



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. 93 del 25 maggio 2015

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 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

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	10.135.226,10
Spese in conto capitale	10.000,00

<b>Valori economici</b>	
Costi	5.642.232,41
Investimenti	10.000,00

<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>	<b>Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui convegni e seminari organizzati dall'Area "Promozione e Sviluppo del territorio"</b>
<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>	<b>Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui servizi dall'Area "Promozione e Sviluppo del territorio"</b>
<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

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

<b>Missione</b>	012 – Regolazione dei mercati
<b>Programma</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>Centri di responsabilità</b>	Area Tutela del Mercato e delle fede pubblica
<b>Centri di costo compresi</b>	FTM0 - Informazione ambientale FTM1 - Direzione Area Tutela del mercato e della fede pubblica FTM3 - Commercio e Servizi FTM4 - Protesti e Borsa Merci FTM6 - Conciliazione FTM7 - Regolazione del mercato FTM8 - Servizio metrico FTM9 - Ambiente FTMA - Sanzioni e regolazioni del Mercato

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	4.938.531,02
Spese in conto capitale	1.000,00

<b>Valori economici</b>	
Costi	5.587.964,95
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>	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

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

<b>Centri di responsabilità</b>	Area Anagrafe economica
<b>Centri di costo compresi</b>	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

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	7.863.953,30
Spese in conto capitale	-

<b>Valori economici</b>	
Costi	16.386.349,13
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 di competenza</b>
<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

<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 Settori "Accettazione e istruttoria pratiche RI-REA sede e telelavoro" e "Coordinamento pratiche RI-REA" con iscrizione ad efficacia costitutiva</b>
<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

<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	2.716.499,80
Spese in conto capitale	-

<b>Valori economici</b>	
Costi	1.101.670,54
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>Impatto creato dalla manifestazione World Chamber Congress (W.C.C.) sull'economia del territorio</b>
<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 <a href="http://www.worldchamberscongress.org">www.worldchamberscongress.org</a> alla fiera espositiva
<i>Unità misura indicatore</i>	numero

<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	2.746.401,65
Spese in conto capitale	120.000,00

<b>Valori economici</b>	
Costi	3.131.922,70
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>	
<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



<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 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

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	10.243.728,28
Spese in conto capitale	341.750,00

<b>Valori economici</b>	
Costi	11.084.427,11
Investimenti	5.740.750,00

<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>

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

Indicatore	Indicatore economico di rigidità
<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>	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>	< 88%
<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 = $\frac{\text{Rapporto percentuale tra il costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) e i proventi correnti}}{\text{Indice di equilibrio medio dimensionale}}$ = Rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio per mille e il numero di imprese attive iscritte al registro delle imprese
<i>Valore target:</i>	< 39
<i>Fonte dato</i>	Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT), Registro Imprese
<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 infotime/self service
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

<b>Indicatore</b>	<b>Indice risorse umane</b>
<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