



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA  
DI TORINO

***Piano degli Indicatori e dei  
Risultati attesi 2018***  
(D.M. 27/03/2013)

Allegato F alla deliberazione  
del Consiglio camerale  
n. 24 del 18 dicembre 2017

Proposto da:  
Settore *Progetti direzionali, sistemi di controllo  
interno e di gestione*  
Settore *Bilancio ed Entrate*

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

<b>Centri di responsabilità</b>	Area alle dirette dipendenze del Segretario Generale, Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato
<b>Centri di costo compresi</b>	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*

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	8.538.430,00
Spese in conto capitale	7.000,00

<b>Valori economici</b>	
Costi	12.064.581,63
Investimenti	

Linee strategiche	Descrizione
Linea 3	Valorizzazione del patrimonio culturale , sviluppo e promozione del turismo
Linea 4	Orientamento al lavoro e alle professioni
Linea 5	L'impresa digit@le

<b>OBIETTIVI</b>	
6	Promuovere il sistema turistico territoriale
7	Promuovere l'alternanza scuola-lavoro
8	Promuovere presso le imprese l'utilizzo degli strumenti digitali

<b>Portatori d'interesse</b>	STARTUP, Micro Piccole Imprese, Medie Imprese, Studenti, Istituzioni scolastiche
------------------------------	--

<b>Indicatore</b>	<b>Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018 - turismo</b>
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di realizzare il progetto sul turismo finanziato con l'incremento del 20% approvato dal Ministero
<i>Metodo di calcolo</i>	KPI realizzati/KPI previsti
<i>Valore target:</i>	X≥80 %
<i>Fonte dato</i>	audit esterno
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

<b>Indicatore</b>	<b>Raggiungimento dei KPI del progetto di alternanza scuola-lavoro sull'annualità 2018</b>
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di realizzare il progetto sull'alternanza scuola-lavoro finanziato con l'incremento del 20% approvato dal Ministero
<i>Metodo di calcolo</i>	KPI realizzati/KPI previsti
<i>Valore target:</i>	X≥80 %
<i>Fonte dato</i>	audit esterno
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

<b>Indicatore</b>	<b>Raggiungimento dei KPI del progetto impresa 4.0 sull'annualità 2018</b>
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di realizzare il progetto sull'impresa 4.0 finanziato con l'incremento del 20% approvato dal Ministero
<i>Metodo di calcolo</i>	KPI realizzati/KPI previsti
<i>Valore target:</i>	X≥80 %
<i>Fonte dato</i>	audit esterno
<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 4.1 Affari generali economici, commerciali e del lavoro</b>

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

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	4.392.035,00
Spese in conto capitale	-

<b>Valori economici</b>	
Costi	4.320.082,93
Investimenti	-

Linea strategiche	Descrizione
Linea 1	Pubblica Amministrazione per le imprese: gli adempimenti obbligatori per legge

<b>OBIETTIVI</b>	
10	Favorire il miglioramento dell'efficienza interna dell'ente, il contenimento dei costi e la tutela delle entrate

<b>Portatori d'interesse</b>	Collettività
------------------------------	--------------

<b>Indicatore</b>	<b>Emissione ruoli per recupero spese giudiziali a favore dell'ente riconosciute da sentenze passate in giudicato</b>
<i>Descrizione</i>	Recupero spese giudiziali delle sentenze passate ingiudicato entro il 30/06/2018
<i>Metodo di calcolo</i>	Ruoli emessi/Numero sentenze passate ingiudicato al 30/06/2018
<i>Valore target:</i>	1
<i>Fonte dato</i>	Audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	Numero assoluto

<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 risorse finanziarie e provveditorato, Area anagrafe economica, Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato
<b>Centri di costo compresi</b>	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

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	8.395.750,00
Spese in conto capitale	

<b>Valori economici</b>	
Costi	15.023.480,57
Investimenti	1.000,00

Linea strategiche	Descrizione
Linea 1	Pubblica Amministrazione per le imprese: gli adempimenti obbligatori per legge

<b>OBIETTIVI</b>	
2	Garantire nel tempo la qualità dei servizi erogati
9	Diffondere l'utilizzo degli strumenti digitali nell'ente come elemento di miglioramento dell'efficienza interna e di semplificazione del rapporto con l'utenza
10	Favorire il miglioramento dell'efficienza interna dell'ente, il contenimento dei costi e la tutela delle entrate

<b>Portatori d'interesse</b>	STARTUP, Micro Piccole Imprese, Medie Imprese, Green Economy, Professionisti, Studenti
------------------------------	--

<b>Indicatore</b>	<b>Tempi di evasione delle pratiche Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva</b>
<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>	< = 2 giorni
<i>Fonte dato</i>	Audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	Giorni lavorativi

<b>Indicatore</b>	<b>Procedimenti massivi di cancellazione avviati 2018</b>
<i>Descrizione</i>	Mantenere pulizia e aggiornamento indirizzario PEC imprese
<i>Metodo di calcolo</i>	N. procedimenti massivi avviati nel 2018/ n. procedimenti massivi avviati nel 2017
<i>Valore target:</i>	$x \geq 1$
<i>Fonte dato</i>	Audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	Numero

<b>Indicatore</b>	<b>Cancellazione start up per decorrenza termini o mancata conferma requisiti</b>
<i>Descrizione</i>	Mantenere pulizia dei registri
<i>Metodo di calcolo</i>	n. imprese che perdono requisiti = n. procedimenti cancellazione avviati
<i>Valore target:</i>	$x = 1$
<i>Fonte dato</i>	Audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	Numero

<b>Indicatore</b>	<b>Verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri agenti e rappresentanti</b>
<i>Descrizione</i>	Mantenere pulizia dei registri
<i>Metodo di calcolo</i>	n. posizioni iscritte = n. posizioni contattate
<i>Valore target:</i>	x=1
<i>Fonte dato</i>	Audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	Numero

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

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

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	1.607.196,00
Spese in conto capitale	

<b>Valori economici</b>	
Costi	896.984,35
Investimenti	

Linea strategica	Descrizione
Linea 1	Pubblica Amministrazione per le imprese: gli adempimenti obbligatori per legge
Linea 2	Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori

<b>OBIETTIVI</b>	
2	Garantire nel tempo la qualità dei servizi erogati
5	Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori

<b>Portatori d'interesse</b>	Micro Piccole Imprese - Medie Imprese
------------------------------	---------------------------------------

<b>Indicatore</b>	<b>Numero di progetti paese su altrettanti mercati</b>
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di avviare nuovi progetti paese
<i>Metodo di calcolo</i>	Numero di progetti progetti avviati
<i>Valore target:</i>	X≥2
<i>Fonte dato</i>	audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	numero assoluto



<b>Indicatore</b>	<b>Percentuale di soddisfazione di imprese utenti verso l'utilità delle risposte erogate dell'utenza dell'Area promozione e sviluppo del territorio</b>
<i>Descrizione</i>	Grado di soddisfazione dell'utenza dell'Area promozione e sviluppo del territorio sul Servizio di Documenti estero
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	X≥70%
<i>Fonte dato</i>	Viene misurata attraverso la compilazione di questionari di gradimento complessivo (cartacei e on line)
<i>Unità misura indicatore</i>	percentuale

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

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

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	2.200.536,00
Spese in conto capitale	100.000,00

<b>Valori economici</b>	
Costi	2.421.127,90
Investimenti	-

<b>Linee strategiche</b>	<b>Descrizione</b>
Linea 1	Pubblica Amministrazione per le imprese: gli adempimenti obbligatori per legge

<b>OBIETTIVI</b>	
3	Adeguamento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerali

<b>Portatori d'interesse</b>	Professionisti, imprenditori, studenti, collettività
------------------------------	--

<b>Indicatore</b>	<b>Raffronto fra servizi forniti dall'ente e mappa dei servizi ministeriale</b>
<i>Descrizione</i>	Analizzare la nuova mappatura dei servizi camerali e fornire strumenti per l'adeguamento dell'operatività dell'ente (entro 4 mesi dalla mappatura ministeriale)
<i>Metodo di calcolo</i>	Realizzazione effettiva
<i>Valore target:</i>	Sì
<i>Fonte dato</i>	autid interno
<i>Unità misura indicatore</i>	Sì/No

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

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

<b>Valori Finanziari</b>	
Spese correnti	9.212.925,00
Spese in conto capitale	341.000,00

<b>Valori economici</b>	
Costi	8.653.504,62
Investimenti	8.072.500,00

Linea strategiche	Descrizione
Linea 1	Pubblica Amministrazione per le imprese: gli adempimenti obbligatori per legge

<b>OBIETTIVI</b>	
1	Garantire nel tempo la salute organizzativa dell'ente camerale
4	Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati

<b>Portatori d'interesse</b>	Professionisti, imprenditori, studenti, collettività
------------------------------	--

<b>Indicatore</b>	<b>Indicatore economico di rigidità</b>
<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>	< 80%
<i>Fonte dato</i>	Programma contabilità (Oracle)
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

<b>Indicatore</b>	<b>Indice di equilibrio economico riparametrato sul totale dei costi del personale</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> + <u>Indice di equilibrio medio dimensionale</u> = 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/Contabilità 2.0), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT), Registro Imprese (Movi impresa)
<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>	Programma gestione presenze (self service)
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

<b>Indicatore</b>	<b>Report sul sito e sui social istituzionali da Google Analytics con eventuali proposte di miglioramento</b>
<i>Descrizione</i>	Lo scopo è analizzare i dati al fine di migliorare la comunicazione sia via web sia sui social
<i>Metodo di calcolo</i>	realizzazione fisica
<i>Valore target:</i>	tre report nel corso dell'anno
<i>Fonte dato</i>	audit interno
<i>Unità misura indicatore</i>	numero assoluto