



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA  
DI TORINO

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

Allegato 5 alla deliberazione  
della Giunta camerale  
n. 200 del 10 novembre 2014

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

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

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

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| <b>Valori Finanziari</b> |               |
| Spese correnti           | 16.543.588,52 |
| Spese in conto capitale  | 3.993.518,66  |

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| <b>Valori economici</b> |               |
| Costi                   | 13.023.569,60 |
| Investimenti            | 4.008.530,00  |

|   |
|---|
| <b>OBIETTIVI</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* Garantire la gestione ottimale di atti, garantendone il controllo sulla legittimità</li> <li>* Tutelare la proprietà intellettuale e diffonderne la cultura</li> <li>* Garantire il coordinamento delle diverse attività dell'Area Promozione e Sviluppo del Territorio e la loro coerenza con aspetti legislativi "</li> <li>* 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</li> <li>* 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</li> <li>* 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</li> <li>* 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</li> <li>* 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</li> </ul> |

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| <b>Portatori d'interesse</b> | Utenti |
|------------------------------|--------|

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Indicatore</b>              | 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   |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Indicatore</b>              | 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  |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Missione</b>  | <b>012 – Regolazione dei mercati</b>  |
| <b>Programma</b> | <b>004 "Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori" - COFOG 1.3 Servizi generali</b> |

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

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <b>Valori Finanziari</b> |              |
| Spese correnti           | 9.331.761,76 |
| Spese in conto capitale  | 3.052,00     |

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| <b>Valori economici</b> |               |
| Costi                   | 26.580.057,36 |
| Investimenti            | -             |

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

|                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| <b>Portatori d'interesse</b> | Utenti e contribuenti |
|------------------------------|-----------------------|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Indicatore</b>              | <b>Indice di riscossione del diritto annuale</b>   |
| <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  |

| <b>Indicatore</b>              | <b>Tempi di attesa dell'utenza dei servizi dell'Area Anagrafe economica</b>  |
|--------------------------------|--|
| <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   |

| <b>Indicatore</b>              | <b>Tempi di evasione delle pratiche del Settore Accettazione e controllo Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva</b>  |
|--------------------------------|--|
| <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  |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Missione</b>  | <b>012 – Regolazione dei mercati</b>   |
| <b>Programma</b> | <b>004 “Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori” - COFOG 4.1 Affari generali economici, commerciali e del lavoro</b> |

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

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <b>Valori Finanziari</b> |              |
| Spese correnti           | 6.044.420,06 |
| Spese in conto capitale  | 1.582,52     |

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>Valori economici</b> |              |
| Costi                   | 7.070.228,81 |
| Investimenti            | 1.000,00     |

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

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| <b>Portatori d'interesse</b> | Utenti |
|------------------------------|--------|

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Indicatore</b>              | <b>Partecipazione media dell'utenza sui convegni e seminari organizzati dall'Area “Tutela del Mercato e della Fede pubblica”</b>  |
| <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  |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Missione</b>  | 016 – Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo        |
| <b>Programma</b> | 005 "Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy" |

|                                 |                              |
|---------------------------------|------------------------------|
| <b>Centri di responsabilità</b> | Staff al Segretario Generale |
| <b>Centri di costo compresi</b> | ASG4 - Estero                |

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <b>Valori Finanziari</b> |              |
| Spese correnti           | 4.056.467,22 |
| Spese in conto capitale  | 169,56       |

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>Valori economici</b> |              |
| Costi                   | 2.963.463,00 |
| Investimenti            | -            |

|   |
|---|
| <b>OBIETTIVI</b>  |
| * Supportare l'attività delle imprese locali nei mercati internazionali con servizi finalizzati all'orientamento, all'assistenza ed alla consulenza specialistica |

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| <b>Portatori d'interesse</b> | Utenti |
|------------------------------|--------|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Indicatore</b>              | <b>Indotto creato dalle manifestazioni</b>   |
| <i>Descrizione</i>             | Serve a valutare l'impatto delle manifestazioni sul fatturato delle imprese partecipanti           |
| <i>Metodo di calcolo</i>       | $\Delta$ 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  |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Missione</b>  | 032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche |
| <b>Programma</b> | 002 "Indirizzo politico"   |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Centri di responsabilità</b> | Staff al Segretario Generale  |
| <b>Centri di costo compresi</b> | ASG1 - Segreteria di Presidenza e Direzione - Sviluppo Progetti direzionali |

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <b>Valori Finanziari</b> |              |
| Spese correnti           | 3.192.501,75 |
| Spese in conto capitale  | 2.715.388,04 |

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>Valori economici</b> |              |
| Costi                   | 3.808.458,93 |
| Investimenti            | -            |

|   |
|---|
| <b>OBIETTIVI</b>  |
| * Garantire adeguata gestione e sviluppo di tutti i sistemi di controllo e dei progetti direzionali |

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| <b>Portatori d'interesse</b> | Utenti |
|------------------------------|--------|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Indicatore</b>              | <b>Adozione nei termini del piano anticorruzione</b>                                   |
| <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  |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Missione</b>  | <b>032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche</b>                  |
| <b>Programma</b> | <b>004 "Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche</b> |

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

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| <b>Valori Finanziari</b> |               |
| Spese correnti           | 13.351.459,20 |
| Spese in conto capitale  | 566.701,33    |

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| <b>Valori economici</b> |               |
| Costi                   | 14.445.576,47 |
| Investimenti            | 1.030.631,00  |

|  |
|--|
| <b>OBIETTIVI</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestire le procedure economico-finanziarie nonché le operazioni di cassa</li> <li>* Fornire i beni e servizi generali necessari per il funzionamento camerale</li> <li>* Gestire procedure di appalto e Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione per i settori dell'ente</li> <li>* Garantire la gestione tecnica degli immobili e degli impianti, anche in materia di sicurezza mediante supporto al Datore di Lavoro</li> <li>* 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</li> <li>* 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</li> <li>* 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</li> <li>* Garantire la razionalizzazione, l'adeguato funzionamento e lo sviluppo dei sistemi informatici e il supporto a progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo</li> <li>* 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</li> <li>* Garantire supporto a progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo</li> <li>* Garantire tutte le attività di supporto e approfondimento legale</li> </ul> |

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| <b>Portatori d'interesse</b> | Utenti |
|------------------------------|--------|

| <b>Indicatore</b>              | <b>Indicatore economico di rigidità</b>  |
|--------------------------------|--|
| <i>Descrizione</i>             | 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 |
| <i>Metodo di calcolo</i>       | Oneri correnti (al netto degli interventi economici e degli ammortamenti e accantonamenti)/Proventi correnti   |
| <i>Valore target:</i>          | < 80%  |
| <i>Fonte dato</i>              | Programma contabilità (Oracle)   |
| <i>Unità misura indicatore</i> | Percentuale  |

| <b>Indicatore</b>              | <b>Indice di equilibrio economico-finanziario + Indice di equilibrio medio dimensionale</b>   |
|--------------------------------|---|
| <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> +<br>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>          | < 37  |
| <i>Fonte dato</i>              | Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT), Registro Imprese   |
| <i>Unità misura indicatore</i> | Numero  |

| <b>Indicatore</b>              | <b>Indice gestionale di assenteismo complessivo</b>  |
|--------------------------------|--|
| <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>              |  |
| <i>Unità misura indicatore</i> | Percentuale  |

| <b>Indicatore</b>              | <b>Indice risorse umane</b>   |
|--------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>             | Misura il rapporto 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>          | < 33 %  |
| <i>Fonte dato</i>              | Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT)               |
| <i>Unità misura indicatore</i> | Percentuale   |