



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

***Piano degli Indicatori e dei
Risultati attesi 2015***
(D.M. 27/03/2013)

Allegato 5 alla deliberazione
Della Giunta camerale
n. 165 del 12 ottobre 2015

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

Centri di responsabilità	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 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

Valori Finanziari	
Spese correnti	10.820.055,87
Spese in conto capitale	10.000,00

Valori economici	
Costi	6.361.350,23
Investimenti	10.000,00

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 servizi dall'Area "Promozione e Sviluppo del territorio"
<i>Descrizione</i>	Misura il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dall'Area Promozione e sviluppo del territorio
<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, realizzate mediante gli strumenti utilizzati dalla Camera di commercio a tali fini
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui convegni e seminari organizzati in un anno dal settore "Proprietà industriale - Centro Patlib"
<i>Descrizione</i>	Misura il 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

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 Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato, Area anagrafe economica
Centri di costo compresi	EAE8 - Protesti DPTC - Conciliazione DPTB - Regolazione del mercato DPT9 - Servizio metrico EAE7 - Ambiente EAE0 - Informazione ambientale

Valori Finanziari	
Spese correnti	5.061.105,78
Spese in conto capitale	1.000,00

Valori economici	
Costi	4.892.400,24
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	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 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, a tutelare la fede pubblica.
<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 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 Anagrafe economica, Area Risorse finanziarie e provveditorato
Centri di costo compresi	EAE1 - Direzione Area ANAGRAFE ECONOMICA/G1 CONSERVATORE BFP6 - Diritto annuale EAE3 - Accettazione e controllo, Immissione dati e prodotti RI EAE4 - Artigianato e attività verificate

Valori Finanziari	
Spese correnti	7.898.510,33
Spese in conto capitale	-

Valori economici	
Costi	17.083.446,80
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 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 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 Settori "Accettazione e istruttoria pratiche RI-REA sede e telelavoro" e "Coordinamento pratiche RI-REA" con iscrizione ad efficacia costitutiva
<i>Descrizione</i>	Misura il tempo medio impiegato dai Settori "Accettazione e istruttoria pratiche RI - REA sede", "Accettazione e istruttoria pratiche RI-REA telelavoro" e "Coordinamento pratiche RI-REA" per elaborare le pratiche la cui iscrizione nel Registro imprese produce direttamente i relativi 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>	
<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	2.236.974,76
Spese in conto capitale	-

Valori economici	
Costi	1.625.360,61
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	Impatto creato dalla manifestazione World Chamber Congress (W.C.C.) sull'economia del territorio
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di creare incontri btob
<i>Metodo di calcolo</i>	Numero di paesi rappresentati per gli incontri btob
<i>Valore target:</i>	>80 Paesi rappresentati per gli incontri btob
<i>Fonte dato</i>	n. di Paesi iscritti attraverso il portale www.worldchamberscongress.org alla fiera espositiva
<i>Unità misura indicatore</i>	numero

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

Centri di responsabilità	Alle dirette dipendenze del Segretario Generale
Centri di costo compresi	ASG1 - Segreteria di Presidenza e Direzione - Sviluppo Progetti direzionali

Valori Finanziari	
Spese correnti	3.009.570,35
Spese in conto capitale	1.171.926,31

Valori economici	
Costi	2.987.754,14
Investimenti	-

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

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

Indicatore	Aggiornamento nei termini del piano anticorruzione
<i>Descrizione</i>	L'ente deve aggiornare il piano anticorruzione e trasparenza nel termine di legge del 31 gennaio 2015
<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	003 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza"*

Centri di responsabilità	Alle dirette dipendenze del Segretario Generale, Area Risorse Finanziarie e Provveditorato
Centri di costo compresi	BFP1 -Ufficio progetti di area BFP2 -Bilancio e fiscalità BFP3 -Immobili e Impianti BFP4 -Economato ASG5 -Progetti direzionali, sistemi di controllo interno e di gestione ASG6 -Comunicazione Esterna eURP ASG7 -Personale e Relazioni sindacali

Valori Finanziari	
Spese correnti	11.042.932,35
Spese in conto capitale	414.750,00

Valori economici	
Costi	11.240.749,06
Investimenti	5.757.571,00

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	L'ente deve aggiornare il piano anticorruzione e trasparenza nel termine di legge del 31 gennaio 2015
Metodo di calcolo	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
Valore target:	< 88%
Fonte dato	Programma contabilità (Oracle)
Unità misura indicatore	Percentuale

Indicatore	Indice di equilibrio economico riparametrato sul totale dei costi del personale
Descrizione	
Metodo di calcolo	Indice di equilibrio economico-finanziario = $\frac{\text{Rapporto percentuale tra il costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) e i proventi correnti}}{\text{Indice di equilibrio medio dimensionale}}$ = Rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio per mille e il numero di imprese attive iscritte al registro delle imprese
Valore target:	< 39
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	Programma gestione presenze infotime/self service
Unità misura indicatore	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) /proventi correnti
<i>Valore target:</i>	< 35 %
<i>Fonte dato</i>	Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT)
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

*Il programma è stato riclassificato con nota del Ministero dello Sviluppo economico n. 50114 del 9 aprile 2015