed eccessivi vincoli burocratici imposti dall'esterno**. I risparmi realizzati nel 2013 sono, infatti, per lo più il risultato di fattori contingenti. Pur intendendo perseguire una sempre maggiore efficienza sul fronte dei costi, mediante la realizzazione di sinergie con altri soggetti e la razionalizzazione delle politiche degli acquisti, la proiezione estera dell'ICE-Agenzia richiede comunque risorse crescenti e procedure snelle e veloci, per affrontare adeguatamente la competizione internazionale e collocarsi allo stesso livello delle altre TPOs;
- necessità di **adeguare la dotazione informatica alle esigenze moderne** e di procedere sempre più verso la **digitalizzazione dei servizi**. La rete informatica è, infatti, sottoposta a veloce obsolescenza e richiede continui aggiornamenti. Sarà quindi necessario prevedere in tempi brevi investimenti in questo ramo di attività.

Nello stesso tempo, l'ICE-Agenzia deve essere **pronta a cogliere le opportunità** che si stanno presentando.

- Proprio la crisi della domanda interna italiana spinge le nostre imprese a ricercare nuovi sbocchi all'estero. Questo comporta **un'ampliamento della platea di potenziali clienti da conquistare**, come peraltro dimostrano i "road show" che l'Agenzia sta realizzando in tutta Italia sin dall'inizio del 2014 per incontrare ed informare le aziende italiane sulle opportunità offerte dai mercati esteri e sul supporto che l'Agenzia può offrire.
- La "**politica delle alleanze**" in Italia e all'estero, già posta in essere nel 2013 con la stipula di accordi e convenzioni, va **valorizzata** per poter **beneficiare di sinergie** in Italia ed all'estero e, soprattutto, cercare di **evitare duplicazioni e sovrapposizioni** di interventi tra soggetti

che operano nell'internazionalizzazione, che confondono e disorientano gli operatori esteri. Tale attività è stata già avviata nel corso del 2013, durante il quale sono stati **sottoscritti 19 accordi** con una molteplicità di soggetti sia pubblici che privati.

In particolare, ne sono stati siglati:

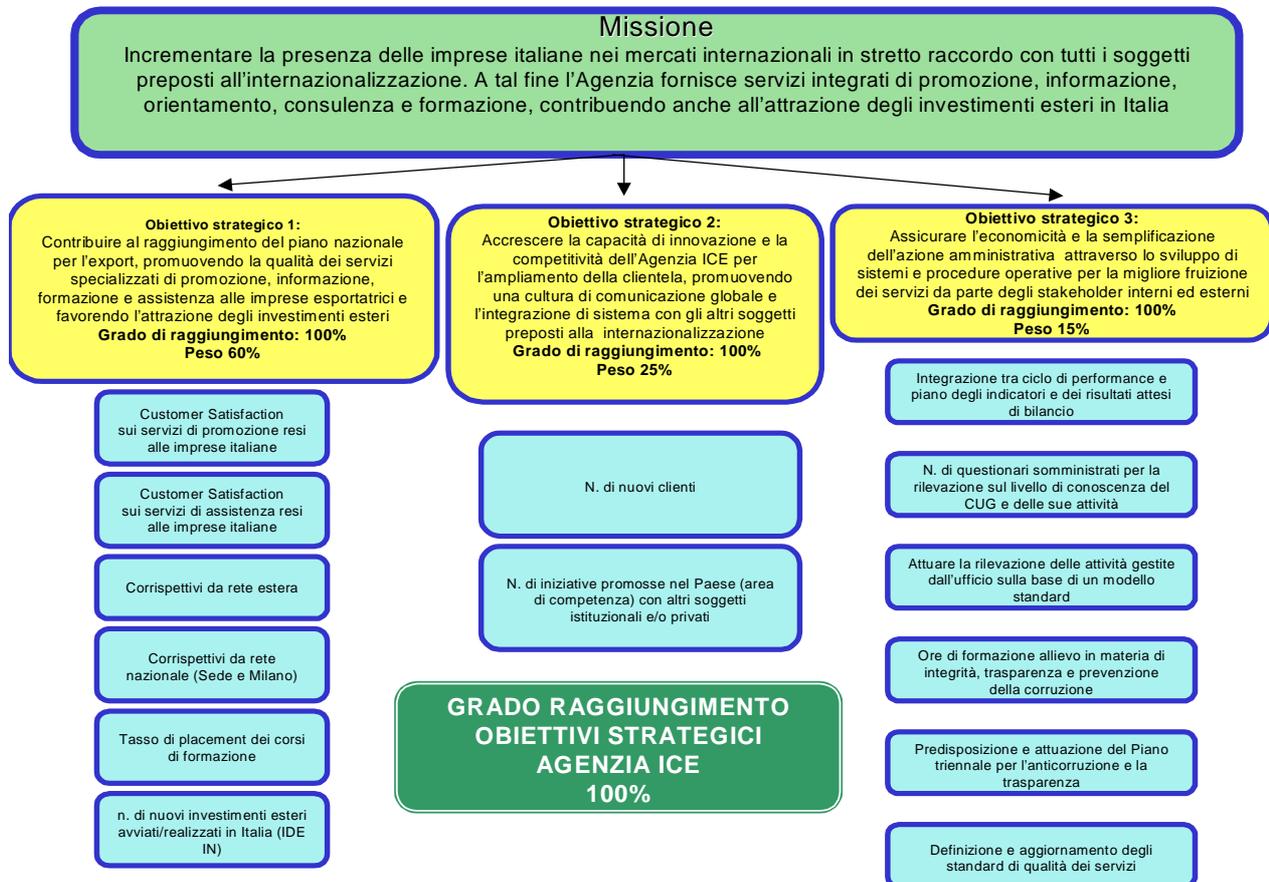
- n. 1 con Associazioni imprenditoriali,
- n. 5 con associazioni camerali estere,
- n. 5 con enti di Stato,
- n. 3 con enti fieri esteri,
- n. 2 con enti fieri italiani,
- n. 2 con enti internazionali,
- n. 2 con società private

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1 Albero della performance

Di seguito sono rappresentati graficamente l' "**Indice sintetico della performance ICE-Agenzia per l'anno 2013**" e "**l'Albero della performance**" con i **risultati raggiunti** dei singoli **obiettivi strategici** rispetto ai target prefissati .

ALBERO DELLA PERFORMANCE



3.2 Obiettivi strategici

Dall'attività di monitoraggio e misurazione della performance è risultato che:

- **OBIETTIVO STRATEGICO 1**

Contribuire al raggiungimento del Piano Nazionale per l'Export:

Grado di raggiungimento: **100%**.

Tale obiettivo, che rappresenta il *core* dell'attività dell'ICE-Agenzia e che per tale ragione ha un **peso del 60%**, è stato raggiunto al 100% grazie all'**impegno profuso** diretto soprattutto a garantire la **qualità dei servizi** offerti, sia di tipo **promozionale** che di **assistenza**, per l'internazionalizzazione delle imprese italiane.

- **OBIETTIVO STRATEGICO 2**

Accrescere l'innovazione e la competitività dell'Agenzia ICE.

Grado di raggiungimento: **100%**

Con tale obiettivo, che **pesa per il 25%**, l'ICE-Agenzia ha operato attraverso una **intensificazione dell'attività di comunicazione, ampliando la clientela** e promuovendo un

elevato numero di iniziative con gli altri soggetti istituzionali e non, preposti all'internazionalizzazione per favorire l'integrazione del Sistema Paese.

- **OBIETTIVO STRATEGICO 3**

Assicurare la semplificazione e l'economicità dell'azione amministrativa

Grado di raggiungimento: **100%**

L'azione dell'ICE-Agenzia è stata diretta a **riqualificare e innovare i processi gestionali ed i modelli organizzativi**, mediante anche la definizione di un sistema di qualità, secondo logiche di interfunzionalità, promuovendo l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa.

3.3 Obiettivi e piani operativi

Nell'allegato 1 ("Documento di misurazione performance ICE 2013") è riportato il **dettaglio dei risultati degli obiettivi operativi e di ciascun indicatore** ad essi **correlato** (Descrizione dell'obiettivo, indicatore, target e peso associato; dati di consuntivo per l'anno 2013; grado - valore in percentuale del raggiungimento dell'obiettivo rispetto al valore atteso).

Come accennato in precedenza:

- Il **livello medio di raggiungimento dei target** relativi agli obiettivi operativi degli uffici della **Sede** centrale è stato del **99,97%**,
- Il **livello medio di raggiungimento dei target** relativi agli obiettivi operativi dell'**Ufficio di Milano** è stato del **100%**,
- Il **livello medio di raggiungimento dei target** relativi agli obiettivi operativi degli uffici della **Rete estera** è stato del **91,14%**,

Nei successivi paragrafi si evidenziano le azioni effettuate per attuare il Programma Triennale per la Trasparenza e per applicare gli standard di qualità .

a) Il Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Nel corso del 2013 si è provveduto a **nominare** il "**Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza**" che, nel caso **dell'ICE-Agenzia**, coincide con la figura del Responsabile della prevenzione della corruzione, individuato nella persona del dirigente dell'Ufficio di Coordinamento Imprese e Istituzioni, e ad adottare il "**Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015**, in attuazione del D.Lgs. 150/2009 ed in coerenza con gli indirizzi formulati in apposite delibere dalla Civit (oggi Anac).

Alla **redazione** del documento ha partecipato il **Gruppo di lavoro**, costituito da diciotto unità appartenenti alle principali aree organizzative coinvolte. Inoltre, l'individuazione dei contenuti e delle misure previste nel Piano ha visto **l'intervento dei tre Uffici di Coordinamento e dei quattro Uffici di supporto** in cui si articola la struttura organizzativa dell'ICE-Agenzia.

Numerose sono state le occasioni di **coinvolgimento degli stakeholder** dell'ICE-Agenzia.

Tra queste si evidenziano i momenti di incontro della **Cabina di regia** per l'internazionalizzazione, a cui prendono parte - sotto la guida dei Ministri dello Sviluppo Economico e degli Affari Esteri - i principali *stakeholder*, nazionali e territoriali, pubblici e privati.

Sono state realizzate, inoltre, **numerose iniziative di comunicazione** per la diffusione del Piano triennale e dei dati pubblicati. Sul versante interno sono state effettuate **azioni di formazione dirette al personale** e ai dirigenti dell'ICE-Agenzia. La comunicazione verso gli *stakeholder* ha utilizzato, oltre al sito istituzionale, il canale della **newsletter** e dei **portali istituzionali**, che raggiungono una platea di destinatari molto ampia. E' in fase di organizzazione la **prima Giornata della Trasparenza** dell'ICE-Agenzia da realizzare, alla presenza dei principali *stakeholder* dell'ICE, in data 26 giugno 2014.

Gli **obiettivi** prioritari per il triennio sono stati individuati nell'**attuazione** delle disposizioni in materia di **trasparenza e flussi di dati personali** e la diffusione della conoscenza delle regole e procedure operative.

In attuazione dell'articolo 9 del D.lgs. n. 33/2013, l'Agenzia ha provveduto nel 2013 a istituire un'apposita sezione *web* dedicata alla trasparenza sul proprio sito istituzionale (**www.ice.gov.it**) raggiungibile da un *link* dal titolo "**Amministrazione trasparente**".

La sezione del sito "Amministrazione trasparente" è il principale strumento con cui si intende dare attuazione agli obiettivi del Programma.

La sezione è **organizzata in sotto-sezioni** di primo e secondo livello, ognuna denominata secondo le categorie presenti nell'allegato tecnico del D.lgs. n. 33/2013. La pubblicazione dei dati all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" avviene secondo la tempistica individuata nel Programma triennale ed è regolarmente sottoposta a verifiche ed aggiornamenti .

b) Standard di qualità dei Servizi

Nel 2013 l'ICE-Agenzia ha pubblicato un **nuovo Catalogo di servizi**, i cui aspetti innovativi sono:

- la **semplificazione** della comunicazione, con la precisa descrizione dei contenuti di ciascun servizio;
- la **concentrazione dell'attività di assistenza e di consulenza** in una rosa di interventi più richiesti e apprezzati dalle imprese;
- la **facilitazione nell'accesso** delle imprese ai servizi, rafforzando il team dedicato ai rapporti con il pubblico e dando alle imprese la possibilità di scegliere e inoltrare on-line le richieste alla rete degli uffici;
- la **riqualificazione dei servizi a catalogo**, arricchendo l'offerta con nuovo valore aggiunto e livello di personalizzazione;
- il **codice di condotta**, illustrato nella **Carta dei servizi al cliente**, che verte sull'**uniformità** e la **qualità dei servizi**, sulla **trasparenza** e la **tempestività** nel rapporto con le imprese e nell'erogazione.

Nell'intento di rendere maggiormente trasparente e accessibile all'utente lo spettro completo dei servizi offerti dall'ICE-Agenzia, è stata sviluppata una modalità di **accesso on-line ai servizi**: l'impresa che sceglie di essere accompagnata sui mercati esteri dall'ICE-Agenzia può selezionare **on-line** e personalizzare il tipo di assistenza o di consulenza prescelta, ricevendo dagli uffici esteri una prima valutazione e una proposta di servizi.

Nel mese di aprile 2013 è stato istituito **l'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico** per gestire la prima assistenza degli operatori e degli utenti. L'Ufficio ha risposto e coordinato le richieste di informazione e assistenza sui mercati esteri, mettendo a sistema e in procedura qualità risorse umane e strumenti. L'attività di primo orientamento e consulenza a fine 2013 è stata di **2336 telefonate, 1676 e-mail, 35 visite**. Le richieste ricevute sono state **evase entro un massimo di tre giorni**, con *leit motiv* l'accompagnamento presso la sede ICE-Agenzia all'estero competente. Dai numerosi riscontri ricevuti dagli utenti, rileva che **il servizio URP è percepito client oriented** per la capacità di introdurre velocemente alla struttura ICE-Agenzia all'estero e fornire da subito risposte consulenziali e riferimenti che **proiettano sui mercati desiderati**.

3.4 Obiettivi individuali

Nell'anno 2013, successivamente al compimento della già menzionata fase di *start up* - periodo di transizione nella vita dell'ente che elabora il passaggio da ex-ICE ad ICE-Agenzia nel corso del primo trimestre dell'anno - sono stati assegnati a tutto il personale gli obiettivi individuali sulla base degli obiettivi strategici ed operativi di cui al Piano della Performance 2013 –2015.

Per la fase transitoria, la valutazione individuale è stata portata a compimento con riguardo alla componente qualitativa per l'attività svolta dal personale in funzione della trasformazione in atto.

Il Sistema di misurazione e valutazione della Performance dell'ICE-Agenzia è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 140 del 28/11/2013 e successive modifiche.

Il Sistema prevede uno stretto collegamento tra gli obiettivi strategici ed operativi e gli obiettivi individualmente assegnati ai singoli dipendenti secondo i seguenti criteri generali:

- per i Dirigenti, i Professionisti e i Responsabili della rete estera, la declinazione degli obiettivi organizzativi in obiettivi individuali è effettuata dal Direttore Generale;
- per i dipendenti della rete estera in Uffici diretti da un Responsabile, la declinazione degli obiettivi organizzativi in obiettivi individuali è effettuata dal Direttore Generale, sentito il responsabile.
- per tutti gli altri dipendenti, la declinazione degli obiettivi organizzativi in obiettivi individuali è effettuata dai Dirigenti.

Pertanto due sono le categorie dei valutatori: il Direttore Generale ed i Dirigenti.

Il processo di assegnazione degli obiettivi si è concluso positivamente, mediante la redazione delle schede di assegnazione di ciascun valutato. Tali schede sono processate da un applicativo informatico (SVP – Sistema Valutazione Personale) che consente a ciascun valutatore di assegnare gli obiettivi, monitorare la performance, redigere le schede di valutazione e gestire tutti i colloqui di feedback con il valutato.

La scheda individuale prevede la valutazione delle due componenti: obiettivi e comportamenti.

La **componente obiettivi** costituisce la parte quantitativa della valutazione della performance individuale ed è collegata al sistema di obiettivi organizzativi come esposto in precedenza, mentre la **componente comportamentale** attiene alla parte qualitativa della valutazione.

In ciascuna scheda di assegnazione individuale sono indicati gli obiettivi sul cui raggiungimento ogni dipendente deve essere valutato.

Alle due componenti della performance individuale è assegnata un'incidenza percentuale diversa in relazione alle diverse figure professionali coinvolte:

- i ruoli direttivi (Dirigenti e Professionisti) sono valutati per il 70% sulla componente obiettivi e per il 30% sui comportamenti;

- i ruoli gestionali (Responsabili rete Estera, Responsabili Posizione Organizzativa in Sede centrale e Milano) sono valutati per il 60% sulla componente obiettivi e per il 40% sui comportamenti;
- i ruoli operativi (dipendenti presso la Sede centrale, Milano e rete Estera) sono valutati per il 50% sulla componente obiettivi e per il 50% sui comportamenti.

Per valutare la componente obiettivi si procede mediante la misurazione del livello di raggiungimento riportato nella scheda individuale di ciascun valutato per gli obiettivi di propria competenza.

Anche per il 2013, i dati di misurazione dell'attività sono stati rilevati dalla Struttura Tecnica Permanente attraverso lo schema di *report* standard, già applicato negli anni precedenti, in modo da omogeneizzare le modalità di rilevazione dei dati acquisiti. Nel *report* sono indicate le evidenze a supporto dei dati, anche al fine di rendere possibile un audit del dato stesso.

Nel *report* ciascuna unità operativa ha rilevato, per ogni indicatore, il dato a consuntivo per l'anno 2013, eventuali dettagli relativi alla composizione del dato per una sua migliore comprensione, e le fonti da cui il dato è stato ricavato per consentire un'eventuale attività di verifica sul dato consuntivo comunicato e gli eventuali scostamenti rilevati rispetto al dato registrato centralmente.

La Struttura Tecnica Permanente ha predisposto il documento di "Misurazione della Performance ICE 2013", nel quale sono riportati i dati di misurazione pervenuti e la conseguente quantificazione per ciascun indicatore del livello di raggiungimento del relativo target.

Nel compilare le schede di valutazione, i valutatori tengono conto delle risultanze del processo di misurazione sopra descritto.

La fase valutativa è in corso e verrà portata a termine con le successive attività di controllo e verifica da espletare, connesse al complessivo funzionamento del sistema rivolto alla premialità.

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITA'

L'attività istituzionale dell'ICE-Agenzia (funzionamento e spese obbligatorie), nonostante la riduzione di risorse subita, registra un **avanzo di esercizio di 2.078 migliaia di euro** quale risultato della somma tra stanziamenti pubblici (cap. 2530 e cap. 2532) pari a 77.012 migliaia di euro, ed ammontare delle entrate proprie per 4.931 migliaia di euro, al netto dei costi sostenuti per un totale di 79.865 migliaia di euro. L'importo delle entrate, seppur esiguo, è indice della volontà di ICE – Agenzia di voler **fare fronte sempre più, da qui in futuro, alle spese per il proprio mantenimento**, erogando servizi a pagamento.

L'attività promozionale, volta al sostegno ed all'internazionalizzazione delle imprese italiane, risulta invece ininfluenza per definizione ai fini della determinazione del risultato di esercizio.

Dal lato dei **ricavi**, l'adozione di un nuovo, arricchito catalogo dei servizi, il forte impulso dato alle attività di assistenza alle imprese da parte degli Uffici della Rete estera, l'allargamento della platea delle aziende servite alle *start up*, ha consentito di raggiungere un **risultato di fatturato pari ad un +20% sul dato di preventivo**. Inoltre, ha giovato l'andamento dei cambi che ha generato proventi finanziari per circa 300 mila di euro.

Tra i proventi diversi figura il rimborso dei consumi e di quota parte di alcuni contratti di servizio connesso alla **sinergia logistica con l'Agencia per l'Italia Digitale** che occupa, a partire dal 2013, una porzione dell'immobile di Via Liszt a Roma, nonché dalla società partecipata Retitalia Internazionale S.p.a.. Le somme rimborsate vanno di fatto ad abbattere i costi sostenuti dall'ICE-Agenzia.

Sul versante dei **costi**, l'Acquisizione di beni e le Prestazioni di servizi registrano una **diminuzione complessiva di 716 migliaia di euro**, rispetto alla stima di bilancio preventivo 2013, grazie all'opera di contenimento della spesa.

Il costo per il Godimento beni di terzi, che riguarda le spese per **affitti e noleggi** della Sede, dell'Ufficio di Milano e degli Uffici della Rete Estera, ha confermato le stime di preventivo. Le **integrazioni logistiche degli Uffici ICE nella rete diplomatico-consolare sono state realizzate in tutti i casi in cui ciò è stato possibile** in relazione agli spazi che le sedi estere del Ministero degli Affari Esteri potevano rendere disponibili. In ogni caso, a questo riguardo, si **continuerà a perseguire anche nel 2014** tutte le ulteriori possibili sinergie logistiche con il MAE.

Il Costo del lavoro ha registrato una **riduzione di 733 migliaia di euro** rispetto al preventivo assestato. Tale riduzione è dovuta per una parte al risparmio registrato sulla spesa del personale di ruolo in sede di adozione del nuovo contratto ministeriale, e per l'altra parte all'oculata gestione temporale dei trasferimenti all'estero del personale di ruolo.

Fra gli interventi volti al contenimento della spesa e, più in generale, ad una più efficiente gestione si segnala l'alienazione della società Retitalia Internazionale Spa, partecipata al 100%, il cui bando è stato pubblicato in chiusura di 2013. La procedura di gara si è conclusa nel 2014. Inoltre, è stata avviata la procedura di vendita degli immobili di Torino e Firenze, già sedi degli Uffici regionali dell'ex ICE di Piemonte e Toscana chiusi nel corso del 2012.

5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE

La fotografia del Personale di ruolo dipendente dell'ICE Agenzia al 31.12.2013 riflette **una composizione per genere** articolata in: **56% di donne** e **44% di uomini**. La percentuale di **donne** è più elevata tra il **personale non dirigente (53%)**, mentre quella relativa al genere maschile si riduce (38%).

Relativamente agli **istituti di mobilità e di flessibilità del lavoro**, risulta che la percentuale di distacchi/comandi **non è sostanzialmente diversa tra i due generi**, mentre l'**utilizzo del part-time** e delle **aspettative** ed anche il personale che usufruisce dei **permessi ex Legge 104** è **molto più elevato nell'ambito del genere femminile**.

Per quanto riguarda i **corsi di formazione**, il numero di **donne partecipanti** è **superiore a** quello degli **uomini** (cfr. tavole allegate).

Con determina del Direttore Generale n. 077 del **26.02.2013**, ai sensi dell'art.57 del D.lgs. 165/2001, modificato dall'art. 21 della Legge 4 novembre 2010 n.183, è stato **istituito presso l'ICE-Agenzia il Comitato Unico di Garanzia (CUG)** per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni. Risulta **composto da 10 componenti effettivi** (5 di parte sindacale e 5 di parte dell'Amministrazione) e da **10 supplenti**, ugualmente suddivisi; da un Presidente, da un Vice Presidente (nominato tra i membri del CUG) e da un Segretario.

Il Comitato **si è riunito nel corso dell'anno 4 volte** ed ha partecipato attivamente, per le tematiche di competenza, al complesso iter di definizione del nuovo assetto dell'ICE- Agenzia.

In questo primo anno di attività sono stati costituiti **5 gruppi di lavoro**, allo scopo di poter meglio approfondire alcune **problematiche** di competenza **di prioritario interesse** per l'anno di riferimento: **organizzazione del lavoro, flessibilità e conciliazione vita privata-lavoro, comunicazione/sensibilizzazione su tematiche CUG, approfondimento tematiche sul mobbing, piano attività CUG.**

E' stato inoltre messo a punto **il Piano triennale delle Azioni positive 2013-2016**, che comprende:

- Comunicazione/informazione al personale circa l'attività e i compiti del CUG e sui temi delle pari opportunità;
- Valutazione dell'attuazione delle pari opportunità;
- Coinvolgimento del CUG nelle indagini sul benessere lavorativo e sicurezza sul lavoro;
- Monitoraggio dei risultati sul benessere lavorativo e sicurezza e conseguente adeguamento delle azioni del CUG;
- Realizzazione "vademecum sul mobbing";
- Consolidamento dei rapporti con altri referenti di CUG all'interno di Organizzazioni analoghe all'ICE (benchmarking).

E' stato **attivato lo "Sportello Ascolto"** e il relativo contatto per il personale. La pubblicizzazione è avvenuta attraverso la Nota inserita nel documento "Relazione gruppi di lavoro CUG" (n. 8 del 10.10.13) e attraverso la rete Intranet.

Lo Sportello si propone **come un primo punto di ascolto per il personale** che ritiene di trovarsi in una **situazione di discriminazione, malessere organizzativo e/o** ritiene di essere **vittima di azioni di mobbing**.

In particolare, dalla sua attivazione, ottobre 2013, si sono **rivolti allo Sportello quattro dipendenti**, con problematiche riconducibili all'**ambiente di lavoro stressante**, soprattutto a causa di comportamenti conflittuali tra colleghi e/o con il dirigente, lamentando stati depressivi, di ansia e di insoddisfazione.

Inoltre, sono **state segnalate situazioni ritenute mobbizzanti**, legate anche queste allo stress da lavoro. **Non risultano** essere intervenute **denunce formali di mobbing** alle autorità preposte.

Nel corso dell'anno è stata rinnovata la **richiesta** al Medico del Lavoro, responsabile del Presidio presso l'ICE, di **proseguire la rilevazione statistica dei disagi "sentinella"** legati allo stress lavoro correlato e al benessere organizzativo, in considerazione del perdurare di una situazione ancora critica all'interno dell'organizzazione.

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

La presente Relazione è stata redatta con il coinvolgimento di tutta la dirigenza dell'Agenzia in fase informativa (nota dell'Ufficio Pianificazione Strategica n. 207 dell'8 aprile 2014) e l'assistenza consulenziale dell'OIV e della Struttura Tecnica Permanente.

A tal fine, nell'ambito delle rispettive competenze gli uffici di seguito indicati hanno redatto una relazione:

- Presentazione della relazione: Dr. R. Luongo, Direttore Generale;
- Paragrafo 2.1 "Contesto esterno di riferimento": Dr. G. Bruno, Ufficio di Supporto per la Pianificazione Strategica, Studi e Rete Estera;
- Paragrafo 2.2 "L'amministrazione ": Dr. G. Bruno, Ufficio di Supporto per la Pianificazione Strategica, Studi e Rete Estera,
- Paragrafi 2.3 "I risultati raggiunti", 3.1 "Albero della performance", 3.2 "Obiettivi strategici", 3.3 "Obiettivi e piani operativi", 6 "Il Processo di redazione della Relazione", 6.1 "Fasi soggetti tempi e responsabilità"; 6.2 "Punti di forza e debolezza del Ciclo della Performance" ; Allegato 1 "Documento misurazione Performance 2013" Allegato 3 "Tabella obiettivi strategici" e Allegato 4 "Tabella documenti del ciclo di gestione della performance: Dott. M. Bulf e Dott.ssa E. Giannini, Struttura Tecnica permanente;
- Paragrafi 2.4 "Criticità e opportunità": Dr. G. Bruno, Ufficio di Supporto per la Pianificazione Strategica, Studi e Rete Estera;
- Paragrafo 3.4 "Obiettivi individuali" e paragrafo 4 "Risorse, efficienza ed economicità": Dr. R. Landi, Ufficio di Coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane;
- Paragrafo 5 "Pari opportunità e bilancio di genere" e Allegato 2 "Prospetto relativo alle pari opportunità e al bilancio di genere": Dott.ssa A. Zaccheo, CUG

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance

I **principali vantaggi** individuati nella implementazione della metodologia di lavoro adottata sono stati:

- Il **collegamento** sistematico della **dimensione strategica** con quella **operativa**, fino a quella **individuale**;
- Il **collegamento** tra **ciclo di gestione della performance** e la **programmazione economica-finanziaria** realizzato tramite la redazione del piano degli indicatori dei risultati di bilancio;
- **Presenza** nel Piano della Performance di **obiettivi connessi alla qualità dei processi di lavoro**, alla **erogazione dei servizi**, alla **Trasparenza**, alla **prevenzione della corruzione e alle pari opportunità**;
- la definizione di un **orizzonte programmatico** di carattere **pluriennale**;
- l'esplicitazione di **obiettivi misurabili**, di **strumenti di misurazione** (indicatori) e dei relativi **target**;
- la gestione del ciclo della performance attraverso una **piattaforma informatica**;
- la definizione e **adozione** del **“Sistema di misurazione e valutazione della performance dell’ICE-Agenzia”**;
- la **definizione** della **carta servizi dell’ICE-Agenzia**.

Tra le questioni da affrontare per un **miglioramento** della gestione del ciclo della performance si evidenziano:

- la necessità di individuare per il futuro **ulteriori obiettivi trasversali** e **target maggiormente sfidanti**;
- la necessità di un **coinvolgimento ancora maggiore degli stakeholder esterni**, sia in fase di programmazione degli obiettivi che in fase di rendicontazione degli stessi;
- la necessità di un **maggior collegamento tra le risorse umane e economiche** effettivamente utilizzate per il raggiungimento di ciascun obiettivo.

Roberto Luongo

ALLEGATO N. 1

Documento di

”Misurazione performance 2013 ICE AGENZIA”



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

Documento di "MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE DELL'ICE AGENZIA PER IL 2013"

Data: Giugno 2014

Predisposto da: Struttura Tecnica Permanente

NOTE ESPLICATIVE SCHEDA MISURAZIONE PERFORMANCE PER L'ANNO 2013

UFFICIO	Obiettivi Strategici	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	GRADO RAGGIUNGIMENTO RAPPORTATO AL PESO DELL'INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013 e al 31 dicembre 2013	RISORSE ECONOMICHE assegnate e spese nel 2013
Ufficio	Unità organizzativa/Centro di costo (Sede, Milano, Estero) oggetto della misurazione										
Obiettivo strategico	Codice identificativo dei tre obiettivi strategici fissati nell'albero della performance										
Obiettivo Unità Organizzativa	Descrizione dell'obiettivo dell'unità organizzativa										
Indicatori	Descrizione dell'indicatore relativo all'obiettivo dell'unità organizzativa										
Peso	Peso espresso in % assegnato all'indicatore relativo all'obiettivo dell'unità organizzativa										
Target 2013	Dato fissato nel Piano della performance 2013 espresso in valore assoluto, %, scala di valori, valore dicotomico (SI/NO)										
Consuntivo 2013	Dato rilevato in sede di misurazione										
Grado raggiungimento indicatore	Grado percentuale raggiungimento dell'indicatore rispetto al "Valore assoluto del target" in base alla seguente formula: $\text{Consuntivo2013}/\text{Target}$ in valore assoluto. Nel caso in cui il dato di consuntivo 2013 superi il target previsto l'indicatore sarà raggiunto al 100%										
Performance Ufficio 2013	Grado percentuale di raggiungimento degli obiettivi dell'Ufficio per il 2013 calcolato sommando i valori del "Grado di raggiungimento dei singoli obiettivi rapportato al loro peso"										
Risorse umane (al 1° aprile e al 31 dicembre 2013)	Consistenza numerica del personale assegnato ad ogni singolo Ufficio in data 1° aprile (a preventivo) e in data 31 dicembre 2013 (a consuntivo)										
Risorse economiche assegnate e spese nel 2013	Ammontare delle risorse economiche (di funzionamento) assegnate ad ogni Ufficio per il 2013 (a preventivo) e spese nel corso dell'anno (a consuntivo)										



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

"PERFORMANCE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI DELL'ICE AGENZIA PER IL 2013"

Data: Giugno 2014

Predisposto da: Struttura Tecnica Permanente

OBIETTIVO STRATEGICO 1	PESO OBIETTIVO STRATEGICO	RISORSE UMANE (comprese personale locale) "OBIETTIVO 1" al 1° gennaio 2013	RISORSE UMANE (comprese personale locale) "OBIETTIVO 1" al 31 dicembre 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBIETTIVO 1" assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBIETTIVO 1" spese nel 2013	INDICATORI	PESO INDICATORI	TARGET	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PERFORMANCE
CONTRIBUIRE AL RAGGIUNGIMENTO DEL PIANO NAZIONALE PER L'EXPORT ,PROMUOVENDO LA QUALITA' DEI SERVIZI SPECIALIZZATI DI PROMOZIONE, INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ASSISTENZA ALLE IMPRESE ESPORTATRICI E FAVORENDO L'ATTUAZIONE DEGLI INVESTIMENTI ESTERI	60,00%	526	502	€ 48.008.922,71	€ 47.379.088,46	CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI PROMOZIONE RESI ALLE IMPRESE ITALIANE (SCALA DA 1 A 5)	11%	4	4,3	100%	60%
						CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI ASSISTENZA RESI ALLE IMPRESE ITALIANE	6%	3,5	3,95	100%	
						CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI ASSISTENZA RESI AGLI INVESTITORI ESTERI	5%	3,5	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance		
						CORRISPETTIVI DA RETE NAZIONALE (SEDE E MILANO) E DA RETE ESTERA	21%	€ 2.700.000	€ 3.227.000	100%	
						TASSO DI PLACEMENT DEI CORSI DI FORMAZIONE	11%	65%	100%	100%	
						NUMERO DI INFORMAZIONI PRODOTTE DAGLI UFFICI DELLA SEDE, DI MILANO, DELLA RETE ESTERA	11%	15.600	17.121	100%	
OBIETTIVO STRATEGICO 2	PESO OBIETTIVO STRATEGICO	RISORSE UMANE "OBIETTIVO 2" al 1° gennaio 2013	RISORSE UMANE "OBIETTIVO 2" al 31 dicembre 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBIETTIVO 1" assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBIETTIVO 1" spese nel 2013	INDICATORI	PESO INDICATORI	TARGET	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PERFORMANCE
ACCRESCERE LA CAPACITA' DI INNOVAZIONE E LA COMPETITIVITA' DELL'AGENZIA ICE PER L'AMPLIAMENTO DELLA CLIENTELA, PROMUOVENDO UNA CULTURA DI COMUNICAZIONE GLOBALE E L'INTEGRAZIONE DI SISTEMA CON GLI ALTRI SOGGETTI PREPOSTI ALLA INTERNAZIONALIZZAZIONE	25,00%	219	209	€ 20.003.717,80	€ 19.741.286,86	PERCENTUALE DI NUOVI CLIENTI	20%	27%	48%	100%	25%
						NUMERO DI INIZIATIVE PROMOSSE NEL PAESE (AREA DI COMPETENZA) CON ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI E/O PRIVATI	5%	148	181	100%	
OBIETTIVO STRATEGICO 3	PESO OBIETTIVO STRATEGICO	RISORSE UMANE "OBIETTIVO 3" al 1° gennaio 2013	RISORSE UMANE "OBIETTIVO 3" al 31 dicembre 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBIETTIVO 1" assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBIETTIVO 1" spese nel 2013	INDICATORI	PESO INDICATORI	TARGET	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PERFORMANCE
ASSICURARE L'ECONOMICITA' E LA SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA ATTRAVERSO LO SVILUPPO DI SISTEMI E PROCEDURE OPERATIVE PER LA MIGLIORE FRUIZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DEGLI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI	15,00%	131	126	€ 12.002.230,68	€ 11.844.772,12	PREDISPOSIZIONE E ATTUAZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER L'ANTICORRUZIONE E LA TRASPARENZA E SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' FORMATIVA	6%	SI	SI	100%	15%
						DEFINIZIONE E AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI	3%	SI	SI	100%	
						ATTUARE LA RILEVAZIONE DELLE ATTIVITA' GESTITE DALL'UFFICIO SULLA BASE DI UN MODELLO STANDARD	3%	SI	SI	100%	
						N. DI QUESTIONARI SOMMINISTRATI PER LA RILEVAZIONE SUL LIVELLO DI CONOSCENZA DEL CUG E DELLE SUE ATTIVITA'	3%	430	430	100%	



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

"PERFORMANCE DELLA SEDE E DI MILANO PER IL 2013"

Data: Giugno 2014

Predisposto da: Struttura Tecnica Permanente

UFFICIO	Responsabile	Obiettivi Strategici	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Direzione Generale	Roberto Luongo	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	15,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	8	10
Direzione Generale	Roberto Luongo	OS003	Grado di soddisfazione del Direttore Generale in merito al miglioramento dei processi operativi della Direzione generale in termini di qualità del lavoro e tempi di risposta	Giudizio complessivo di customer satisfaction tramite questionario redatto e compilato dal Direttore Generale (scala da 1 a 5)	35,00%	4	5	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Direzione Generale	Roberto Luongo	OS001	Comunicazione e divulgazione dell'attività delle ICE-Agenzia in termini di promozione, informazione, formazione e assistenza alle imprese	Predisposizione di materiale informativo da diffondere in occasione dei Road Show di presentazione del PP, della nuova articolazione organizzativa, del Piano Export Sud dell'ICE-Agenzia e di iniziative a carattere istituzionale e promozionale	20,00%	20	21	100,00%		€ 7.472,00	€ 4.855,00
Direzione Generale	Roberto Luongo	OS001	Comunicazione e divulgazione dell'attività delle ICE-Agenzia in termini di promozione, informazione, formazione e assistenza alle imprese	Elaborazione di documenti strategici a supporto dei lavori della Cabina di Regia per l'Italia internazionale e dei Ministeri vigilanti	15,00%	SI	SI	100,00%			
Direzione Generale	Roberto Luongo	OS003	Monitoraggio ed elaborazione di dati previsionali di spesa istituzionale generati dalle reti di produzione dell'ICE-Agenzia	Predisposizione di report periodici sui dati di consuntivo e di previsione	15,00%	3	3	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	3,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	25	22
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	7,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Garantire l'efficienza del riscontro: - nell'attività di Consulenza Legale ai vertici e alla struttura - nella predisposizione delle memorie e degli atti difensivi	Tempo medio intercorso tra la richiesta di consulenza ed il riscontro (n. giorni)	15,00%	10gg	10gg	100,00%		€ 430.395,00	€ 487.984,00
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Garantire l'efficienza del riscontro: - nell'attività di Consulenza Legale ai vertici e alla struttura - nella predisposizione delle memorie e degli atti difensivi	rispetto dei termini di legge e tempistica indicata dall'Avvocatura	15,00%	SI	SI	100,00%			
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Favorire una migliore tracciabilità e la divulgazione degli atti nei tempi dovuti	creazione di un registro degli atti in formato elettronico	10,00%	SI	SI	100,00%			
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Favorire una migliore tracciabilità e la divulgazione degli atti nei tempi dovuti	rispetto dei termini previsti	10,00%	SI	SI	100,00%			
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Contenimento dei costi nella gestione dei documenti relativi agli Organi Istituzionali e Ministeri	adozione di procedure digitali per la condivisione dei documenti	10,00%	SI	SI	100,00%			
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	garantire un elevato livello di produttività dell'attività di verifica documentale su Uffici esteri, anche a seguito dei passaggi di consegne, e su Iniziative Promozionali	numero verifiche effettuate sugli Uffici Esteri e sulle Iniziative Promozionali	3,00%	11	11	100,00%			
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	garantire un elevato livello di produttività dell'attività di verifica documentale su Uffici esteri, anche a seguito dei passaggi di consegne, e su Iniziative Promozionali	verifiche sui passaggi di consegne	7,00%	SI	SI	100,00%			
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Sensibilizzazione e formazione alla struttura sui principi del Sistema di Gestione per la Qualità	percentuale degli Uffici raggiunti	10,00%	30%	60,00%	100,00%			
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Sensibilizzazione e formazione alla struttura sui principi del Sistema di Gestione per la Qualità	numero questionari somministrati relativamente alle criticità rilevate nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità	5,00%	450	450	100,00%			
Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali	Elisabetta Talone	OS003	Favorire l'adozione e l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità	percentuale delle Procedure di Sistema messe in Qualità	5,00%	62,50%	62,50%	100,00%			

Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio di Supporto per la Pianificazione strategica, studio e rete estera	Gianpaolo Bruno	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	15	15
Ufficio di Supporto per la Pianificazione strategica, studio e rete estera	Gianpaolo Bruno	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	5,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio di Supporto per la Pianificazione strategica, studio e rete estera	Gianpaolo Bruno	OS003	Migliorare la qualità delle informazioni e della comunicazione al Direttore generale relativamente ai dati strutturali della rete estera	Avviare ricognizione e analisi dei dati necessari per le attività di pianificazione strategica	10,00%	SI	SI	100,00%		€ 190.781,00	€ 129.964,00
Ufficio di Supporto per la Pianificazione strategica, studio e rete estera	Gianpaolo Bruno	OS003	Realizzare ricerche studi ed analisi di qualità sui temi relativi all'internazionalizzazione	N° di ricerche, studi e analisi realizzati e diffusi nell'anno	25,00%	4	4	100,00%			
Ufficio di Supporto per la Pianificazione strategica, studio e rete estera	Gianpaolo Bruno	OS002	Tempestiva diffusione di informazioni e dati statistici utili alla struttura dell'Istituto	% delle richieste, pervenute dagli Organi istituzionali e dalla struttura ICE, evase nei tempi previsti dalla richiesta	10,00%	100%	100%	100,00%		100,00%	
Ufficio di Supporto per la Pianificazione strategica, studio e rete estera	Gianpaolo Bruno	OS003	Gestione del patrimonio informativo sull'internazionalizzazione disponibile presso l'area studi (banche dati statistiche e documentazione bibliografica)	% utenti esterni della biblioteca che dichiarano un livello di soddisfazione almeno sufficiente	10,00%	100%	100%	100,00%			
Ufficio di Supporto per la Pianificazione strategica, studio e rete estera	Gianpaolo Bruno	OS003	Diffusione di informazioni e dati statistici agli utenti esterni	N° iniziative per la diffusione di informazioni e dati statistici	15,00%	60	60	100,00%			
Ufficio di Supporto per la Pianificazione strategica, studio e rete estera	Gianpaolo Bruno	OS003	Diffusione di informazioni e dati statistici agli utenti esterni	Questionario di rilevazione efficacia informazioni diffuse agli utenti esterni (Rapporto ICE)	15,00%	1	1	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio di Supporto per l'attrazione degli investimenti esteri	Andrea Napoletano	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	20,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	9	11
Ufficio di Supporto per l'attrazione degli investimenti esteri	Andrea Napoletano	OS002	Assicurare il costante aggiornamento circa le effettive e potenziali richieste di investimenti provenienti dall'estero.	Realizzazione di newsletter settoriali e/o con riferimento a specifici distretti produttivi del paese	20,00%	5		Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio di Supporto per l'attrazione degli investimenti esteri	Andrea Napoletano	OS002	Assicurare il costante aggiornamento circa le effettive e potenziali richieste di investimenti provenienti dall'estero.	Redazione della rubrica "Institutional IDE" nelle Newsletter ICE	20,00%	100%*		Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance		€ 402,00	€ 152,00
Ufficio di Supporto per l'attrazione degli investimenti esteri	Andrea Napoletano	OS001	Fornire un livello di presidio adeguato, garantendo un numero significativo di eventi e di occasioni di incontro con specifico riferimento al tema degli investimenti esteri in Italia	Numero di eventi di rilevanza esterna con partecipazione attiva dell'ufficio di Supporto per l'attrazione degli investimenti esteri	40,00%	12	15	100,00%			
Ufficio di Supporto per l'attrazione degli investimenti esteri	Andrea Napoletano	OS001	Fornire un adeguato numero di occasioni di interazione con potenziali investitori esteri	Percentuale di contatti con imprenditori italiani attivati in rapporto al totale delle richieste provenienti dall'estero	20,00%	70%	72%	100,00%		100,00%	
Ufficio di Supporto per l'attrazione degli investimenti esteri	Andrea Napoletano	OS001	Garantire un adeguato livello di interfaccia in occasione di eventi pubblici dedicati all'attrazione degli investimenti	Qualità dei partecipanti in occasione di eventi organizzati da ICE Agenzia (CEO e Direttori/managers)	20,00%	70%**	75,60%	100,00%			
Ufficio di Supporto per l'attrazione degli investimenti esteri	Andrea Napoletano	OS001	Qualità dell'informazione fornita a potenziali investitori esteri	Qualità delle informazioni di assistenza di primo livello e corrispondenza tra quanto richiesto dall'operatore estero e le informazioni di primo livello fornite da ICE Agenzia (scala da 1 a 5)	10,00%	3		Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			

Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio di Supporto per la Comunicazione, le Relazioni Esterne e Istituzionali	Filippo Lanciotti	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	0,00%	SI	SI	100%	100,00%	12	12
Ufficio di Supporto per la Comunicazione, le Relazioni Esterne e Istituzionali	Filippo Lanciotti	OS003	Miglioramento della qualità dei servizi resi a stakeholders interni	Giudizio medio complessivo di customer satisfaction assistenza resa alla struttura su eventi rilevanti - WIR, Rapporto Commercio Estero- (scala da 1 a 5)	25,00%	4	4,5	100%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio di Supporto per la Comunicazione, le Relazioni Esterne e Istituzionali	Filippo Lanciotti	OS002	Miglioramento delle attività di partenariato attraverso la concessione e la gestione dei patrocinii nominali e la stipula di accordi con enti omologhi rispetto al 2011	Numero dei patrocinii concessi e accordi stipulati con enti omologhi	10,00%	70	95	100%		€ 208.150,00	€ 165.688,00
Ufficio di Supporto per la Comunicazione, le Relazioni Esterne e Istituzionali	Filippo Lanciotti	OS002	Accrescere la visibilità dell'Agenzia presso soggetti pubblici e privati (stakeholders pubblici e privati)	% di comunicati ripresi da almeno 2 Agenzie di stampa o quotidiani, sul totale dei comunicati	15,00%	77%	100%	100%			
Ufficio di Supporto per la Comunicazione, le Relazioni Esterne e Istituzionali	Filippo Lanciotti	OS002	Accrescere la visibilità dell'Agenzia presso soggetti pubblici e privati (stakeholders pubblici e privati)	Numero Newsletter ICE	25,00%	4	5	100%			
Ufficio di Supporto per la Comunicazione, le Relazioni Esterne e Istituzionali	Filippo Lanciotti	OS003	Miglioramento della qualità dei servizi resi a soggetti esterni	Giudizio medio complessivo di customer satisfaction della struttura per la quale si svolge il servizio di segreteria generale per l'IBG, il SERBIAN/ITALIAN BUSINESS COUNCIL, il COMITATO LEONARDO (scala da 1 a 5)	25,00%	4	4,67	100%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio di Coordinamento Servizi di Promozione del Sistema Italia	Giovanni Sacchi	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	17	14
Ufficio di Coordinamento Servizi di Promozione del Sistema Italia	Giovanni Sacchi	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	10,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio di Coordinamento Servizi di Promozione del Sistema Italia	Giovanni Sacchi	OS003	Tempestivo coordinamento dell'elaborazione di un piano di attività promozionale	Tempo massimo di completamento dell'iter e predisposizione del documento finale, calcolato a partire dalla disponibilità di tutti gli elementi necessari	25,00%	30 gg	<30 gg	100,00%		€ 900,00	€ 670,00
Ufficio di Coordinamento Servizi di Promozione del Sistema Italia	Giovanni Sacchi	OS003	Elaborazione dei dati relativi all'attività promozionale; analisi e monitoraggio (tavole di comparazione, grafici, query ed eventuale commento)	Tempo massimo di predisposizione documenti a partire dalla disponibilità di tutti gli elementi necessari	15,00%	documenti base 5 gg complessi 30 gg	<30 gg per documenti complessi <3 gg per documenti base	100,00%			
Ufficio di Coordinamento Servizi di Promozione del Sistema Italia	Giovanni Sacchi	OS003	Tempestività, flessibilità ed efficacia nell'utilizzo e/o reimpiego delle risorse economiche per le attività promozionali	Tempo massimo di predisposizione di documenti e reportistica per l'utilizzo dei fondi residui sulle annualità promozionali, calcolato a partire dalla disponibilità di tutti gli elementi necessari	25,00%	15 gg	<15 gg	100,00%			
Ufficio di Coordinamento Servizi di Promozione del Sistema Italia	Giovanni Sacchi	OS003	Tempestività, flessibilità ed efficacia nell'utilizzo e/o reimpiego delle risorse economiche per le attività promozionali	Tempo massimo di attesa per visti su documenti e per sblocchi in Promonet	15,00%	3 gg	4 gg	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Meccanica, Chimica, Energia, Ambiente	Alessandro Liberatori	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	21	20
Ufficio Meccanica, Chimica, Energia, Ambiente	Alessandro Liberatori	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	10,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Meccanica, Chimica, Energia, Ambiente	Alessandro Liberatori	OS003	Mantenere l'alto livello di soddisfazione complessiva dei partecipanti alle iniziative promozionale	Giudizio medio di customer satisfaction (scala da 1 a 5)	20,00%	4	4,67	100,00%		€ 660,00	€ 31,24
Ufficio Meccanica, Chimica, Energia, Ambiente	Alessandro Liberatori	OS002	Miglioramento della comunicazione diretta alle aziende	% delle iniziative promozionali circolarizzabili comunicate con il nuovo modello di circolare ICE Cloud in formato PDF o HTML	15,00%	65%	66,67%	100,00%			
Ufficio Meccanica, Chimica, Energia, Ambiente	Alessandro Liberatori	OS001	Consolidare, in relazione ai fondi, il numero delle aziende fidelizzate che prendono parte alle iniziative promozionali	Numero utenti-clienti partecipanti per anno solare	15,00%	800	1098	100,00%			
Ufficio Meccanica, Chimica, Energia, Ambiente	Alessandro Liberatori	OS001	Favorire la partecipazione di nuove aziende alle iniziative promozionali	Numero newcomers per settore/mercato/iniziativa/linea di attività	15,00%	100	233	100,00%			
Ufficio Meccanica, Chimica, Energia, Ambiente	Alessandro Liberatori	OS001	Planificazione di nuovi ambiti di intervento	Numero di iniziative innovative per settore/mercato/tipologia all'interno dell'Ufficio	15,00%	2	4	100,00%			

Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Beni di Consumo	Ines Aronadio	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	23	25
Ufficio Beni di Consumo	Ines Aronadio	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	5,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Beni di Consumo	Ines Aronadio	OS001	Consolidare in relazione ai fondi il numero totale delle aziende che prendono parte alle iniziative promozionali (fatturate e non fatturate)	Numero utenti-clienti partecipanti per anno solare	30,00%	1.300	4098	100,00%		€ 0,00	€ 0,00
Ufficio Beni di Consumo	Ines Aronadio	OS001	Mantenere l'alto livello di soddisfazione complessiva dei partecipanti alle iniziative promozionali	Giudizio medio di customer satisfaction (scala da 1 a 5)	30,00%	4	4	100,00%			
Ufficio Beni di Consumo	Ines Aronadio	OS002	Sviluppo nuovi ambiti di intervento	Numero di iniziative innovative per tipologia/settore/mercato di interesse	10,00%	3	6	100,00%			
Ufficio Beni di Consumo	Ines Aronadio	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	% iniziative comunicate con nuovo modello Circolare informativa alle aziende	15,00%	80%	90%	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Agroalimentari e Vini	Roberto Lovato	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	17	16
Ufficio Agroalimentari e Vini	Roberto Lovato	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	10,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Agroalimentari e Vini	Roberto Lovato	OS001	Proporre agli utenti/clienti servizi a maggiore valore aggiunto	% di contributo privato sul complesso dell'investimento promozionale.	20,00%	50%	57,40%	100,00%		€ 277,00	€ 22,00
Ufficio Agroalimentari e Vini	Roberto Lovato	OS001	Consolidare, in relazione ai fondi, il numero totale di aziende che prendono parte alle iniziative promozionali	Numero utenti-clienti italiani partecipanti per anno solare	20,00%	600	779	100,00%			
Ufficio Agroalimentari e Vini	Roberto Lovato	OS001	Mantenere l'alto livello di soddisfazione complessiva dei partecipanti alle iniziative promozionali	Giudizio medio di customer satisfaction (scala da 1 a 5)	20,00%	4	4,2	100,00%			
Ufficio Agroalimentari e Vini	Roberto Lovato	OS001	Favorire la partecipazione di nuove aziende alle iniziative promozionali	Numero nuove aziende	10,00%	185	208	100,00%			
Ufficio Agroalimentari e Vini	Roberto Lovato	OS002	Miglioramento della comunicazione diretta alle aziende	% delle iniziative comunicate attraverso il modello grafico di circolare di ICECLOUD e pubblicazione su sito ICE-Agenzia	10,00%	70%	100,00%	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Alta Tecnologia, Terziario Avanzato, Servizi e Prodotti Strategici	Lucio Coggiatti	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	20,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	10	10
Ufficio Alta Tecnologia, Terziario Avanzato, Servizi e Prodotti Strategici	Lucio Coggiatti	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	numero di procedure messe in qualità	20,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Alta Tecnologia, Terziario Avanzato, Servizi e Prodotti Strategici	Lucio Coggiatti	OS001	Mantenere l'alto livello di soddisfazione complessiva dei partecipanti alle iniziative promozionale	Giudizio medio di customer satisfaction (scala da 1 a 5)	20,00%	4	4,5	100,00%		€ 400,00	€ 65,00
Ufficio Alta Tecnologia, Terziario Avanzato, Servizi e Prodotti Strategici	Lucio Coggiatti	OS002	Miglioramento della comunicazione diretta alle aziende	% delle iniziative (sul totale di quelle realizzate dall'area) sulle quali si è attivato l'Ufficio per la pubblicazione sui portali ICE (agenda e banner sul portale istituzionale, articoli in Italtrade, news dei portali settoriali).	10,00%	90%	100,00%	100,00%			
Ufficio Alta Tecnologia, Terziario Avanzato, Servizi e Prodotti Strategici	Lucio Coggiatti	OS001	Consolidare, in relazione ai fondi, il numero delle aziende fidelizzate che prendono parte alle iniziative promozionali	Numero partecipanti italiani nel periodo	20,00%	200	248	100,00%			
Ufficio Alta Tecnologia, Terziario Avanzato, Servizi e Prodotti Strategici	Lucio Coggiatti	OS001	Favorire la partecipazione di nuove aziende alle iniziative promozionali	% delle nuove aziende sul totale delle aziende partecipanti alle iniziative dell'anno corrente	10,00%	30%	61,00%	100,00%			

Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.	Francesco Pensabene	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	15	13
Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.	Francesco Pensabene	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	numero di procedure messe in qualità	10,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.	Francesco Pensabene	OS001	Mantenere l'alto livello di soddisfazione complessiva dei partecipanti alle iniziative promozionali	Giudizio medio di customer satisfaction (scala da 1 a 5)	20,00%	4	4,2	100,00%		€ 470,00	€ 122,00
Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.	Francesco Pensabene	OS002	Miglioramento della comunicazione diretta alle aziende	% delle iniziative promozionali comunicate alle aziende tramite l'utilizzo di nuovi applicativi informatici (minisitoweb - circolare on-line, etc.)	25,00%	60%	94,50%	100,00%			
Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.	Francesco Pensabene	OS002	Favorire la partecipazione di nuove aziende alle iniziative promozionali	% delle nuove aziende sul totale delle aziende partecipanti alle iniziative dell'anno corrente	25,00%	50%	90,00%	100,00%			
Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.	Francesco Pensabene	OS002	Sviluppo nuovi ambiti di intervento	numero di iniziative innovative per tipologia o settore o mercato	10,00%	2	9	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Intersettoriale e Grandi Progetti Internazionali	Carmela Ottaviano	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	20,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	11	11
Ufficio Intersettoriale e Grandi Progetti Internazionali	Carmela Ottaviano	OS001	Consolidare, in relazione ai fondi, il numero totale di aziende che prendono parte alle iniziative promozionali, inclusi progetti su fondi made in italy gestiti direttamente dall'Ufficio	Numero utenti-clienti partecipanti per anno solare	30,00%	953	1129	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Intersettoriale e Grandi Progetti Internazionali	Carmela Ottaviano	OS001	Mantenere l'alto livello di soddisfazione complessiva dei partecipanti alle iniziative promozionali a valere sul piano ordinario	Giudizio medio di customer satisfaction (scala da 1 a 5)	25,00%	4	4,31	100,00%		€ 0,00	€ 0,00
Ufficio Intersettoriale e Grandi Progetti Internazionali	Carmela Ottaviano	OS001	Mantenere l'alto livello di soddisfazione complessiva dei partecipanti alle missioni di sistema	% degli intervistati che si dichiara abbastanza o molto soddisfatto (Indagine di customer)	25,00%	80%	93,41%	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio di Coordinamento Imprese e Istituzioni	Aniello Musella	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'Ufficio sulla base di un modello standard	20,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	11	7
Ufficio di Coordinamento Imprese e Istituzioni	Aniello Musella	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	20,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio di Coordinamento Imprese e Istituzioni	Aniello Musella	OS002	Coordinamento attività degli uffici operativi di riferimento	Numero incontri	45,00%	50	198	100,00%		€ 25.400,00	€ 27.989,00
Ufficio di Coordinamento Imprese e Istituzioni	Aniello Musella	OS001	Individuazione nuovi filoni di attività e input progettuale agli uffici operativi di riferimento	Numero attività	15,00%	4	5	100,00%			

Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Servizi Informativi e di Assistenza alle Imprese	Leonardo Radicati	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'Ufficio sulla base di un modello standard	15,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	15	16
Ufficio Servizi Informativi e di Assistenza alle Imprese	Leonardo Radicati	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	15,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Servizi Informativi e di Assistenza alle Imprese	Leonardo Radicati	OS002	Nuova edizione sito istituzionale per migliorare presentazione e fruizione dei servizi di ICE Agenzia	Progettazione sito Istituzionale (SI/NO)	20,00%	SI	SI	100,00%		€ 9.000,00	€ 14,00
Ufficio Servizi Informativi e di Assistenza alle Imprese	Leonardo Radicati	OS002	Nuova edizione sito istituzionale per migliorare presentazione e fruizione dei servizi di ICE Agenzia	Incremento percentuale numero pagine visitate del sito istituzionale rispetto all'anno 2012	15,00%	10%	26,70%	100,00%			
Ufficio Servizi Informativi e di Assistenza alle Imprese	Leonardo Radicati	OS002	Diffusione e sviluppo dell'offerta dei servizi di informazione, assistenza e consulenza agli utenti/clienti	Numero incontri formativi e di presentazione dei servizi	15,00%	5	5	100,00%			
Ufficio Servizi Informativi e di Assistenza alle Imprese	Leonardo Radicati	OS002	Diffusione e sviluppo dell'offerta dei servizi di informazione, assistenza e consulenza agli utenti/clienti	Definizione standard di qualità	20,00%	SI	SI	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Servizi Formativi per l'Internazionalizzazione	Adele Massi	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	99,63%	15	15
Ufficio Servizi Formativi per l'Internazionalizzazione	Adele Massi	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	10,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Servizi Formativi per l'Internazionalizzazione	Adele Massi	OS001	Implementazione delle iniziative formative a carattere innovativo	Numero Iniziative	20,00%	8	11	100,00%		€ 100.000,00	€ 18.733,00
Ufficio Servizi Formativi per l'Internazionalizzazione	Adele Massi	OS001	Implementazione delle iniziative formative a carattere innovativo	Numero totale partecipanti	20,00%	600	589	98,17%			
Ufficio Servizi Formativi per l'Internazionalizzazione	Adele Massi	OS001	Efficacia dei corsi per giovani laureati	Tasso di Placement (numero di allievi inseriti nel mondo del lavoro a sei mesi dalla fine dei corsi)	20,00%	65%	100%	100,00%			
Ufficio Servizi Formativi per l'Internazionalizzazione	Adele Massi	OS003	Qualità della didattica dei corsi	Valutazione dei docenti (scala da 1 a 5)	20,00%	3,5	4	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Accordi e Convenzione	Francesco Alfonsi	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	30,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	11	11
Ufficio Accordi e Convenzione	Francesco Alfonsi	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numeri di procedure messe in qualità	30,00%	2	2	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Accordi e Convenzione	Francesco Alfonsi	OS002	Definizione della politica delLe alleanze strategiche	Numero di partner strategici individuati	20,00%	4	16	100,00%			
Ufficio Accordi e Convenzione	Francesco Alfonsi	OS001	Progettazione e negoziazione di accordi strategici	Numero di accordi sottoscritti	20,00%	4	22	100,00%		€ 1.667,00	€ 380,00

Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Acquisizione Progetti Strategici e Gare Internazionali	A.I. Aniello Musella	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	15,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	8	7
Ufficio Acquisizione Progetti Strategici e Gare Internazionali	A.I. Aniello Musella	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	10,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Acquisizione Progetti Strategici e Gare Internazionali	A.I. Aniello Musella	OS002	Acquisire nuove risorse finanziarie in ambito Unione Europea a integrazione fondi del Piano Nazionale per l'Export e promuovere l'immagine dell'Agenzia ICE quale beneficiario istituzionale di fondi europei attraverso la promozione di alleanze strategiche	Numero di contatti acquisiti con Enti territoriali, Associazioni e società di consulenza	20,00%	10	18	100,00%		€ 1.000,00	€ 0,00
Ufficio Acquisizione Progetti Strategici e Gare Internazionali	A.I. Aniello Musella	OS002	Acquisire nuove risorse finanziarie in ambito Unione Europea a integrazione fondi del Piano Nazionale per l'Export e promuovere l'immagine dell'Agenzia ICE quale beneficiario istituzionale di fondi europei attraverso il coinvolgimento degli Uffici ICE della rete estera nelle azioni di scouting e redazione delle offerte	Numero di Uffici ICE coinvolti.	20,00%	10	14	100,00%			
Ufficio Acquisizione Progetti Strategici e Gare Internazionali	A.I. Aniello Musella	OS002	Acquisire nuove risorse finanziarie in ambito Unione Europea a integrazione fondi del Piano Nazionale per l'Export e promuovere l'immagine dell'Agenzia ICE quale beneficiario istituzionale di fondi europei attraverso attività di scouting su bandi europei.	Numero di programmi/progetti esaminati in fase di scouting	20,00%	15	23	100,00%			
Ufficio Acquisizione Progetti Strategici e Gare Internazionali	A.I. Aniello Musella	OS002	Acquisire nuove risorse finanziarie in ambito Unione Europea a integrazione fondi del Piano Nazionale per l'Export e promuovere l'immagine dell'Agenzia ICE quale beneficiario istituzionale di fondi europei attraverso la partecipazione a gare.	Numero offerte redatte e presentate alla Commissione Europea/Inserimento in short list	15,00%	4	5	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio di Coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane	Riccardo Landi	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	25,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	12	11
Ufficio di Coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane	Riccardo Landi	OS003	Rafforzamento del controllo e armonizzazione delle procedure informatiche per il personale	numero delle verifiche con produzione di report	10,00%	3	4	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio di Coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane	Riccardo Landi	OS003	Raccordo ed integrazione delle schede di budget con il piano di performance dell'ICE	Avvio procedura integrazione assegnazione budget integrata al piano delle performance dell'ICE	10,00%	SI	SI	100,00%		€ 3.615,00	€ 3.896,00
Ufficio di Coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane	Riccardo Landi	OS003	Miglioramento delle relazioni con le organizzazioni sindacali	Definizione di accordi concordati con le OOSS, sugli Istituti contrattuali previsti dal contratto integrativo	55,00%	3	5	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Amministrazione Contabilità e Bilancio	Luigi Ferrelli	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	27	27
Ufficio Amministrazione Contabilità e Bilancio	Luigi Ferrelli	OS003	Supporto informativo/consulenziale alle Reti in materia amministrativo/contabile	Giudizio medio complessivo di customer satisfaction del supporto informativo/consulenziale (scala da 1 a 5)	30,00%	3,5	4,24	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Amministrazione Contabilità e Bilancio	Luigi Ferrelli	OS003	Controllo ed orientamento della gestione contabile della Rete Estera e di Milano	Numero delle verifiche contabili e degli atti di assistenza, orientamento e formazione agli Uffici della Rete Estera e di Milano	20,00%	750	916	100,00%		€ 5.369.750,00	€ 5.200.521,55
Ufficio Amministrazione Contabilità e Bilancio	Luigi Ferrelli	OS003	Efficacia negli adempimenti di carattere fiscale, di tesoreria e di bilancio	% degli atti di carattere fiscale, di tesoreria e di bilancio adottati nella forma e nei tempi previsti	40,00%	100,00%	100,00%	100,00%			

Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Amministrazione Economica del Personale	Domenica Brosio	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	12	13
Ufficio Amministrazione Economica del Personale	Domenica Brosio	OS003	Garantire un adeguato standard nella tempistica della gestione delle procedure amministrative	Tempo medio di gestione delle procedure relative al trattamento economico, fiscale e previdenziale, al trattamento di missione, al trattamento di sede estera/Italia e al trattamento per trasferimento	20,00%	8 GG	8 GG	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Amministrazione Economica del Personale	Domenica Brosio	OS003	Garantire l'adeguamento dei servizi dell'ex ICE al nuovo contesto normativo e l'efficienza operativa delle attività dell'ICE-Agenzia	Documenti di rilevazione ed analisi giuridico/economica nelle materie di competenza dell'Ufficio	40,00%	6	6	100,00%		€ 23.968.704,00	€ 24.584.685,00
Ufficio Amministrazione Economica del Personale	Domenica Brosio	OS003	Garantire un adeguato livello di affidabilità dei dati di propria competenza	Numero medio monitoraggi/simulazioni /elaborazioni mensili in corso d'opera	30,00%	6	6	100,00%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Organizzazione e Gestione Risorse umane	Erica Di Giovancarlo	OS002	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	25,00%	SI	SI	100,00%	99,56%	18	19
Ufficio Organizzazione e Gestione Risorse umane	Erica Di Giovancarlo	OS002	Miglioramento della qualità della comunicazione interna sulle materie di competenza	Definizione di una nuova metodologia della rilevazione dei tempi di comunicazioni, documenti, informazioni rilevanti per il personale	25,00%	SI	SI	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Organizzazione e Gestione Risorse umane	Erica Di Giovancarlo	OS002	Miglioramento della qualità della comunicazione interna sulle materie di competenza	Giudizio complessivo di customer satisfaction sulla comunicazione inviata (scala da 1 a 5)	15,00%	3,7	4	100,00%		€ 136.458,00	€ 88.341,00
Ufficio Organizzazione e Gestione Risorse umane	Erica Di Giovancarlo	OS003	Efficienza ed efficacia degli interventi di formazione per il personale	Giudizio medio complessivo di customer satisfaction dei corsi (scala da 1 a 5)	15,00%	3,7	4,7	100,00%			
Ufficio Organizzazione e Gestione Risorse umane	Erica Di Giovancarlo	OS003	Efficienza ed efficacia degli interventi di formazione per il personale	% iniziative realizzate rispetto a quelle pianificate	15,00%	90%	98%	100,00%			
Ufficio Organizzazione e Gestione Risorse umane	Erica Di Giovancarlo	OS003	Aggiornamento informazioni e pieno utilizzo del sistema Ge.Ris.HR	% schede individuali del personale correttamente compilate ed aggiornate nel campo prioritario relativo alle assenze dal servizio	5,00%	80%	73%	91,25%			
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Servizi Informatici	A.I. Gianpaolo Bruno	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	5,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	18	16
Ufficio Servizi Informatici	A.I. Gianpaolo Bruno	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero di procedure messe in qualità	5,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Servizi Informatici	A.I. Gianpaolo Bruno	OS003	Miglioramento del monitoraggio sullo stato di attuazione del Piano Esecutivo di Sviluppo informativo (PES) e delle altre attività informatiche	Numero di report prodotti nell'anno	40,00%	1	1	100,00%		€ 3.530.078,00	€ 3.257.003,00
Ufficio Servizi Informatici	A.I. Gianpaolo Bruno	OS003	Miglioramento servizio assistenza tecnica clienti interni	Monitoraggio/analisi criticità/individuazione buone pratiche	30,00%	SI	SI	100,00%			
Ufficio Servizi Informatici	A.I. Gianpaolo Bruno	OS003	Predisposizione gara per alienazione Rit Spa	Capitolato di gara	20,00%	SI	SI	100,00%			

Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio Patrimonio, Acquisti e Servizi Generali	Paola Paolocci	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	30,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	15	17
Ufficio Patrimonio, Acquisti e Servizi Generali	Paola Paolocci	OS003	Miglioramento della qualità dei servizi di contrattualistica e dei servizi generali	Giudizio medio complessivo di customer satisfaction dei servizi di assistenza e consulenza in materia contrattualistica e dei servizi generali (scala da 1 a 5)	60,00%	3,2	4,15	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio Patrimonio, Acquisti e Servizi Generali	Paola Paolocci	OS003	Monitoraggio e controllo della qualità ed affidabilità dei fornitori	Percentuale di schede pervenute in base ai contratti con fornitori presenti nell'albo	10,00%	20%	30,00%	100,00%			
										€ 2.248.044,00	€ 2.397.382,00
Ufficio	Responsabile	Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE al 31 dicembre 2013
Ufficio di Milano	Marinella Loddo	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Attuare la rilevazione delle attività gestite dall'ufficio sulla base di un modello standard	10,00%	SI	SI	100,00%	100,00%	13	11
Ufficio di Milano	Marinella Loddo	OS003	Semplificazione dei processi di lavoro e loro adeguamento alle esigenze dei clienti esterni/interni	Numero procedure messe in qualità	10,00%	1	1	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
Ufficio di Milano	Marinella Loddo	OS001	Incrementare il numero di aziende assistite gratuitamente e a pagamento	Numero clienti-utenti	20,00%	450	641	100,00%			
Ufficio di Milano	Marinella Loddo	OS003	Incrementare il numero di aziende italiane presenti in Banca dati Centrale	N° di aziende inserite per la prima volta nel database (relativamente alla sezione anagrafica)	10,00%	200	916	100,00%		€ 271.960,00	€ 155.199,90
Ufficio di Milano	Marinella Loddo	OS003	Migliorare qualitativamente la completezza dei dati delle aziende italiane in Banca Dati Centrale	N.aziende presenti nel database oggetto di aggiornamento (relativamente alla sezione profilo aziendale)	20,00%	350	2145	100,00%			
Ufficio di Milano	Marinella Loddo	OS001	Rafforzamento e miglioramento delle politiche di partenariato	Numero di iniziative di collaborazione e di promozione in partenariato con gli enti territoriali	30,00%	5	5	100,00%			



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

"PERFORMANCE DELLA RETE ESTERA PER IL 2013"

Data: Giugno 2014

Predisposto da: Struttura Tecnica Permanente

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
ALGERI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 409	€ 276,33	67,56%	86,89%	7	8
ALGERI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	216	300	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
ALGERI	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 22.965	€ 14.645,51	63,77%			
ALGERI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 318.285,00	€ 317.319,70
ALGERI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,235	100,00%			
ALGERI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	1,9%	100,00%			
ALGERI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	252	617	100,00%			
ALGERI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	3	100,00%			
ALGERI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
ALMATY	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 387	€ 796,06	100,00%	95,00%	6	7
ALMATY	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	220	322	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
ALMATY	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 23.485	€ 66.072,63	100,00%			
ALMATY	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 380.788,00	€ 368.128,36
ALMATY	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,05	100,00%			
ALMATY	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
ALMATY	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	217	284	100,00%			
ALMATY	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	8	100,00%			
ALMATY	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	0	0,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
AMMAN	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 384	€ 961,49	100,00%	83,41%	7	7
AMMAN	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	144	358	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
AMMAN	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 17.632	€ 7.691,88	43,62%		€ 245.169,00	€ 232.344,64
AMMAN	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
AMMAN	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,44	100,00%			
AMMAN	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
AMMAN	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	217	293	100,00%			
AMMAN	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	1	50,00%			
AMMAN	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
ATLANTA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 349	€ 1.175,12	100,00%	88,41%	6	6 pdc dal 16/12/2013
ATLANTA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	144	162	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
ATLANTA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 20.262	€ 17.626,85	86,99%		€ 475.065,00	€ 446.745,83
ATLANTA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
ATLANTA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,18	100,00%			
ATLANTA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
ATLANTA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	217	36	16,59%			
ATLANTA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	3	100,00%			
ATLANTA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
BAKU	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 460	€ 1.077,09	100,00%	91,97%	4	4
BAKU	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	108	179	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
BAKU	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 7.508	€ 24.773,07	100,00%		€ 240.823,00	€ 229.278,52
BAKU	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
BAKU	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,67	97,87%			
BAKU	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
BAKU	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	112	28	25,00%			
BAKU	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	7	100,00%			
BAKU	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	1	5	100,00%			
BAKU	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	1	5	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
BANGKOK	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 471	€ 307,40	65,27%	77,60%	5	6
BANGKOK	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	176	128	72,73%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
BANGKOK	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 9.583	€ 5.533,27	57,74%		€ 325.104,66	€ 278.977,08
BANGKOK	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
BANGKOK	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,40	100,00%			
BANGKOK	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
BANGKOK	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	182	176	96,70%			
BANGKOK	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	1	25,00%			
BANGKOK	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			
BANGKOK	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
BEIRUT	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 790	€ 414,02	52,41%	74,91%	6	6	
BEIRUT	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	180	160	88,89%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
BEIRUT	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 27.555	€ 12.006,54	43,57%				
BEIRUT	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 344.491,00	€ 343.759,80	
BEIRUT	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,24	100,00%		99,88%		
BEIRUT	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
BEIRUT	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	200	177	88,50%				
BEIRUT	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	5	100,00%				
BEIRUT	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	1	50,00%				
BEIRUT	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	1	50,00%				
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
BELGRADO + Podgorica	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 723	€ 715,92	99,02%	99,88%	8	8	
BELGRADO + Podgorica	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	216	226	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
BELGRADO + Podgorica	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 26.660	€ 29.352,73	100,00%				
BELGRADO + Podgorica	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 363.046,00	€ 361.710,77	
BELGRADO + Podgorica	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,05	100,00%		99,88%		
BELGRADO + Podgorica	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
BELGRADO + Podgorica	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	298	483	100,00%				
BELGRADO + Podgorica	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	6	100,00%				
BELGRADO + Podgorica	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	3	100,00%				
BELGRADO + Podgorica	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	3	100,00%				

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
BERLINO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 229	€ 256,02	100,00%	96,43%	11	11	
BERLINO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	360	727	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
BERLINO	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 25.490	€ 39.683,00	100,00%				
BERLINO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 904.325,00	€ 905.886,99	
BERLINO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,00	100,00%		100,00%		
BERLINO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
BERLINO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	392	252	64,29%				
BERLINO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	2	100,00%				
BERLINO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	3	100,00%				
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
BRUXELLES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 480	€ 588,10	100,00%	100,00%	11	10	
BRUXELLES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	280	393	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
BRUXELLES	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 34.914	€ 45.871,60	100,00%				
BRUXELLES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 807.077,00	€ 780.752,12	
BRUXELLES	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,21	100,00%		100,00%		
BRUXELLES	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
BRUXELLES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	392	602	100,00%				
BRUXELLES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	5	100,00%				
BRUXELLES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	5	100,00%				

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
BUCAREST	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 350	€ 336,49	96,14%	93,78%	9	9	
BUCAREST	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	288	435	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
BUCAREST	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 28.386	€ 21.871,57	77,05%				
BUCAREST	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 340.469,00	€ 340.406,64	
BUCAREST	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,15	100,00%				
BUCAREST	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
BUCAREST	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	322	417	100,00%				
BUCAREST	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	5	100,00%				
BUCAREST	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	5	100,00%				
BUCAREST	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	5	100,00%				
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
BUDAPEST	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 398	€ 383,18	96,28%	99,53%	7	7	
BUDAPEST	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	216	223	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
BUDAPEST	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 21.017	€ 22.607,48	100,00%				
BUDAPEST	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 335.246,00	€ 334.811,40	
BUDAPEST	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,51	100,00%				
BUDAPEST	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
BUDAPEST	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	252	384	100,00%				
BUDAPEST	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	9	100,00%				
BUDAPEST	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	4	100,00%				
BUDAPEST	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	4	100,00%				

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013			
BUENOS AIRES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 230	€ 433,14	100,00%	75,41%	8	7			
BUENOS AIRES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	308	649	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013			
BUENOS AIRES	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 17.504	€ 7.796,44	44,54%						
BUENOS AIRES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 517.820,00	€ 507.353,61			
BUENOS AIRES	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,89	100,00%						
BUENOS AIRES	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%						
BUENOS AIRES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	284	86	30,28%						
BUENOS AIRES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	1	25,00%						
BUENOS AIRES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	5	100,00%						
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE					PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013
CANTON	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 398	€ 326,61	82,06%	72,00%				5	5
CANTON	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	176	183	100,00%					RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
CANTON	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 11.234	€ 7.511,98	66,87%						
CANTON	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 371.758,00	€ 372.016,85			
CANTON	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,59	95,73%						
CANTON	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%						
CANTON	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	167	60	35,93%						
CANTON	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	0	0,00%						
CANTON	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	0	0,00%						

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
CARACAS	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 344	€ 400,20	100,00%	87,40%	5	5	
CARACAS	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	176	333	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
CARACAS	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 16.302	€ 11.605,77	71,19%				
CARACAS	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 302.662,00	€ 263.328,91	
CARACAS	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,69	98,40%				
CARACAS	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
CARACAS	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	152	717	100,00%				
CARACAS	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	3	100,00%				
CARACAS	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	0	0,00%				
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
CASABLANCA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 383	€ 357,35	93,30%	80,87%	7	7	
CASABLANCA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	216	371	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
CASABLANCA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 22.117	€ 25.371,62	100,00%				
CASABLANCA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 591.555,00	€ 590.833,67	
CASABLANCA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,12	100,00%				
CASABLANCA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	2,8%	0,00%				
CASABLANCA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	252	43	17,06%				
CASABLANCA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	1	50,00%				
CASABLANCA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	1	50,00%				

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
CHICAGO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 552	€ 569,38	100,00%	100,00%	8	8
CHICAGO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	252	339	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
CHICAGO	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 38.443	€ 40.425,79	100,00%			
CHICAGO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 628.952,00	€ 605.904,03
CHICAGO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,60	100,00%			
CHICAGO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
CHICAGO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	266	555	100,00%			
CHICAGO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	30	100,00%			
CHICAGO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	4	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
CITTA' DEL MESSICO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 228	€ 420,99	100,00%	100,00%	6	6
CITTA' DEL MESSICO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	220	437	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
CITTA' DEL MESSICO	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 12.997	€ 15.576,49	100,00%			
CITTA' DEL MESSICO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 490.133,00	€ 465.278,88
CITTA' DEL MESSICO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,91	100,00%			
CITTA' DEL MESSICO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
CITTA' DEL MESSICO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	217	333	100,00%			
CITTA' DEL MESSICO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	6	100,00%			
CITTA' DEL MESSICO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	7	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
DUBAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 380	€ 451,79	100,00%	98,51%	9	9	
DUBAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	252	301	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
DUBAI	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 33.692	€ 44.275,23	100,00%				
DUBAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 667.606,00	€ 685.079,32	
DUBAI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,96	100,00%		86,14%		
DUBAI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
DUBAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	322	274	85,09%				
DUBAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	10	100,00%				
DUBAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	9	100,00%				
DUBAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	9	100,00%				
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
GIACARTA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 356	€ 331,58	93,14%	86,14%	6	5	
GIACARTA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	220	66	30,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
GIACARTA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 13.099	€ 13.926,52	100,00%				
GIACARTA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 276.015,00	€ 261.092,88	
GIACARTA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,19	100,00%		86,14%		
GIACARTA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
GIACARTA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	207	119	57,49%				
GIACARTA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	4	100,00%				
GIACARTA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%				
GIACARTA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%				

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
HOCHIMINH	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 342	€ 529,81	100,00%	100,00%	6	6
HOCHIMINH	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	220	230	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
HOCHIMINH	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 28.124	€ 42.384,60	100,00%			
HOCHIMINH	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 281.688,00	€ 281.946,13
HOCHIMINH	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,89	100,00%			
HOCHIMINH	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
HOCHIMINH	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	217	314	100,00%			
HOCHIMINH	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	7	100,00%			
HOCHIMINH	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
HONG KONG	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 1.046	€ 854,03	81,65%	93,79%	9	9
HONG KONG	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	252	295	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
HONG KONG	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 73.957	€ 94.176,64	100,00%			
HONG KONG	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 958.361,00	€ 955.852,21
HONG KONG	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,10	100,00%			
HONG KONG	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
HONG KONG	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	322	196	60,87%			
HONG KONG	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	5	100,00%			
HONG KONG	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	4	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
ISTANBUL	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 357	€ 391,44	100,00%	100,00%	10	11
ISTANBUL	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	288	653	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
ISTANBUL	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 18.616	€ 25.052,22	100,00%			
ISTANBUL	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 800.298,00	€ 785.885,69
ISTANBUL	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,29	100,00%			
ISTANBUL	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
ISTANBUL	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	357	463	100,00%			
ISTANBUL	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	4	100,00%			
ISTANBUL	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	3	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
JOHANNESBURG	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 980	€ 769,14	78,48%	84,72%	8	9
JOHANNESBURG	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	308	570	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
JOHANNESBURG	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 67.302	€ 64.607,57	96,00%			
JOHANNESBURG	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 500.762,00	€ 477.860,24
JOHANNESBURG	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,92	100,00%			
JOHANNESBURG	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	1,2%	100,00%			
JOHANNESBURG	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	302	103	34,11%			
JOHANNESBURG	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	6	100,00%			
JOHANNESBURG	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	0	0,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
KIEV	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 508	€ 536,99	100,00%	100,00%	10	9
KIEV	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	324	542	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
KIEV	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 44.233	€ 50.476,89	100,00%			
KIEV	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 398.201,00	€ 394.544,76
KIEV	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,24	100,00%			
KIEV	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
KIEV	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	357	367	100,00%			
KIEV	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	54	100,00%			
KIEV	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	7	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE		PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013
KUALA LUMPUR	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 211	€ 377,34	100,00%	97,47%	7	7
KUALA LUMPUR	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	264	504	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
KUALA LUMPUR	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 15.957	€ 14.339,00	89,86%			
KUALA LUMPUR	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 313.990,00	€ 308.176,13
KUALA LUMPUR	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,62	100,00%			
KUALA LUMPUR	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
KUALA LUMPUR	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	252	261	100,00%			
KUALA LUMPUR	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	5	100,00%			
KUALA LUMPUR	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	4	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
LONDRA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 428	€ 601,72	100,00%	96,79%	7	7
LONDRA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	240	250	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
LONDRA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 42.115	€ 36.705,00	87,15%			
LONDRA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 679.517,00	€ 689.520,26
LONDRA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,63	100,00%			
LONDRA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
LONDRA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	252	291	100,00%			
LONDRA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	3	100,00%			
LONDRA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			
LONDRA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
LOS ANGELES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 629	€ 1.106,86	100,00%	100,00%	10	10
LOS ANGELES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	288	417	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
LOS ANGELES	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 23.607	€ 36.526,42	100,00%			
LOS ANGELES	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 890.548,00	€ 859.787,20
LOS ANGELES	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,39	100,00%			
LOS ANGELES	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
LOS ANGELES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	357	407	100,00%			
LOS ANGELES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	24	100,00%			
LOS ANGELES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	10	100,00%			
LOS ANGELES	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	10	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
LUBIANA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 279	€ 472,56	100,00%	100,00%	5	5
LUBIANA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	160	161	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
LUBIANA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 17.471	€ 19.375,09	100,00%			
LUBIANA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 658.199,00	€ 250.792,00
LUBIANA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,78	100,00%			
LUBIANA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
LUBIANA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	182	423	100,00%			
LUBIANA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	9	100,00%			
LUBIANA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			
LUBIANA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
MADRID	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 201	€ 190,80	94,92%	94,37%	8	8
MADRID	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	280	295	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
MADRID	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 14.236	€ 15.073,00	100,00%			
MADRID	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 658.199,00	€ 653.769,17
MADRID	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,90	100,00%			
MADRID	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
MADRID	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	272	370	100,00%			
MADRID	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	0	0,00%			
MADRID	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			
MADRID	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 421	€ 608,04	100,00%	98,32%	26	27	
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	648	3218	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 76.483	€ 185.833,00	100,00%		€ 1.887.048,00	€ 1.904.283,66	
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance					
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,85	100,00%		73,53%		
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,9%	100,00%				
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	929	773	83,21%				
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	66	100,00%				
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	7	7	100,00%				
MOSCA (+ SAN PIETROBURGO)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	7	7	100,00%				
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
MUMBAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 347	€ 349,13	100,00%	73,53%	8	8	
MUMBAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	308	366	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
MUMBAI	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 23.161	€ 5.586,00	24,12%		€ 332.655,00	€ 317.271,68	
MUMBAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance					
MUMBAI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,23	100,00%		73,53%		
MUMBAI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
MUMBAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	296	350	100,00%				
MUMBAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	2	50,00%				
MUMBAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	0	0,00%				
MUMBAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	0	0,00%				

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
NEW DELHI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 712	€ 2.159,90	100,00%	100,00%	9	8
NEW DELHI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	308	764	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
NEW DELHI	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 31.378	€ 38.878,25	100,00%			
NEW DELHI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 512.927,52	€ 510.973,19
NEW DELHI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,75	100,00%			
NEW DELHI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
NEW DELHI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	322	910	100,00%			
NEW DELHI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	6	100,00%			
NEW DELHI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	7	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
NEW YORK	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 437	€ 540,72	100,00%	95,55%	28	26
NEW YORK	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	864	873	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
NEW YORK	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 53.757	€ 56.234,61	100,00%			
NEW YORK	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 2.311.056,00	€ 2.255.343,93
NEW YORK	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,34	100,00%			
NEW YORK	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
NEW YORK	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	987	548	55,52%			
NEW YORK	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	47	100,00%			
NEW YORK	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	7	15	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
PARIGI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 349	€ 378,45	100,00%	95,91%	13	13	
PARIGI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	440	428	97,27%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
PARIGI	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 31.647	€ 32.925,05	100,00%				
PARIGI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 1.191.555,00	€ 1.170.163,65	
PARIGI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,05	100,00%		100,00%		
PARIGI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
PARIGI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	462	498	100,00%				
PARIGI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	5	100,00%				
PARIGI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	4	1	25,00%				
PARIGI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	4	1	25,00%				
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
PECHINO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 434	€ 525,41	100,00%	100,00%	16	16	
PECHINO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	440	1511	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
PECHINO	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	0	€ 35.256,00	€ 36.253,50	100,00%				
PECHINO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 1.045.453,00	€ 1.029.819,77	
PECHINO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,02	100,00%		100,00%		
PECHINO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
PECHINO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	602	680	100,00%				
PECHINO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	3	100,00%				
PECHINO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	5	5	100,00%				
PECHINO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	5	5	100,00%				

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
RIYADH	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 497	€ 534,03	100,00%	66,06%	7	7
RIYADH	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	180	199	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
RIYADH	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 28.017	€ 26.167,59	93,40%			
RIYADH	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 447.996,00	€ 437.564,26
RIYADH	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	1,87	49,73%			
RIYADH	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
RIYADH	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	252	7	2,78%			
RIYADH	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	0	0,00%			
RIYADH	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	0	0,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
SAN PAOLO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 421	€ 748,47	100,00%	92,18%	12	12
SAN PAOLO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	440	370	84,09%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
SAN PAOLO	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 33.307	€ 46.405,22	100,00%			
SAN PAOLO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 935.874,00	€ 869.700,45
SAN PAOLO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,99	100,00%			
SAN PAOLO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
SAN PAOLO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	427	178	41,69%			
SAN PAOLO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	5	100,00%			
SAN PAOLO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	3	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
SANTIAGO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 585	€ 554,50	94,79%	96,85%	7	7
SANTIAGO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	264	544	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
SANTIAGO	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 16.180	€ 28.834,04	100,00%			
SANTIAGO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 515.866,00	€ 527.258,60
SANTIAGO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,09	100,00%			
SANTIAGO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
SANTIAGO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	252	274	100,00%			
SANTIAGO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	2	50,00%			
SANTIAGO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	4	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
SEOUL	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 325	€ 714,71	100,00%	96,19%	8	8
SEOUL	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	252	347	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
SEOUL	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 23.542	€ 43.597,25	100,00%			
SEOUL	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 673.115,00	€ 652.281,22
SEOUL	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,31	100,00%			
SEOUL	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
SEOUL	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	296	282	95,27%			
SEOUL	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	8	100,00%			
SEOUL	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	1	33,33%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
SHANGHAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 705	€ 1.210,52	100,00%	92,21%	13	13	
SHANGHAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	440	457	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
SHANGHAI	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 32.614	€ 62.947,00	100,00%				
SHANGHAI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 1.362.564,00	€ 1.383.850,91	
SHANGHAI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,97	100,00%		99,35%	RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
SHANGHAI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
SHANGHAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	461	102	22,13%				
SHANGHAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	2	100,00%				
SHANGHAI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	4	4	100,00%				
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013	
SINGAPORE	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 371	€ 456,78	100,00%	99,35%	6	6	
SINGAPORE	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	180	184	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013	
SINGAPORE	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 15.009	€ 14.616,90	97,39%				
SINGAPORE	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 667.231,00	€ 645.968,28	
SINGAPORE	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,93	100,00%		99,35%	RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
SINGAPORE	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%				
SINGAPORE	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	217	222	100,00%				
SINGAPORE	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	4	100,00%				
SINGAPORE	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%				

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
SOFIA + Skopje	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 365	€ 288,54	79,05%	88,44%	7	10
SOFIA + Skopje	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	216	181	83,80%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
SOFIA + Skopje	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 24.329	€ 17.601,15	72,35%			
SOFIA + Skopje	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 401.590,00	€ 439.388,87
SOFIA + Skopje	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,11	100,00%			
SOFIA + Skopje	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	1,6%	100,00%			
SOFIA + Skopje	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	261	475	100,00%			
SOFIA + Skopje	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	21	100,00%			
SOFIA + Skopje	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
STOCCOLMA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 299	€ 380,57	100,00%	100,00%	5	5
STOCCOLMA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	160	197	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
STOCCOLMA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 29.727	€ 36.535,19	100,00%			
STOCCOLMA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 812.151,00	€ 805.447,64
STOCCOLMA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,00	100,00%			
STOCCOLMA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
STOCCOLMA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	226	239	100,00%			
STOCCOLMA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	30	100,00%			
STOCCOLMA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	2	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
SYDNEY	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 427	€ 334,25	78,28%	85,75%	5	5
SYDNEY	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	180	164	91,11%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
SYDNEY	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 15.244	€ 18.383,50	100,00%		€ 398.645,00	€ 399.281,60
SYDNEY	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
SYDNEY	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,03	100,00%			
SYDNEY	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
SYDNEY	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	191	159	83,25%			
SYDNEY	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	1	25,00%			
SYDNEY	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	0	0,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
TAIPEI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 200	€ 576,41	100,00%	96,44%	4	4
TAIPEI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	108	181	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
TAIPEI	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 7.289	€ 13.833,82	100,00%		€ 327.162,00	€ 306.879,08
TAIPEI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
TAIPEI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,88	100,00%			
TAIPEI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
TAIPEI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	132	118	89,39%			
TAIPEI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	2	50,00%			
TAIPEI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	1	5	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
TEHERAN	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 321	€ 191,18	59,56%	62,91%	4	3
TEHERAN	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	108	279	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
TEHERAN	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 7.749	€ 3.632,39	46,88%		€ 350.559,00	€ 316.624,88
TEHERAN	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
TEHERAN	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,80	100,00%			
TEHERAN	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
TEHERAN	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	121	0	0,00%			
TEHERAN	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	1	25,00%			
TEHERAN	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	1	0	0,00%			
TEHERAN	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	1	0	0,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
TEL AVIV	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 954	€ 998,33	100,00%	89,73%	6	6
TEL AVIV	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	180	168	93,33%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
TEL AVIV	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 19.243	€ 11.980,00	62,26%		€ 465.681,00	€ 458.145,83
TEL AVIV	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
TEL AVIV	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,15	100,00%			
TEL AVIV	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
TEL AVIV	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	217	251	100,00%			
TEL AVIV	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	4	100,00%			
TEL AVIV	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			
TEL AVIV	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
TIRANA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 342	€ 469,33	100,00%	83,93%	5	5
TIRANA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	144	398	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
TIRANA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 14.319	€ 7.978,68	55,72%			
TIRANA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 150.918,00	€ 152.640,62
TIRANA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,80	100,00%			
TIRANA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
TIRANA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	182	234	100,00%			
TIRANA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	4	2	50,00%			
TIRANA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	1	50,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
TOKYO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 1.428	€ 1.605,36	100,00%	93,62%	20	17
TOKYO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	648	588	90,74%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
TOKYO	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 90.779	€ 101.137,60	100,00%			
TOKYO	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 2.052.733,00	€ 1.971.851,20
TOKYO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,32	100,00%			
TOKYO	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
TOKYO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	707	338	47,81%			
TOKYO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	17	100,00%			
TOKYO	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	5	6	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
TORONTO (+ MONTREAL)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 1.123	€ 1.010,61	89,99%	85,29%	12	12
TORONTO (+ MONTREAL)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	180	538	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
TORONTO (+ MONTREAL)	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 39.131	€ 41.435,00	100,00%		€ 1.062.965,00	€ 1.017.757,70
TORONTO (+ MONTREAL)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
TORONTO (+ MONTREAL)	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,01	100,00%			
TORONTO (+ MONTREAL)	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
TORONTO (+ MONTREAL)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	427	66	15,46%			
TORONTO (+ MONTREAL)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	1	8	100,00%			
TORONTO (+ MONTREAL)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	0	0,00%			
TORONTO (+ MONTREAL)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	0	0,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
TUNISI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 462	€ 847,42	100,00%	89,79%	6	6
TUNISI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	180	105	58,33%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
TUNISI	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 25.564	€ 32.202,06	100,00%		€ 167.959,00	€ 166.367,20
TUNISI	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance				
TUNISI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,00	100,00%			
TUNISI	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	5,3%	0,00%			
TUNISI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	217	301	100,00%			
TUNISI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	3	100,00%			
TUNISI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			
TUNISI	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
VARSAVIA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 593	€ 352,87	59,51%	77,37%	10	9
VARSAVIA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	288	531	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
VARSAVIA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 56.505	€ 32.817,30	58,08%			
VARSAVIA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 562.637,00	€ 555.424,33
VARSAVIA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,11	100,00%			
VARSAVIA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
VARSAVIA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	357	104	29,13%			
VARSAVIA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	7	100,00%			
VARSAVIA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	4	100,00%			
VARSAVIA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	3	4	100,00%			
UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
VIENNA (+ PRAGA)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 320	€ 270,06	84,39%	98,05%	6	6
VIENNA (+ PRAGA)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	200	294	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
VIENNA (+ PRAGA)	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 22.890	€ 22.954,80	100,00%			
VIENNA (+PRAGA)	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 433.722,00	€ 424.702,33
VIENNA (+ PRAGA)	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	4,28	100,00%			
VIENNA (+ PRAGA)	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
VIENNA (+ PRAGA)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	182	205	100,00%			
VIENNA (+ PRAGA)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	12	100,00%			
VIENNA (+ PRAGA)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			
VIENNA (+ PRAGA)	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati.	5,00%	2	3	100,00%			

UFFICIO	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICATORI	PESO	TARGET 2013	CONSUNTIVO 2013	GRADO RAGGIUNGIMENTO INDICATORE	PERFORMANCE UFFICIO 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 1° aprile 2013	RISORSE UMANE (incluso personale locale) al 31 dicembre 2013
ZAGABRIA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Rapporto tra valore dei corrispettivi e n° dei servizi a pagamento	12,50%	€ 458	€ 514,51	100,00%	99,80%	7	10
ZAGABRIA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi gratuiti e a pagamento resi alle aziende italiane (assistenza, informazione)	12,50%	216	583	100,00%		RISORSE ECONOMICHE assegnate per il 2013	RISORSE ECONOMICHE spese nel 2013
ZAGABRIA	OS001	Migliorare il livello di efficacia dell'attività dell'Ufficio	Corrispettivi	25,00%	€ 23.868	€ 35.501,11	100,00%			
ZAGABRIA	OS001	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	Monitoraggio di nuovi investimenti esteri avviati/realizzati in Italia (IDE IN)	0,00%	SI	Indicatore eliminato a seguito decisione Comitato Programmazione e valutazione performance			€ 344.305,00	€ 341.860,00
ZAGABRIA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	25,00%	3,75	3,72	99,20%			
ZAGABRIA	OS001	Migliorare il livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	% di reclami sul n° di servizi resi alle imprese italiane	5,00%	< 2,0%	0,0%	100,00%			
ZAGABRIA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di informazioni prodotte e relazione sull'efficacia dell'informazione	10,00%	232	446	100,00%			
ZAGABRIA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di servizi promozionali a pagamento realizzati al di fuori del Programma Promozionale	5,00%	2	7	100,00%			
ZAGABRIA	OS002	Migliorare il livello di efficienza e produttività dell'attività dell'Ufficio	N° di iniziative promosse nel paese (area di competenza) con altri soggetti istituzionali o privati	5,00%	2	2	100,00%			

ALLEGATO N. 2

Prospetto relativo alle pari opportunità e al bilancio di genere

DATI STATISTICI PERSONALE ICE-AGENZIA AL 31 DICEMBRE 2013

PER GENERE E TIPO DI CONTRATTO

	DONNE	UOMINI	TOTALE
Personale a tempo pieno	226	189	415
Personale part Time al 50%	4	0	4
Personale part Time > al 50%	9	1	10
Personale con contratto telelavoro	0	0	0
Totale Personale per genere e Totale Complessivo	239	190	429
% sul Totale Complessivo	56%	44%	100%

PERSONALE AREA CONTRATTUALE C, Professionisti e Dir.Divisione

Fascia di età	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti	% su Tot. per genere	Valori assoluti	% su Tot. per genere	Valori assoluti	%
Meno di 30 anni	2	1%	0	0%	2	1%
31- 40	13	4%	7	2%	20	6%
41 - 50	104	32%	65	20%	169	52%
Oltre 50	70	22%	64	20%	134	41%
Tot. per genere	189	45%	136	42%	325	100%
% sul Totale Complessivo		44%		32%		76%

ALTRI DIPENDENTI (A+B)

Fascia di età	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Meno di 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
31- 40	3	4%	3	4%	6	9%
41 - 50	14	21%	13	19%	27	40%
Oltre 50	23	34%	11	16%	34	51%
Tot. per genere	40	60%	27	40%	67	100%
% sul totale complessivo		9%		6%		16%

TOTALE PERSONALE NON DIRIGENTE COMPLESSIVO

	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Totale	229		163		392	
% sul totale complessivo		53%		38%		91%

DIRIGENTI

	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Totale	10		26		36	
% sul totale complessivo		2%		6%		8%

DISTACCHI

Fascia di età	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Meno di 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
31- 40	0	0%	0	0%	0	0%
41 - 50	1	1%	0	0%	1	1%
Oltre 50	1	1%	2	3%	3	4%
Tot. per genere	2	3%	2	3%	4	6%
% sul totale complessivo		0%		0%		1%

COMANDI

Fascia di età	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Meno di 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
31- 40	0	0%	0	0%	0	0%
41 - 50	1	1%	0	0%	1	1%
Oltre 50	1	1%	3	4%	4	6%
Tot. per genere	2	3%	3	4%	5	7%
% sul totale complessivo		0%		1%		1%

PART TIME

Fascia di età	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Meno di 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
31- 40	0	0%	0	0%	0	0%
41 - 50	10	15%	0	0%	10	15%
di cui 3 donne inferiore al 50%						
Oltre 50	3	4%	1	1%	4	6%
di cui 1 donna inferiore al 50%						
Tot. per genere	13	19%	1	1%	14	21%
% sul totale complessivo		3%		0%		3%

CORSI DI FORMAZIONE

	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti		Valori assoluti		Valori assoluti	
dirigente I fascia	0		0		0	
Dirigente II fascia	6		10		16	
Posizioni organizzative	0		0		0	
Terza area (ex posizioni C o assimilati)	143		68		211	
Altri dipendenti	13		6		19	
Tot. per genere	162		84		246	

L. 104

	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti		Valori assoluti		Valori assoluti	
Tot. per genere	46		21		67	

Aspettative

	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	Valori assoluti		Valori assoluti		Valori assoluti	
Tot. per genere	17		4		21	

ALLEGATO N. 3

“Tabella relativa agli obiettivi strategici”

OBBIETTIVO STRATEGICO 1	PESO OBBIETTIVO STRATEGICO	RISORSE RHARE "OBBIETTIVO 1" al 31 gennaio 2013	RISORSE RHARE "OBBIETTIVO 1" al 31 dicembre 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBBIETTIVO 1" ammontare per il 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBBIETTIVO 1" ammontare nel 2013	INDICATORI	PESO INDICATOR 1	TARGET	CONSUMIVI 0 2013	GRADO RAGGIUNGIBILITÀ INDICATORI	PERFORMANCE
CONTRIBUIRE AL RAGGIUNGIMENTO DEL PIANO NAZIONALE PER L'EXPORT ,PROMUOVENDO LA QUALITÀ DEI SERVIZI SPECIALIZZATI DI PROMOZIONE, INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ASSISTENZA ALLE IMPRESE ESPORTATRICI FAVORENDO L'ATTUAZIONE DEGLI INVESTIMENTI ESTERI	88,88X	526	582	1 68.888.922,74	1 67.975.888,45	CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI PROMOZIONE RESI ALLE IMPRESE ITALIANE (SCALA DA 1 A 5)	15X	4	4,3	100X	60%
						CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI ASSISTENZA RESI ALLE IMPRESE ITALIANE	6X	3,5	3,35	100X	
						CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI ASSISTENZA RESI AGLI INVESTITORI ESTERI	5X	3,5	Indicatore eliminato e quello destinato Consiglio Programmazione e selezione professionisti		
						CORRISPETTIVI DA RETE NAZIONALE (SEDE E MILANO) E DA RETE ESTERA	25X	1 2.788.888	1 3.227.888	100X	
						TASSO DI PLACEMENT DEI CORSI DI FORMAZIONE	45X	65X	100X	100X	
						NUMERO DI INFORMAZIONI PRODOTTE DAGLI UFFICI DELLA SEDE, DI MILANO, DELLA RETE ESTERA	15X	15.888	17.124	100X	
OBBIETTIVO STRATEGICO 2	PESO OBBIETTIVO STRATEGICO	RISORSE RHARE "OBBIETTIVO 2" al 31 gennaio 2013	RISORSE RHARE "OBBIETTIVO 2" al 31 dicembre 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBBIETTIVO 2" ammontare per il 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBBIETTIVO 2" ammontare nel 2013	INDICATORI	PESO INDICATOR 1	TARGET	CONSUMIVI 0 2013	GRADO RAGGIUNGIBILITÀ INDICATORI	PERFORMANCE
ACCRESCIERE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE E LA COMPETITIVITÀ DELL'AGENZIA ICE PER L'AMPLIAMENTO DELLA CLIENTELA, PROMUOVENDO UNA CULTURA DI COMUNICAZIONE GLOBALE E L'INTEGRAZIONE DI SISTEMA CON GLI ALTRI SOGGETTI	25,88X	219	283	1 28.888.747,88	1 49.745.285,85	PERCENTUALE DI NUOVI CLIENTI	28X	27X	48X	100X	25%
						NUMERO DI INIZIATIVE PROMOSE NEL PAESE (AREA DI COMPETENZA) CON ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI E/O PRIVATI	5X	148	184	100X	
OBBIETTIVO STRATEGICO 3	PESO OBBIETTIVO STRATEGICO	RISORSE RHARE "OBBIETTIVO 3" al 31 gennaio 2013	RISORSE RHARE "OBBIETTIVO 3" al 31 dicembre 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBBIETTIVO 3" ammontare per il 2013	RISORSE ECONOMICHE "OBBIETTIVO 3" ammontare nel 2013	INDICATORI	PESO INDICATOR 1	TARGET	CONSUMIVI 0 2013	GRADO RAGGIUNGIBILITÀ INDICATORI	PERFORMANCE
ASSICURARE L'ECONOMICITÀ E LA SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA ATTRAVERSO LO SVILUPPO DI SISTEMI E PROCEDURE OPERATIVE PER LA MIGLIORE FRUIZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DEGLI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI	45,88X	134	126	1 42.882.258,58	1 44.844.772,42	PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER L'ANTICORRUZIONE E LA TRASPARENZA E SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ FORMATIVE	6X	51	51	100X	15%
						DEFINIZIONE E AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD DI ANALISI DEI SERVIZI	5X	51	51	100X	
						ATTINERE LA RILEVAZIONE DELLE ATTIVITÀ GESTITE DALL'UFFICIO SULLA BASE DI UN MODELLO STANDARD E DI SEVERI CRITERI INVESTIVI PER LA RILEVAZIONE SUL LIVELLO DI CONOSCENZA DEI CNG E DELLE SBE ATTIVITÀ	5X	458	458	100X	

ALLEGATO N. 4

**“Tabella relativa ai documenti del ciclo di gestione
della performance”**

Documento	Data di Approvazione	Data di pubblicazione	Data ultimo aggiornamento	Link documento
Sistema di misurazione e valutazione della performance	28/11/2013 delibera CdA n. 140/13	contestuale	04/06/14	http://www.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/_gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/_agenzie_enti_stato/_agenzia_ICE/060_perf/005_sis_mis_val_per/
Piano della performance Triennale 2013-2015	12/07/13 delibera CdA n.101/13 e 13/09/2013 delibera CdA n. 113/13	18/07/13	18/07/13	http://www.gazzettaamministrativa.it/opencms/export/sites/default/_gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/_agenzie_enti_stato/_agenzia_ICE/060_perf/010_pia_per/2013/Documenti_1374138953403/1374138953885_b7_piano_performance_2013_2015_def_11_7_13.pdf
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	12/07/2013 delibera CdA n. 100/13	18/07/13	18/07/13	http://www.gazzettaamministrativa.it/opencms/export/sites/default/_gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/_agenzie_enti_stato/_agenzia_ICE/010_dis_gen/010_pro_tra_int/2013/Documenti_1374139204927/1374139205409_definitivo_programma_triennale_trasparenza_2013-2015.pdf