



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

***Piano degli Indicatori e dei
Risultati attesi 2014
(D.M. 27/03/2013)***

Allegato 6 alla deliberazione
della Giunta camerale
n. 75 del 17 aprile 2014

Proposto da:
Area Staff Segretario Generale
Area Risorse Finanziarie e Provveditorato
Area Comunicazione - Sviluppo organizzativo e
Personale

Missione	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
Programma	005 “Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale”

Centri di responsabilità	Staff al Segretario Generale, Area Tutela del Mercato e delle feche pubblica, Area Promozione e Sviluppo del Territorio
Centri di costo compresi	ASG2 - Segreteria di Giunta e di Consiglio FTM2 - Proprietà industriale - Centro PATLIB DPT1 - Direzione Area Promozione e sviluppo del territorio DPT2 - Innovazione tecnologica DPT3 - Europa e documenti estero DPT4 - Studi, Statistica e Documentazione DPT5 - Promozione DPT6 - Nuove imprese

Valori Finanziari	
Spese correnti	16.656.475,30
Spese in conto capitale	20.000,00

Valori economici	
Costi	9.986.060,87
Investimenti	37.500,00

OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> * Garantire la gestione ottimale di atti, garantendone il controllo sulla legittimità * Tutelare la proprietà intellettuale e diffonderne la cultura * Garantire il coordinamento delle diverse attività dell'Area Promozione e Sviluppo del Territorio e la loro coerenza con aspetti legislativi " * Garantire ai Settori dell'Area gli studi, le analisi e le informazioni economiche congiunturali, di medio e lungo periodo per la programmazione e lo sviluppo delle attività * Incrementare la competitività delle imprese locali favorendo il trasferimento dei risultati della ricerca e delle tecnologie innovative e la partecipazione a programmi comunitari e nazionali di ricerca e sviluppo tecnologico * Fornire alle piccole e medie imprese informazioni ed assistenza sulle politiche comunitarie, la normativa, i programmi e le opportunità di finanziamento e erogare servizi per la cooperazione transnazionale tra imprese * Svolgere azioni atte a favorire lo sviluppo del sistema delle imprese della provincia, curandone l'attuazione con le altre istituzioni operanti sul territorio e le parti sociali * Fornire orientamento ed assistenza a chi vuole avviare un'attività imprenditoriale e supportare la creazione e l'avvio di nuova impresa anche attraverso interventi formativi

Portatori d'interesse	Utenti
------------------------------	--------

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui convegni e seminari organizzati dall'Area "Promozione e Sviluppo del territorio"
<i>Descrizione</i>	Grado di soddisfazione dell'utenza sui seminari
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	> 70%
<i>Fonte dato</i>	Questionari di gradimento al termine della singola iniziativa organizzata dall'Area
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui convegni e seminari organizzati dall'Area "Tutela del Mercato e della Fede pubblica"
<i>Descrizione</i>	Grado di soddisfazione dell'utenza sui seminari
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	> 80%
<i>Fonte dato</i>	Come definito dalla Carta dei Servizi, con rilevazioni periodiche, anche realizzate attraverso il portale web "Promopoint" della Camera di commercio
<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 4.1 Affari generali economici, commerciali e del lavoro

Centri di responsabilità	Area Tutela del Mercato e delle fede pubblica
Centri di costo compresi	FTM0 - Informazione ambientale FTM1 - Direzione Area Tutela del mercato e della fede pubblica FTM3 - Commercio e Servizi FTM4 - Protesti e Borsa Merce FTM6 - Conciliazione FTM7 - Regolazione del mercato FTM8 - Servizio metrico FTM9 - Ambiente FTMA - Sanzioni e regolazioni del Mercato

Valori Finanziari	
Spese correnti	5.742.589,88
Spese in conto capitale	-

Valori economici	
Costi	6.700.318,20
Investimenti	1.000,00

OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> * Garantire correttezza e trasparenza nei rapporti commerciali * Garantire tutte le attività di supporto e trasversali dell'area Tutela del Mercato e della fede pubblica * Realizzare e diffondere forme di giustizia alternative * Garantire la correttezza delle transazioni commerciali attraverso l'attività di verifica e ispettiva * Garantire la correttezza dei rapporti commerciali attraverso l'attività sanzionatoria e la diffusione di un consumo consapevole * Contribuire alla salvaguardia dell'ambiente presidiando ad un corretto trattamento dei rifiuti * Tutelare il mercato attraverso attività specifiche * Garantire e diffondere la cultura ambientale

Portatori d'interesse	Utenti
------------------------------	--------

Indicatore	Partecipazione media dell'utenza sui convegni e seminari organizzati dall'Area "Tutela del Mercato e della Fede pubblica"
<i>Descrizione</i>	Partecipazione media dell'utenza dell'Area 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, a tutelare la fede pubblica.
<i>Metodo di calcolo</i>	Numero partecipanti annuo/Numero seminari annui
<i>Valore target:</i>	> 50
<i>Fonte dato</i>	
<i>Unità misura indicatore</i>	Numero

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 Anagrafe economica
Centri di costo compresi	EAE1 - Direzione Area Anagrafe economica EAE2 - Diritto annuale e Sanzioni EAE3 - Accettazione e controllo, Immissione dati e prodotti RI EAE4 - Relazioni con l'artigianato EAE5 - Sedi decentrate

Valori Finanziari	
Spese correnti	9.338.946,59
Spese in conto capitale	-

Valori economici	
Costi	21.223.710,87
Investimenti	-

OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> * Gestire i rapporti con il Giudice del registro e con altre PA * Fornire un sistema di pubblicità legale uniforme e trasparente * Gestire il procedimento informatico di iscrizione, rilascio dei prodotti informativi connessi e bollatura libri * Garantire la corretta gestione delle fasi connesse all'amministrazione degli introiti del diritto annuale * Gestire delle funzioni amministrative delegate relative all'annotazione delle imprese artigiane e gestione attività di verifica e controllo requisiti speciali * Gestire gli sportelli polifunzionali periferici

Portatori d'interesse	Utenti e contribuenti
------------------------------	-----------------------

Indicatore	Indice di riscossione del diritto annuale
<i>Descrizione</i>	Indica il tasso di pagamento spontaneo del diritto annuale, con esclusione delle annualità pregresse, da parte del tessuto imprenditoriale provinciale
<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 Anagrafe economica
<i>Descrizione</i>	Indica il tempo medio di attesa degli utenti dei servizi dell'Area "Anagrafe economica": 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>	
<i>Unità misura indicatore</i>	Minuti

Indicatore	Tempi di evasione delle pratiche del Settore Accettazione e controllo Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva
<i>Descrizione</i>	Misura il tempo medio impiegato dal Settore "Accettazione e Controllo Registro imprese" per elaborare le pratiche la cui iscrizione nel Registro imprese produce direttamente i relativi effetti giuridici
<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>	
<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	Staff al Segretario Generale
Centri di costo compresi	ASG4 - Estero

Valori Finanziari	
Spese correnti	6.227.367,31
Spese in conto capitale	-

Valori economici	
Costi	2.877.449,64
Investimenti	-

OBIETTIVI
* Supportare l'attività delle imprese locali nei mercati internazionali con servizi finalizzati all'orientamento, all'assistenza ed alla consulenza specialistica

Portatori d'interesse	Utenti
------------------------------	--------

Indicatore	Indotto creato dalle manifestazioni
<i>Descrizione</i>	Serve a valutare l'impatto delle manifestazioni sul fatturato delle imprese partecipanti
<i>Metodo di calcolo</i>	Δ fatturato ante e post manifestazione/fatturato ante manifestazione
<i>Valore target:</i>	aumentare del 10% rispetto al 2013 gli impatti economici sulle imprese in dipendenza di iniziative
<i>Fonte dato</i>	Promopoint
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

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

Centri di responsabilità	Staff al Segretario Generale
Centri di costo compresi	ASG1 - Segreteria di Presidenza e Direzione - Sviluppo Progetti direzionali

Valori Finanziari	
Spese correnti	4.409.450,03
Spese in conto capitale	4.187.430,00

Valori economici	
Costi	5.860.727,44
Investimenti	3.971.030,00

OBIETTIVI
* Garantire adeguata gestione e sviluppo di tutti i sistemi di controllo e dei progetti direzionali

Portatori d'interesse	Utenti
------------------------------	--------

Indicatore	Adozione nei termini del piano anticorruzione
<i>Descrizione</i>	L'ente deve adottare il piano anticorruzione nel termine di legge del 31 dicembre 2013
<i>Metodo di calcolo</i>	Si/No
<i>Valore target:</i>	Si
<i>Fonte dato</i>	Pubblicazione sul sito istituzionale
<i>Unità misura indicatore</i>	Si/No

Missione	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	004 "Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche"

Centri di responsabilità	Staff al Segretario Generale, Area Risorse Finanziarie e Provveditorato, Area Comunicazione Sviluppo organizzativo e Personale
Centri di costo compresi	ASG3 -Affari legali BFP1 -Direzione Area Risorse finanziarie e Provveditorato BFP2 -Settore Programmazione economica e Programmazione finanziaria BFP3 -Immobili e Impianti BFP4 -Economato CCP1 -Direzione Area Comunicazione, Sviluppo organizzativo e Personale CCP3 -Personale e Relazioni sindacali CCP4 -Amministrazione del Personale CCP5 -Comunicazione Esterna CCP6 -Sistemi informativi

Valori Finanziari	
Spese correnti	13.219.448,09
Spese in conto capitale	980.130,00

Valori economici	
Costi	13.780.194,98
Investimenti	1.030.630,50

OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> * Gestire le procedure economico-finanziarie nonché le operazioni di cassa * Fornire i beni e servizi generali necessari per il funzionamento camerale * Gestire procedure di appalto e Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione per i settori dell'ente * Garantire la gestione tecnica degli immobili e degli impianti, anche in materia di sicurezza mediante supporto al Datore di Lavoro * Garantire al dirigente dell'Area Comunicazione Sviluppo organizzativo e Personale approfondimenti sulle novità normative di interesse per l'Area; coordinare la gestione di processi, progetti e flussi trasversali all'Area * Garantire, nel tempo, il governo dei processi relativi allo sviluppo organizzativo, alla gestione e ai sistemi di misurazione e valutazione delle r.u., dando inoltre supporto ai progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo * Garantire, nel tempo, il governo dei processi relativi al trattamento retributivo e pensionistico dei dipendenti dell'ente, il monitoraggio degli indicatori, il supporto al dirigente su attività correlate a bilancio e budget di area, il supporto ai progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo * Garantire la razionalizzazione, l'adeguato funzionamento e lo sviluppo dei sistemi informatici e il supporto a progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo * Coordinare il sistema di comunicazione integrata dell'ente, curare i rapporti con gli organi di informazione, garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione * Garantire supporto a progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo * Garantire tutte le attività di supporto e approfondimento legale

Portatori d'interesse	Utenti
------------------------------	--------

Indicatore	Indicatore economico di rigidità
Descrizione	Rappresenta la quantità di risorse correnti (derivanti dalle attività tipiche dell'ente, principalmente rappresentate dal diritto annuale) destinate a finanziare le spese del personale e le spese di funzionamento
Metodo di calcolo	Oneri correnti (al netto degli interventi economici e degli ammortamenti e accantonamenti)/Proventi correnti
Valore target:	< 80%
Fonte dato	Programma contabilità (Oracle)
Unità misura indicatore	Percentuale

Indicatore	Indice di equilibrio economico-finanziario + Indice di equilibrio medio dimensionale
Descrizione	
Metodo di calcolo	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
Valore target:	< 37
Fonte dato	Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT), Registro Imprese
Unità misura indicatore	Numero

Indicatore	Indice gestionale di assenteismo complessivo
Descrizione	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
Metodo di calcolo	Giorni di assenza/Giorni lavorativi totali
Valore target:	< 8%
Fonte dato	
Unità misura indicatore	Percentuale

Indicatore	Indice risorse umane
Descrizione	Misura il rapporto tra i costi del personale e i proventi correnti
Metodo di calcolo	costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) /proventi correnti
Valore target:	< 33 %
Fonte dato	Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT)
Unità misura indicatore	Percentuale