



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

***Piano degli Indicatori e dei
Risultati attesi 2017
(D.M. 27/03/2013)***

Allegato 5 alla deliberazione
della Giunta camerale
n. 70 dell'8 maggio 2017

Proposto da:
Settore *Bilancio ed Entrate*

Missione	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
Programma	005 “Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo”

Centri di responsabilità	Area alle dirette dipendenze del Segretario Generale, Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato
Centri di costo compresi	ASG2 - Segreteria di Giunta e di Consiglio ASG6 - Comunicazione esterna e URP DPT1 - Direzione Area Promozione e sviluppo del territorio DPT2 - Innovazione DPT4 - Studi, Statistica e Documentazione DPT5 - Sviluppo e valorizzazione delle filiere DPT6 - Alternanza scuola - lavoro e Nuove imprese DPTA - Proprietà industriale - centro patlib DPTE - Attività di verifica e certificazione vini*

Valori Finanziari	
Spese correnti	6.468.100,00
Spese in conto capitale	8.000,00

Valori economici	
Costi	7.050.359,81
Investimenti	10.000,00

Linee strategiche	Descrizione
Linea 1	CONOSCENZA DEL TERRITORIO
Linea 2	PROMOZIONE DEL TERRITORIO
Linea 4	SCUOLA FORMAZIONE LAVORO
Linea 6	CONOSCENZA E PROMOZIONE DELL'ENTE CAMERALE SUL TERRITORIO

OBIETTIVI	
1	Potenziare l'analisi statistica e la divulgazione dell'informazione economica
2	Sviluppare le attività a servizio delle nuove imprese e delle start up
3	Promuovere il sistema turistico e più in generale il territorio come motore di sviluppo locale
5	Favorire la cooperazione tra mondo formativo, associativo e imprenditoriale con particolare riferimento al modello di reale alternanza scuola-lavoro
10	Migliorare l'efficacia della comunicazione dei servizi erogati dall'ente

Portatori d'interesse	STARTUP, Micro Piccole Imprese, Medie Imprese, Green Economy, Professionisti, Studenti
------------------------------	--

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui servizi relativi allo Sviluppo del territorio
<i>Descrizione</i>	Misura la soddisfazione dell'utenza che usufruisce dei servizi camerali (esclusi i seminari e corsi) relativi allo Sviluppo del territorio. Tra i servizi oggetto della rilevazione, in particolare: eventi B2B, sportello proprietà industriale, certificazione estera, servizi di informazione allo sportello o via email, audit aziendali, organizzazione di degustazioni di prodotti tipici.
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	>80%
<i>Fonte dato</i>	Viene misurata attraverso la compilazione di questionari di gradimento complessivo (cartacei e on line) al termine della singola iniziativa
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Organizzazione di eventi di presentazione di studi/rilevazioni statistiche
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di portare a conoscenza della collettività, attraverso eventi di presentazione, gli studi e le analisi statistiche realizzate
<i>Metodo di calcolo</i>	numero di eventi realizzati dal settore <i>Studi, Statistica e Documentazione</i> entro dicembre 2017
<i>Valore target:</i>	$X \geq 4$ eventi
<i>Fonte dato</i>	audit interno su dati forniti dal settore <i>Studi, Statistica e Documentazione</i>
<i>Unità misura indicatore</i>	Numero assoluto

Indicatore	Progetti di alternanza scuola-lavoro interni
<i>Descrizione</i>	Indica la capacità dell'ente di attivare con almeno 2 studenti progetti di alternanza scuola lavoro presso ogni area dell'ente entro dicembre 2017
<i>Metodo di calcolo</i>	N° studenti coinvolti presso ogni area dell'ente
<i>Valore target:</i>	$X \geq 2$ studenti inseriti in ogni area
<i>Fonte dato</i>	audit interno su dati forniti dal settore <i>Alternanza scuola - lavoro e Nuove imprese</i>
<i>Unità misura indicatore</i>	Numero assoluto

* Centro di costo istituito nel 2017 con det. 174/A-SG del 20/12/2016

Missione	012 – Regolazione dei mercati
Programma	004 "Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori" - COFOG 4.1 Affari generali economici, commerciali e del lavoro

Centri di responsabilità	Area risorse finanziarie e provveditorato, Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato, Area anagrafe economica
Centri di costo compresi	BFP5 - Sanzioni e Protesti DPT0 - Informazione ambientale DPTC - Conciliazione DPTB - Regolazione del mercato DPT9 - Servizio metrico EAE7 - Ambiente

Valori Finanziari	
Spese correnti	4.100.710,00
Spese in conto capitale	-

Valori economici	
Costi	4.658.877,90
Investimenti	1.000,00

Linea strategiche	Descrizione
Linea 5	MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E INCREMENTO DELLE ENTRATE

OBIETTIVI	
9	Garantire l'attività di vigilanza sul mercato

Portatori d'interesse	STARTUP, Micro Piccole Imprese, Medie Imprese, Green Economy, Professionisti, Studenti
------------------------------	--

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui convegni e seminari organizzati dall'Area " Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato "
<i>Descrizione</i>	Grado di soddisfazione dell'utenza dell'Area partecipante ai convegni/seminari dedicati a tutelare la trasparenza e la correttezza dei rapporti commerciali, a promuovere i servizi di giustizia alternativa, a utilizzare i contratti tipo, a sviluppare la cultura dei diritti del consumatore.
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	> 70%
<i>Fonte dato</i>	Viene misurata attraverso la compilazione di questionari di gradimento complessivo (cartacei e on line) al termine della singola iniziativa
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza su altri servizi relativi erogati dall'Area " Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato"
<i>Descrizione</i>	Misura la soddisfazione dell'utenza che usufruisce di servizi camerali (esclusi i seminari e corsi, oggetto della rilevazione precedente) relativi alla Regolazione del mercato; a seconda del tipo di servizio offerto. Tra i servizi oggetto della rilevazione, in particolare: conciliazione, sportello condominio, certificazione vini D.O.C., prezzario opere edili.
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	>80%
<i>Fonte dato</i>	Viene misurata attraverso la compilazione di questionari di gradimento complessivo (cartacei e on line) al termine della singola iniziativa
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Missione	012 – Regolazione dei mercati
Programma	004 “Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori” - COFOG 1.3 Servizi generali

Centri di responsabilità	Area risorse finanziare e provveditorato, Area anagrafe economica, Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato
Centri di costo compresi	BFP6 - Diritto Annuale EAE1 - Ufficio coordinamento di area EAE3 - Accettazione e controllo, immissione dati e prodotti RI EAE4 - Artigianato e attività verificate DPTD - Estero Documenti

Valori Finanziari	
Spese correnti	8.276.000,00
Spese in conto capitale	

Valori economici	
Costi	13.199.513,89
Investimenti	-

Linea strategiche	Descrizione
Linea 5	MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E INCREMENTO DELLE ENTRATE

OBIETTIVI	
6	Diffondere l'utilizzo degli strumenti digitali come elemento di miglioramento dell'efficienza interna e di semplificazione del rapporto con l'utenza

Portatori d'interesse	STARTUP, Micro Piccole Imprese, Medie Imprese, Green Economy, Professionisti, Studenti
------------------------------	--

Indicatore	Indice di riscossione del diritto annuale di competenza
<i>Descrizione</i>	Esprime, sulla base dell'ultimo bilancio d'esercizio approvato, il tasso di pagamento spontaneo del tessuto imprenditoriale provinciale riferibile al gettito di competenza economica di diritto annuale, con esclusione di annualità pregresse
<i>Metodo di calcolo</i>	Diritto annuale riscosso (rappresentato dalle reversali di incasso)/Diritto annuale dovuto
<i>Valore target:</i>	> 70%
<i>Fonte dato</i>	Programma contabilità (Oracle) e programma gestione diritto annuale (Diana)
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Tempi di attesa dell'utenza dei servizi dell'Area risorse finanziare e provveditorato, Area anagrafe economica, Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato
<i>Descrizione</i>	Indica il tempo medio di attesa degli utenti dei servizi dell'Area risorse finanziare e provveditorato, Area anagrafe economica, Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato: calcolato dal ritiro del numero presso il dispositivo "elimina code" all'accoglienza allo sportello
<i>Metodo di calcolo</i>	Totale dei tempi di attesa/Numero di utenti serviti
<i>Valore target:</i>	< di 15 minuti
<i>Fonte dato</i>	Audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	Minuti

Indicatore	Tempi di evasione delle pratiche Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva
<i>Descrizione</i>	Misura il tempo medio impiegato per elaborare le pratiche la cui iscrizione nel Registro delle imprese produce direttamente gli effetti giuridici relativi all'atto iscritto.
<i>Metodo di calcolo</i>	Numero totale dei giorni necessari all'evasione delle pratiche/ Numero totale delle pratiche evase
<i>Valore target:</i>	< di 2 giorni
<i>Fonte dato</i>	Audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	Giorni lavorativi

Missione	016 – Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005 "Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy"

Centri di responsabilità	Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato
Centri di costo compresi	DPT7 Sviluppo, competitività e internazionalizzazione

Valori Finanziari	
Spese correnti	1.827.350,00
Spese in conto capitale	

Valori economici	
Costi	995.925,91
Investimenti	-

Linea strategica	Descrizione
Linea 3	INTERNAZIONALIZZAZIONE

OBIETTIVI	
4	Programmare, anche in raccordo con gli altri enti ed istituzioni competenti in materia, interventi a supporto dell'internazionalizzazione

Portatori d'interesse	Micro Piccole Imprese - Medie Imprese
------------------------------	---------------------------------------

Indicatore	Numero di convenzioni con Camere italiane all'estero
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di stipulare convenzioni con le Camere italiane all'estero in mercati noti
<i>Metodo di calcolo</i>	Numero di convenzioni con Camere italiane all'estero
<i>Valore target:</i>	X ≥ 5 convenzioni
<i>Fonte dato</i>	audit interno su dati forniti dal Settore <i>Sviluppo, competitività e internazionalizzazione</i>
<i>Unità misura indicatore</i>	numero assoluto

Indicatore	Numero imprese coinvolte sul progetto "Market Country Report"
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di offrire alle imprese la possibilità avere strumenti adeguati per la preparazione di un proprio business plan da presentare all'estero
<i>Metodo di calcolo</i>	Numero di imprese coinvolte nel progetto "Market Country Report"
<i>Valore target:</i>	X ≥ 3 Market Country Report realizzati
<i>Fonte dato</i>	audit interno su dati forniti dal Settore <i>Sviluppo, competitività e internazionalizzazione</i>
<i>Unità misura indicatore</i>	numero assoluto

Missione	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	002 "Indirizzo politico"

Centri di responsabilità	Area alle dirette dipendenze del Segretario Generale
Centri di costo compresi	ASG1 - Segreteria di Presidenza e Direzione; ASG5 - Progetti direzionali, sistemi di controllo interno e di gestione

Valori Finanziari	
Spese correnti	1.740.050,00
Spese in conto capitale	300.000,00

Valori economici	
Costi	2.597.675,12
Investimenti	-

Linee strategiche	Descrizione
Linea 5	MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E INCREMENTO DELLE ENTRATE

OBIETTIVI	
8	Favorire la diffusione di una cultura della trasparenza e di contrasto alla corruzione

Portatori d'interesse	Professionisti, imprenditori, studenti, collettività
------------------------------	--

Indicatore	Esito positivo dei controlli dell'RCP sulle misure di prevenzione del rischio corruzione
<i>Descrizione</i>	I controlli dell'RCP sulle misure di prevenzione del rischio corruzione che verranno formalizzate nel PTPC 2017 dovranno dare esito positivo
<i>Metodo di calcolo</i>	Realizzazione fisica
<i>Valore target:</i>	almeno l'80% di verifiche positive dell'RCP
<i>Fonte dato</i>	autid interno su verifica del Registro del rischio
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Completamento della digitalizzazione degli atti amministrativi di competenza di Giunta e Consiglio
<i>Descrizione</i>	L'ente deve adeguare la procedura di formalizzazione degli atti amministrativi prodotti dagli organi di Giunta e Consiglio ai sensi dell'art. 40 D.Lgs. 82/2005
<i>Metodo di calcolo</i>	Realizzazione effettiva
<i>Valore target:</i>	Sì
<i>Fonte dato</i>	autid interno su attività del settore Segreteria di Giunta e di Consiglio
<i>Unità misura indicatore</i>	Sì/No

Indicatore	Revisione della regolamentazione sull'accesso
<i>Descrizione</i>	L'ente deve revisionare la regolamentazione sull'accesso alla luce del D.Lgs 97/2016 e delle linee guida dell'ANAC (entro maggio 2017)
<i>Metodo di calcolo</i>	Realizzazione effettiva
<i>Valore target:</i>	Sì
<i>Fonte dato</i>	audit interno su verifica del Piano trasparenza
<i>Unità misura indicatore</i>	Sì/No

Missione	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	003 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza"

Centri di responsabilità	Area alle dirette dipendenze del Segretario Generale, Area Risorse Finanziarie e Provveditorato
Centri di costo compresi	ASG7 -Personale e Relazioni sindacali BFP1 -Ufficio progetti di area BFP2 -Bilancio e fiscalità BFP3 -Immobili e Impianti BFP4 -Economato

Valori Finanziari	
Spese correnti	13.403.800,00
Spese in conto capitale	126.000,00

Valori economici	
Costi	8.917.443,38
Investimenti	4.302.877,00

Linea strategiche	Descrizione
Linea 5	MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E INCREMENTO DELLE ENTRATE

OBIETTIVI	
7.1	Promuovere la qualità e l'efficienza attraverso il mantenimento dello standard dei

Portatori d'interesse	Professionisti, imprenditori, studenti, collettività
------------------------------	--

Indicatore	Indicatore economico di rigidità
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di coprire con i propri proventi i costi di funzionamento
<i>Metodo di calcolo</i>	Oneri correnti (al netto degli interventi economici, delle quote associative non ricomprese negli interventi economici e degli ammortamenti e accantonamenti, questi ultimi se diversi dalla quota parte riferibile al diritto annuale)/Proventi correnti
<i>Valore target:</i>	< 90%
<i>Fonte dato</i>	Programma contabilità (Oracle)
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Indice di equilibrio economico riparametrato sul totale dei costi del personale
<i>Descrizione</i>	
<i>Metodo di calcolo</i>	Indice di equilibrio economico-finanziario = <u>Rapporto percentuale tra il costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) e i proventi correnti</u> + Indice di equilibrio medio dimensionale = Rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio per mille e il numero di imprese attive iscritte al registro delle imprese
<i>Valore target:</i>	< 42
<i>Fonte dato</i>	Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT), Registro Imprese (Movi impresa)
<i>Unità misura indicatore</i>	Numero

Indicatore	Indice gestionale di assenteismo complessivo
<i>Descrizione</i>	Misura percentualmente l'assenteismo considerando tutti i tipi di assenze, dovute a scelte o richieste del dipendente autorizzate, come previsto dalle disposizioni contrattuali o dalla legge
<i>Metodo di calcolo</i>	Giorni di assenza/Giorni lavorativi totali
<i>Valore target:</i>	< 8%
<i>Fonte dato</i>	Programma gestione presenze (self service)
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Indice risorse umane
<i>Descrizione</i>	Misura il rapporto percentuale tra i costi del personale e i proventi correnti
<i>Metodo di calcolo</i>	costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato escluso tfr) /proventi correnti
<i>Valore target:</i>	< 40 %
<i>Fonte dato</i>	Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT)
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale