

Relazione sulla  
performance relativa  
all'anno 2019

Allegato n. 1 alla  
deliberazione  
di Giunta  
del 9 giugno 2020

Proposto da  
Settore "Progetti direzionali,  
sistemi di controllo interno e di  
gestione"

## Capitolo I

# Presentazione della Relazione

Il ciclo delle performance, così come formalizzato all'art. 37 del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (ROUS), integrandosi con i sistemi di controllo e con i documenti in materia di programmazione economica e finanziaria, di trasparenza e integrità, di prevenzione e contrasto alla corruzione nonché con gli standard di qualità dei servizi, si inserisce in un più ampio percorso di pianificazione strategica e programmazione pluriennale.

Partendo dal piano strategico pluriennale, ogni anno l'ente, entro il 31 ottobre, approva la relazione previsionale programmatica, documento che ha carattere generale ed illustra i programmi che si intendono attuare nell'anno di riferimento.

A questo documento programmatico segue l'approvazione da parte del Consiglio camerale del preventivo economico predisposto dalla Giunta in coerenza con la relazione previsionale programmatica (è da precisare che la normativa nazionale, al fine di perseguire un'armonizzazione dei bilanci dei vari enti, ha previsto che i preventivi e consuntivi siano riclassificati secondo schemi uniformi). Contemporaneamente all'approvazione del preventivo economico, è approvato il budget direzionale dell'ente che successivamente viene assegnato con gli obiettivi ai dirigenti.

Dal 2014, inoltre, anche per gli obiettivi strategici dell'ente è previsto un nuovo allegato, redatto sia a preventivo che a consuntivo, denominato "Piano degli indicatori e risultati attesi" che ha lo scopo di armonizzare i documenti dell'ente con quelli dell'amministrazione centrale.

A chiusura della fase di programmazione, parallelamente all'assegnazione degli obiettivi dell'ente e del personale dirigenziale, entro il mese di gennaio di ciascun anno l'ente predispone il Piano della performance per poi procedere all'assegnazione degli obiettivi a tutto il personale.

Durante l'anno, periodicamente e comunque nel mese di luglio, è svolta un'attività di monitoraggio sugli obiettivi, al fine di verificarne l'andamento e l'adeguatezza degli stessi all'evolversi del contesto esterno ed interno; in parallelo, viene approvato l'assestamento del preventivo economico.

A chiusura dell'anno si procede alla redazione del bilancio d'esercizio e, entro giugno, alla stesura della Relazione sulla Performance.

La Relazione sulla Performance è dunque il documento che conclude il ciclo di gestione della performance mediante il quale l'ente illustra i risultati ottenuti l'anno precedente rispetto agli obiettivi programmati e riportati nel Piano della Performance.

Questa Relazione è strutturata secondo le indicazioni fornite dalla Civit – ora A.N.A.C. – adattate, in alcune parti, alla specifica realtà organizzativa di questo ente e al Piano della performance a cui fa riferimento. I contenuti, seppure organizzati diversamente, sono sostanzialmente quelli individuati dalle recentissime Linee Guida di Unioncamere rilasciate nel mese di maggio. Il sistema di valutazione della Camera di commercio di Torino, modificato nel corso del 2019 in aderenza alle indicazioni di Unioncamere, ha trovato applicazione a partire dalla la pianificazione del 2020; conseguentemente, così come le Linee Guida per il Piano della Performance rilasciate nel novembre 2019 sono state applicate con riferimento al Piano performance 2020-2022, il format delle Linee Guida sulla Relazione performance potrà essere adottato a partire dalla Relazione sulla performance relativa all'anno 2020.

La prima parte (in particolare il secondo capitolo) raccoglie la sintesi delle informazioni di maggiore interesse per gli stakeholder, spiegate nel modo più comprensibile possibile anche per lettori non esperti.

I capitoli successivi entrano invece maggiormente nel dettaglio descrivendo il contesto esterno ed interno nel quale l'ente ha operato nel corso del 2019 e quindi i risultati raggiunti; la performance del Segretario Generale e delle singole Aree organizzative vengono riportate rispettivamente nelle scheda di cui all'allegato 1 e nella scheda di cui all'allegato 2.

## Capitolo II

# Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni

### *2.1 Il contesto esterno di riferimento*

Nel corso del 2019 il Pil piemontese è cresciuto in media dello 0,27% mentre l'ultimo valore registrato nel quarto trimestre 2019 (+0,2%), è migliore rispetto alla media nazionale (-0,3%).

Nonostante questo dato confortante, il 2019 non è stato un anno positivo per l'industria manifatturiera piemontese.

Già il 2018 aveva visto, nella seconda parte dell'anno, un rallentamento dei ritmi produttivi. Il 2019 ha confermato la tendenza al ribasso del sistema industriale regionale. Tutti e quattro i trimestri hanno registrato, infatti, variazioni tendenziali al di sotto dello zero, seppur d'intensità non elevate. Al -0,4% del I trimestre dell'anno hanno fatto seguito le flessioni del -0,8% e -0,2% del II e del III trimestre. Il IV trimestre 2019 si è chiuso, infine, con una contrazione dello 0,4% della produzione industriale regionale.

Il calo produttivo medio per l'intero 2019 è stato pari a mezzo punto percentuale. Si tratta di una flessione non pesante, ma che appare particolarmente significativa se si considera che si tratta del primo dato annuo negativo dal 2013.

Il calo della produzione industriale si associa a un andamento opposto evidenziato dal mercato interno e da quello estero. Se infatti gli ordinati interni registrano una crescita (+1,3%), quelli esteri subiscono una flessione dello 0,6%. Il fatturato totale risulta stabile (+0,2%), la componente estera evidenzia un calo pesante (-1,8%).

A livello settoriale si riscontra un andamento eterogeneo in termini di produzione industriale. Il comparto alimentare, che mostrava un trend incoraggiante anche nei trimestri precedenti, prosegue nella sua fase di crescita (+3,1%). Positivi anche i dati del comparto meccanico (+4,1%) e delle industrie elettriche e elettroniche (+0,6%). Stazionaria la produzione della chimica/plastica (+0,1%) e delle industrie del legno e del mobile (-0,2%). Subiscono, invece, una flessione della produzione le industrie tessili e dell'abbigliamento (-2,5%) e le industrie dei metalli (-2,6%). Il calo più importante appartiene ancora una volta al settore dei mezzi di trasporto (-7,0 %).

In base ai dati del Registro imprese delle Camere di commercio, emerge come nel 2019 siano nate 25.972 aziende in Piemonte, a fronte delle 24.156 nuove iscrizioni registrate nel corso del 2018. Al netto delle 27.489 cessazioni (valutate al netto delle cancellazioni d'ufficio, in leggero aumento rispetto alle 26.136 del 2018), il saldo appare negativo per 1.517 unità. Lo stock di imprese complessivamente registrate a fine dicembre 2019 presso il Registro imprese delle Camere di

commercio piemontesi ammonta così a 428.457 unità, confermando il Piemonte in settima posizione tra le regioni italiane, con oltre il 7% delle imprese nazionali.

Il bilancio tra nuove iscrizioni e cessazioni si traduce in un tasso di crescita del -0,35%, dato in lieve miglioramento rispetto a quello registrato nel 2018 (-0,45%), e ancora in controtendenza rispetto alla media nazionale (+0,44%) del 2019.

Con 219.513 imprese registrate a fine 2019 nella Città metropolitana di Torino, continua la riduzione della consistenza del tessuto imprenditoriale. Rispetto ad inizio decennio, il territorio ha perso oltre 18.300 imprese, valore che ha portato ad una variazione dello stock sul lungo periodo del -7,7%; tra il 2018 ed il 2019, il calo è stato del -0,6%.

Se si focalizza l'analisi sulle iscrizioni nel 2019, dopo un triennio in cui la natalità ha subito una diminuzione costante, le nuove aperture sono tornate a crescere, sebbene rimangano lontane dai valori del 2010. In parallelo, si riscontra una sostanziale stabilità delle cessazioni considerate al netto di quelle d'ufficio: il tasso di crescita nel 2019 è risultato positivo (+0,17%), ma nettamente più contenuto rispetto alle dinamiche di inizio decennio, quando si attestava al +1,20%.

Nel 2019 si assiste ad un'ulteriore erosione dei settori cosiddetti "tradizionali": in linea con il passato, calano le costruzioni (-2,1%), l'industria manifatturiera (-1,8%), il commercio (-1,7%) e l'agricoltura (-1,8%). Si rafforzano altre attività del settore terziario dove, a fronte di una lieve diminuzione (-0,1%), delle attività di ristorazione e alloggio, si registra un poderoso +3,0% della consistenza per le imprese esplicanti "servizi alla persona" e un +0,8% di quelle collegate ai servizi prevalentemente orientati alle imprese.



## 2.2 L'amministrazione

La Camera di commercio di Torino, istituita nel 1825, in virtù della legge 580/1993 e successive modifiche, è un ente pubblico dotato di autonomia funzionale che svolge, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo.

In particolare, la mission che si è data la Camera di commercio di Torino è svolgere un ruolo propulsivo dello sviluppo locale agendo sui diversi temi previsti dalla normativa e, negli ultimi anni, dando attuazione a specifici progetti condivisi con il MISE in ambito di orientamento al lavoro e alle professioni, turismo e valorizzazione del patrimonio culturale e digitalizzazione.

La ridefinizione del perimetro delle attività delle Camere operata dalla riforma della legge 580/1993 ha confermato funzioni di interesse generale per le imprese introducendo anche nuovi ambiti di attività che possono essere sintetizzati come segue:

- semplificazione e trasparenza;
- tutela e legalità;
- digitalizzazione;
- orientamento al lavoro e alle professioni;

sviluppo d'impresa e qualificazione aziendale e dei prodotti;  
internazionalizzazione;  
turismo e cultura;  
ambiente e sviluppo sostenibile



Ai sensi della L. 580/1993, sono organi della Camera di commercio sono:

- il Consiglio, organo di indirizzo generale cui spetta la programmazione e l'approvazione dei bilanci e nel quale siedono i rappresentanti di tutti i settori di rilevante interesse per l'economia provinciale (designati dalle associazioni di categoria più rappresentative nel territorio) accanto a un rappresentante delle Associazioni a tutela degli interessi dei consumatori e ad uno delle Organizzazioni sindacali dei lavoratori
- la Giunta, organo esecutivo dell'ente, composta dal Presidente e da membri eletti dal Consiglio camerale
- il Presidente, che ha la rappresentanza legale, politica e istituzionale della CCIAA, del Consiglio e della Giunta (ruolo oggi ricoperto dal dott. Dario Gallina)
- il Collegio dei Revisori dei conti, organo preposto a collaborare con la Giunta e il Consiglio nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo. In particolare, vigila sulla regolarità contabile e finanziaria, relaziona sulla corrispondenza del conto consuntivo alle risultanze della gestione e certifica i risultati economici, patrimoniali e finanziari conseguiti.

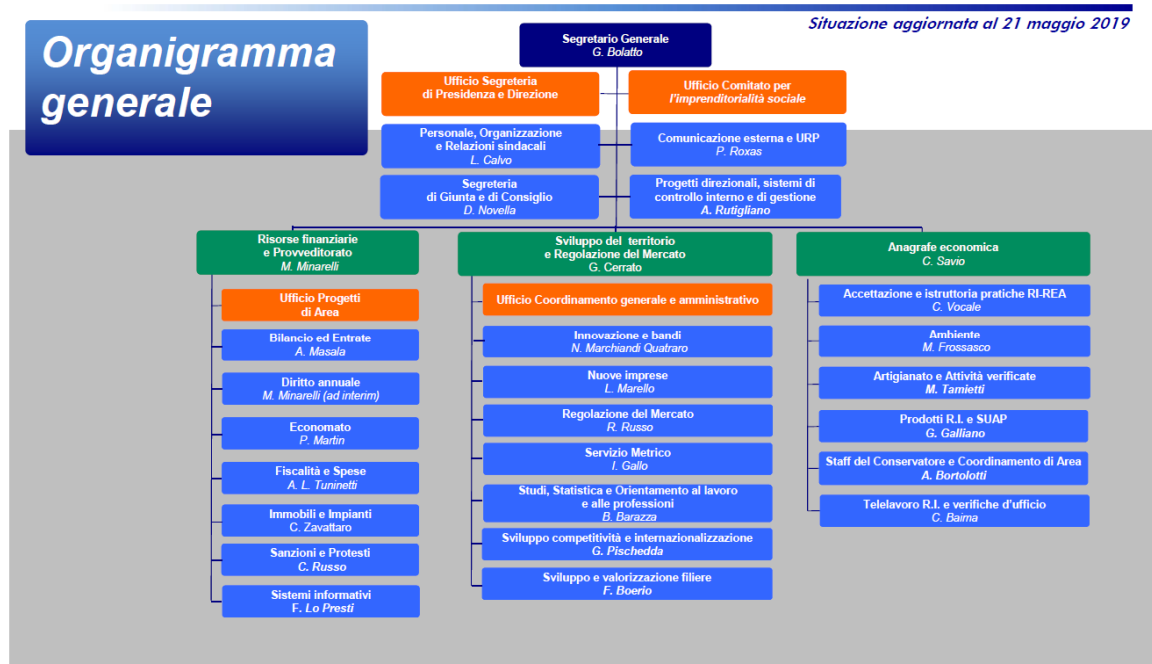
L'ente si avvale, inoltre, dell'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV), che coadiuva la Giunta nell'attività di valutazione e controllo strategico avvalendosi di una struttura tecnica di supporto (individuata nel settore "Progetti direzionali, sistemi di controllo interno e di gestione").

Per ulteriori informazioni sugli organi si rinvia alla specifica sezione del sito camerale <https://www.to.camcom.it/amministrazione-trasparente/organi-di-indirizzo-politico-amministrativo>.

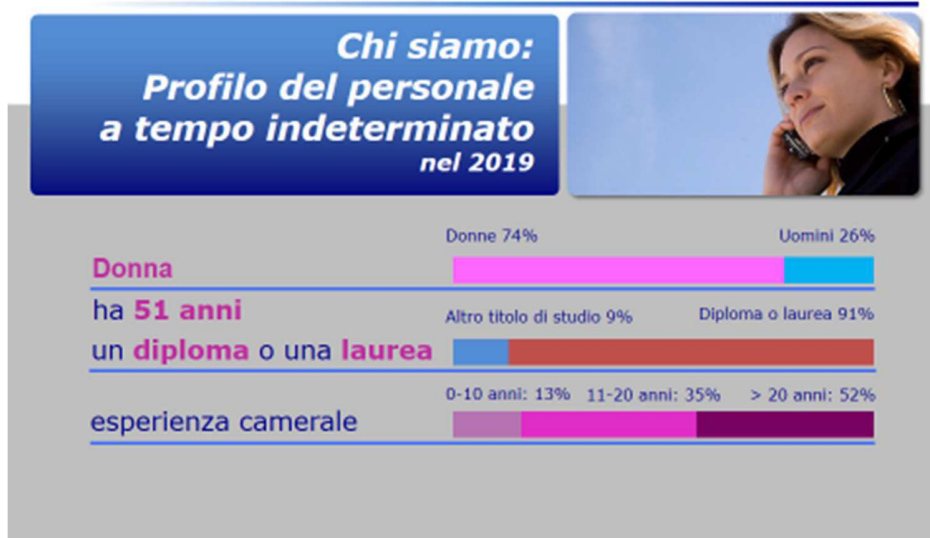
La struttura amministrativa dell'ente, suddivisa in Aree e in Settori, è guidata dal Segretario Generale, Guido Bolatto, con il supporto dei dirigenti.

Quanto alla struttura interna, dall'aprile 2015 le Aree dall'ente dalla precedenti cinque sono state ridotte a tre con il contestuale potenziamento degli uffici in staff al Segretario Generale.

Si riporta qui sotto l'organigramma al 31 dicembre (l'ultimo aggiornato risale al 21 maggio 2019.)



Al fine 2019 la Camera di commercio di Torino contava 277 dipendenti a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato così ripartiti: 4 di categoria dirigenziale, 90 di categoria D, 162 di categoria C, 21 di categoria B.



I dati riportati nel grafico sono quelli indicati nel conto annuale e rilevano la consistenza del personale dell'ente al 31 dicembre di ciascun anno; il conteggio include i tutti i dipendenti a tempo indeterminato in qualsiasi posizione si trovino a tale data (incluso personale comandato, fuori ruolo o in aspettativa) e il personale dirigente (comprese le unità di personale dirigenziale a tempo determinato).

## 2.3 I risultati raggiunti

### 2.3.1 I risultati raggiunti sui dieci obiettivi dell'ente per il 2019

In questo paragrafo si descrivono i risultati raggiunti sugli obiettivi strategici nell'anno 2019 così come parzialmente modificati ed integrati con la delibera di Giunta n. 139 del 16 settembre 2019.

## Obiettivo 1) Garantire nel tempo la salute organizzativa dell'ente camerale

### Linea strategica 1 – Pubblica Amministrazione per le imprese

#### Principali attività e risultati

Nel 2019 la Camera di commercio di Torino ha chiuso l'esercizio registrando un utile pari a circa 9 milioni di euro. Tale risultato è stato conseguito nonostante il considerevole impegno da parte dell'ente per svolgere il suo ruolo di promozione sul territorio, con un investimento in interventi economici pari a circa 12 milioni euro comprendenti anche il finanziamento di attività e progetti legati alla maggiorazione straordinaria del diritto annuale, ma anche per la componente finanziaria e straordinaria.

Il risultato è largamente riconducibile a maggiori proventi straordinari e minori oneri derivanti dalla gestione corrente.

#### Indicatore 1.1

Indicatore economico finanziario di rigidità: dato dal rapporto tra gli oneri correnti (al netto di: interventi economici, ammortamenti, accantonamenti e imposte derivanti da entrate straordinarie) e i proventi correnti [*così riformulato con deliberazione di Giunta 139/2019*].

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

ONERI CORRENTI	6) Personale		12.294.528,98
	7) Funzionamento		13.445.097,18
	a) Prestazioni servizi		5.466.846,27
	b) godimento di beni di terzi		60.317,41
	c) Oneri diversi di gestione		7.742.624,82
	d) Quote associative		
	e) Organi istituzionali		175.308,68
	8) Interventi economici		
	9) Ammortamenti e accantonamenti		6.476.913,22
	a) Immob. immateriali		
	b) Immob. materiali		
	c) svalutazione crediti		6.476.913,22
	d) fondi rischi e oneri		0,00
TOTALE ONERI CORRENTI			32.216.539,38
IRES DIVIDENDI STRAORDINARI Tecno Holding SpA, Job Camere Srl			3.049.964,80
NETTO ONERI CORENTI			29.166.574,58
PROVENTI CORRENTI			38.858.908,55
			75%



Il rapporto, calcolato a consuntivo, è pari al 75% (TOTALE ONERI CORRENTI composti come da tabella sottostante: 32.216.339,38 detratte le imposte entrate straordinarie pari a 3.049.964,80 ONERI CORENTI NETTI: 29.166.574,58/ PROVENTI CORRENTI: 38.858.908,55 = 75%) in netto miglioramento rispetto all'anno 2017 in cui era attestato all'83% e al 2018 in cui era il 77,15.

ONERI CORRENTI	<b>6) Personale</b>		12.294.528,98
	<b>7) Funzionamento</b>		13.445.097,18
	a) Prestazioni servizi		5.466.846,27
	b) godimento di beni di terzi		60.317,41
	c) Oneri diversi di gestione		7.742.624,82
	d) Quote associative		
	e) Organi istituzionali		175.308,68
	<b>8) Interventi economici</b>		
	<b>9) Ammortamenti e accantonamenti</b>		6.476.913,22
	a) Immob. immateriali		
	b) Immob. materiali		
	c) svalutazione crediti		6.476.913,22
	d) fondi rischi e oneri		0,00
	TOTALE ONERI CORRENTI		
IRES DIVIDENDI STRAORDINARI Tecno Holding SpA, Job Camere Srl			3.049.964,80
NETTO ONERI CORENTI			29.166.574,58
PROVENTI CORRENTI			38.858.908,55
			75%

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
< 80%	<85%	<90%	<95%	<100%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 1.2

Indicatore di margine dell'equilibrio economico dei proventi correnti: rapporto tra proventi correnti e costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato)

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Il rapporto, calcolato a consuntivo, è pari al 3,16%.

<b>PROVENTI CORRENTI</b>	38.858.908,55
<b>COSTO DEL PERSONALE</b>	12.294.528,98
<b>PROVENTI CORRENTI /COSTO DEL PERSONALE</b>	<b>3,16%</b>

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
> 2,8	>2,6	>2,4	>2,2	>2,0

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 1.3

Indice gestionale di assenteismo complessivo

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Il tasso di assenza al netto delle assenze per ferie e il congedo maternità (denominato "assenteismo netto") è da anni monitorato dall'ente; per il 2019 il valore si è attestato al 6% come nell'anno 2018.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
< 8%	<9%	<10%	<11%	<12%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 1.4

Rinnovo Consiglio camerale per il mandato 2019-2024: ricezione domande bando, controlli previsti dalla normativa e trasmissione documentazione alla Regione (entro giugno 2019).

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Nel mese di giugno la documentazione non era stata ancora trasmessa alla Regione in quanto erano in corso le operazioni di regolarizzazione della documentazione da parte delle associazioni di categoria. Rispetto al quinquennio precedente il MISE e la Regione hanno richiesto maggiori e più approfonditi controlli della documentazione ricevuta. Il rallentamento della procedura è stato

determinato inoltre da altri fattori esterni e in particolare: 1) la necessità non prevedibile, soprattutto in termini di metodologia, di utilizzare sistemi di controllo interni a supporto dei controlli effettuati da InfoCamere con l'applicativo ECDA, il cui limite è risultato essere quello di fornire il risultato dei controlli in un unico file con più di 5.000 posizioni da verificare (di cui più di 3.000 posizioni duplicate); 2) l'elevato numero di anomalie rilevate e da verificare; 3) la necessità di rettificare il primo file fornito da InfoCamere contenente erroneamente i dati al 31/12/2018 anziché al 31/12/2017; 4) la necessità di una verifica con la Regione, prima di far partire le lettere di richiesta di regolarizzazione, sulle modalità di svolgimento dell'istruttoria da parte della Camera di commercio ai fini della stesura del decreto da parte della Regione stessa.

Nonostante tali criticità, non prevedibili, segnalate alla Giunta nelle sedute del 27/05/2019 e del 10/06/2019 e successivamente all'OIV, con nota prot. 80621 del 26/07/2019, la Camera di commercio ha trasmesso alla Regione Piemonte tutti i documenti relativi all'istruttoria per il rinnovo del Consiglio ai sensi dell'articolo 5 comma 3 del D.M. 156/2011.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
Giu-19	Lug-19	Set-19	Ott-19	Nov-19

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato complessivamente raggiunto (80%).

Sintesi obiettivo 1: l'obiettivo è stato complessivamente raggiunto (95%).

## **Obiettivo 2) Garantire nel tempo la qualità dei servizi erogati**

**Linea strategica 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese**

**Linea strategica 2 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori**

### **Principali attività e risultati**

Per i commenti si rinvia a quanto riportato per il singoli indicatori.

#### **Indicatore 2.1**

Percentuale di soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate dai servizi della Camera di commercio.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Tutte le valutazioni raccolte sul sub-indicatore 2.1.1 hanno espresso soddisfazione per il servizio.

Quanto al sub-indicatore 2.1.2, è stata raggiunta la percentuale di soddisfazione del 99,52%.

<b>Sub Indicatore</b>	<b>2.1.1 Percentuale di soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Anagrafe economica, in particolare dal Servizio di assistenza artigiana</b>				
<i>Valore target:</i>	100%	80%	60%	40%	20%
	≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%

<b>Sub Indicatore</b>	<b>2.1.2 Percentuale di soddisfazione di imprese verso l'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Sviluppo del territorio e regolazione del mercato, in particolare con il Servizio Proprietà industriale</b>				
	100%	80%	60%	40%	20%

<i>Valore target:</i>	≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%
-----------------------	-------	-------	-------	-------	-------

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
(Sub 2.1.1 + Sub 2.1.2)/2				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 2.2

Percentuale di soddisfazione degli utenti in merito all'utilità delle risposte erogate e sui tempi di risposta dei servizi dell'Area Promozione e Sviluppo del territorio, in particolare del Servizio Documenti estero.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che per l'indicatore n. 2.2 è stata raggiunta la percentuale di soddisfazione del 98,58%.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 2.3

Percentuale di soddisfazione degli utenti relativamente al sito della Camera di commercio e la sua e-newsletter istituzionale.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Per il sub indicatore n. 2.3.1 è stata raggiunta la percentuale del 94%.

Per il sub indicatore n. 2.3.2 è stata raggiunta la percentuale del 93%.

<b>Sub Indicatore</b>	<b>2.3.1 Percentuale di soddisfazione delle imprese relativamente al sito istituzionale</b>				
<i>Valore target:</i>	<b>100%</b>	80%	60%	40%	20%
	≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%

<b>Sub Indicatore</b>	<b>2.3.2 Percentuale di soddisfazione delle imprese iscritte alla e-newsletter sulla newsletter stessa</b>				
	<b>100%</b>	80%	60%	40%	20%

<i>Valore target:</i>	≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%
-----------------------	-------	-------	-------	-------	-------

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
(Sub 2.1.1 + Sub 2.1.2)/2				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

#### **Indicatore 2.4**

Percentuale di soddisfazione dei dipendenti in merito alla semplicità di utilizzo della Intracam rinnovata.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che per l'indicatore n. 2.4 è stata raggiunta la percentuale di soddisfazione del 97%.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

#### **Indicatore 2.5**

Percentuale di soddisfazione degli utenti su accessibilità al servizio di prenotazione on line dell'Ufficio CNS.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che è stata raggiunta la percentuale di soddisfazione del 100%.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

#### **Indicatore 2.6**

Tempi di evasione delle pratiche Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Tutte le pratiche aventi ad oggetto le iscrizioni aventi efficacia costitutiva sono state evase entro 1,9 giorni.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
≤ 2 gg	≤ 2,5 gg	≤ 3 gg	≤ 3,5 gg	≤ 4 gg

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 2: l'obiettivo è stato pienamente raggiunto (100%).

### **Obiettivo 3) Adeguamento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerali**

#### ***Linea strategica 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese***

#### **Principali attività e risultati.**

Per i commenti si rinvia a quanto riportato per il singoli indicatori.

#### **Indicatore 3.1**

Prevenzione della corruzione: aggiornamento analisi e strumenti di prevenzione.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Per il sub-indicatore n. 3.1.1 l'aggiornamento del piano è stato approvato con deliberazione n. 6 del 21.1.2019.

Sub Indicatore	3.1.1 - Aggiornamento annuale del piano triennale di prevenzione				
Valore target:	100%	80%	60%	40%	20%
	SI				

Per il sub indicatore n. 3.1.2, nella prima parte dell'anno è stata esaminata, con un campione di uffici la possibilità di individuare ulteriori fattori abilitanti rilevanti nella valutazione della probabilità e di utilizzare medie ponderate in luogo di quelle aritmetiche suggerite dal PNA; successivamente ANAC ha emesso il nuovo PNA (prima in bozza poi, a metà dicembre, in via definitiva) superando gli indici precedenti: le revisioni e la sperimentazione degli indici di valutazione del rischio dovranno dunque seguire le logiche del nuovo PNA e non gli esiti delle analisi del primo semestre. L'attività si è dunque conclusa nel primo semestre.

Sub Indicatore	3.1.2 - Analisi degli indici di valutazione del rischio, eventuali revisioni e sperimentazione				
Valore target:	100%	80%	60%	40%	20%
	SI				

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
(Sub 3.1.1 + Sub 3.1.2)/2				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

#### **Indicatore 3.2**

Potenziare l'utilizzo della piattaforma predisposta da Unioncamere (Kronos) per la rilevazione degli FTE.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Per il sub indicatore n. 3.2.1 l'attività di caricamento da parte del personale si è svolta regolarmente sui processi individuati; nel corso dell'anno sono stati effettuate alcuni interventi centralmente per uniformare il caricamento della formazione e delle trasferte (100%).

Sub Indicatore	3.2.1 - Rilevazione mensile FTE con periodicità trimestrale e revisione flusso di caricamento				
Valore target:	100%	80%	60%	40%	20%
	SI				

Per l'indicatore n. 3.2.2 nella prima parte dell'anno sono stati individuati (e, in parte, abbinati) ai processi i volumi rilevati nell'osservatorio 2017 e 2018; alla luce della considerevole mole di dati e volumi presenti nell'osservatorio nella seconda parte dell'anno si è ritenuto di procedere ad un'analisi di benchmarking dei dati dell'osservatorio e di kronos confluiti in Pareto (100%).

Sub Indicatore	3.2.2 - Individuazione e caricamento di ulteriori dati per ampliare l'analisi				
Valore target:	100%	80%	60%	40%	20%
	SI				

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
(Sub 3.2.1 + Sub 3.2.2)/2				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 3.3

Individuazione e caricamento di ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali nell'ente finalizzati alla rilevazione del rischio ed a una efficace gestione di tutti gli adempimenti connessi alla privacy: implementazione registro analisi per valutazione di impatto dei trattamenti videosorveglianza e tenuta fascicoli personali (entro giugno 2019, così riformulato con deliberazione di Giunta 139/2019).

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Nella prima parte dell'anno è stato adottato un primo aggiornamento del registro dei trattamenti e, nel mese giugno, sono state effettuate le analisi per valutazione di impatto dei trattamenti videosorveglianza e tenuta fascicoli personali con il coinvolgimento dei settori e dei dirigenti interessati utilizzando l'applicativo suggerito dal garante e da ulteriori schede di analisi prodotte internamente.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
Giu-19	Lug-19	Set-19	Ott-19	Nov-19

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 3: l'obiettivo è stato pienamente raggiunto (100%)

#### **Obiettivo 4) Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati**

**Linea strategica 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese**

##### **Principali attività e risultati**

Dai risultati dei controlli campione si conferma che la prosecuzione dell'attività di auto controllo delle Aree (e di sensibilizzazione sulle tematiche relative alla pubblicazioni sul web) hanno prima ridotto poi quasi azzerato le pagine con irregolarità.

##### **Indicatore 4.1**

Aggiornamento di almeno 10 pagine del sito per trimestre per ciascuna Area organizzativa secondo check list predefinita e controllo del relativo report.

##### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Le Aree hanno regolarmente compilato le check list e trasmesso il relativo report; tutte le schede riportano che le attività previste nelle check list risultano realizzate.

Sub Indicatore	4.1.1 Aggiornamento di almeno 10 pagine del sito per trimestre per ciascuna Area organizzativa secondo check list predefinita (almeno 80% delle attività previste nelle check list realizzate)				
Valore	100%	80%	60%	40%	20%
target:	≥ 80%	≥ 70%	≥ 65%	≥ 60%	≥ 50%

Sub Indicatore	4.1.2 Controllo trasmissione relativo report				
Valore	100%	80%	60%	40%	20%
target:	SI				

100%	80%	60%	40%	20%
(Sub 4.1.1 + Sub 1.1.2)/ 2				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

##### **Indicatore 4.2**

Controllo trimestrale a campione di pagine del sito a cura della redazione web centrale su check list predefinita (almeno 80% delle attività previste nelle check list realizzate).

##### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**



Dal monitoraggio effettuato si rileva che nei 3 quadrimestri tutte le schede di controllo hanno sempre registrato il punteggio massimo di 10, tranne una sola che ha raggiunto il punteggio di 9, risultato migliore di quello raggiunto nel 2018.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
≥ 80%	≥ 70%	≥ 65%	≥ 60%	≥ 50%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 4.3

Raccolta e analisi dei principali dati riferiti da Google Analytics, relativi al sito e ai social istituzionali Twitter e Facebook, con eventuali proposte di miglioramento.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Per il sub indicatore n. 4.3.1 sono stati inviati i 3 report quadrimestrali sulle check list.

Per il sub indicatore n. 4.3.2 sono stati realizzati i 3 report quadrimestrali su Twitter, Facebook e altri social.

Per il sub indicatore n. 4.3.3 sono stati realizzati i 2 report finali sul sito e sui social (Twitter, Facebook)

<b>Sub Indicatore</b>	<b>4.3.1 Tre report quadrimestrali su sito istituzionale realizzati dalle Aree su check list predefinita</b>				
<i>Valore target:</i>	100%	80%	60%	40%	20%
	3	2	1		

<b>Sub Indicatore</b>	<b>4.3.2 Tre report quadrimestrali dei social istituzionali su check-list predefinita, realizzati dal Settore Comunicazione esterna ed Urp</b>				
<i>Valore target:</i>	100%	80%	60%	40%	20%
	3	2	1		

<b>Sub Indicatore</b>	<b>4.3.3 Redazione analisi finale dei report sul sito istituzionale e sui social, realizzati dal Settore Comunicazione esterna ed Urp</b>				
<i>Valore target:</i>	100%	80%	60%	40%	20%
	SI				

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
(Sub 4.3.1 + Sub 4.3.2+ Sub 4.3.3)/3				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

#### **Indicatore 4.4**

Aumentare nell'anno il numero delle iscrizioni di nuovi utenti - al sito istituzionale, parametrati ai 13.700 iscritti a fine 2017 (+10%).

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che il numero degli iscritti al sito a fine 2019 è pari a 24.416 unità rispetto ai 19.145 di fine 2018. Il numero dei nuovi iscritti tra 2019 e 2018 è pari a 5.271 unità. Questi ultimi, parametrati al numero definitivo degli iscritti di fine 2017 che erano 13.700, rappresentano il 38,47% in più.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
10%	8%	6%	4%	2%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato complessivamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 4: l'obiettivo è stato raggiunto (100%)

#### **Obiettivo 5) Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori anche attraverso l'analisi economica e statistica**

**Linea strategica 2** Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori

#### **Principali attività e risultati**

Per i commenti si rinvia a quanto riportato per il singoli indicatori.

#### **Indicatore 5.1**

Produzione di rapporti di ricerca su filiere produttive, indicatori economici e componenti del tessuto imprenditoriale: almeno cinque (entro dicembre 2019).

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che sono stati realizzati nel 2019 i seguenti rapporti/report di ricerca (in totale n.8):

- Analisi sulla natimortalità imprenditoriale nella città metropolitana di Torino
- Analisi sulla natimortalità imprenditoriale nell'eporediese
- Osservatorio sulle spese delle famiglie torinesi anno 2018
- Analisi sul sistema cooperativo della città metropolitana di Torino
- Osservatorio sulla componentistica automotive italiana 2019
- Osservatorio sull'imprenditorialità sociale 2019
- Osservatorio interistituzionale sugli stranieri in provincia di Torino anno 2018
- Indagine nell'ambito del progetto Si.sprint su fabbisogni e le istanze delle imprese in riferimento al tema dei finanziamenti europei

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
-------------	------------	------------	------------	------------

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 5.2

Numero di eventi di presentazione predisposti: almeno quattro (entro dicembre 2019).

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che sono stati organizzati in autonomia o co-organizzati con partner di progetto i seguenti eventi di presentazione per la divulgazione dell'informazione economica (n.7):

- Analisi sulla natimortalità imprenditoriale nella città metropolitana di Torino – 25 febbraio 2019 – Torino;
- Analisi sulla natimortalità imprenditoriale nell'eporediese – 16 aprile 2019 – Ivrea;
- Osservatorio sulle spese delle famiglie torinesi anno 2018 - 1 luglio 2019 – Torino;
- Analisi sul sistema cooperativo della città metropolitana di Torino – 15 luglio 2019
- Osservatorio sulla componentistica automotive italiana 2019 – 21 ottobre 2019 – Torino;
- Osservatorio sull'imprenditorialità sociale 2019 – 4 novembre 2019 – Torino;
- Indagine nell'ambito del progetto Si.sprint su fabbisogni e le istanze delle imprese in riferimento al tema dei finanziamenti europei – 10 dicembre 2019 - Torino.

A tali presentazioni si aggiunge l'evento organizzato dalla Prefettura di Torino, con la collaborazione della Camera di commercio:

- Osservatorio inter-istituzionale sugli stranieri in provincia di Torino anno 2018 – 21 novembre 2019 - Torino

100%	80%	60%	40%	20%
4	3	2	1	

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 5.3

Sviluppare un progetto di supporto all'internazionalizzazione, in un settore rilevante dell'economia del territorio, che coinvolga competenze di più settori camerali (nell'ambito dell'Area Sviluppo del territorio): realizzazione di un'edizione "0" del Progetto.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che il progetto, un evento B2B internazionale, che coinvolge le aziende del settore agroalimentare a impatto sociale, non è stato avviato nel 2019 e rinviato nel 2020 d'accordo con i partner di progetto, in primis, Slow Food e Università del Gusto di Pollenzo. Lo studio di fattibilità è stato ultimato e condiviso anche con Torino Social Impact, che in ragione dei temi trattati e delle aziende coinvolte, ha manifestato il proposito di inserirlo tra le attività da realizzarsi nel corso del 2020.

100%	80%	60%	40%	20%
SI				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente non è raggiunto.

#### **Indicatore 5.4**

Valutare l'introduzione nell'Ente di un sistema CRM sulla base del quale decidere se e come procedere in merito all'individuazione del/i Settore/i su cui sperimentarlo (entro dicembre 2019).

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che nel corso del 2019 sono state effettuate

- 5 riunioni con Infocamere per valutare l'adattamento del CRM predisposto per i PID, alle esigenze dell'Area ovvero del Settore Innovazione e bandi.
- Valutazione costi software e adattamento a esigenze ufficio
- Mappatura servizi di assistenza individuale su cui iniziare fase pilota di implementazione CRM (ricognizione file excel di ufficio in cui sono contenuti dati utenti- almeno 20 file da razionalizzare)
- Valutazione aspetti privacy
- Valutazione integrazione software con DB camerale per promozione servizi.

In esito a tali attività si è ritenuto di non procedere a sperimentazioni nel 2019.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
SI				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 5: l'obiettivo n. 5 è stato parzialmente raggiunto (75%).

### **Obiettivo 6) Promuovere il sistema turistico territoriale**

#### ***Linea strategica 3 - Valorizzazione del patrimonio culturale, sviluppo e promozione del turismo***

#### **Principali attività e risultati**

Sono stati realizzati 8 moduli formativi per accrescere qualità e competitività nella filiera dell'accoglienza turistica in collaborazione con Federalberghi, Ascom e Confesercenti: ospitare domani, sfide e opportunità (n° partecipanti 38); approfondimento frasi tipiche in inglese per l'accoglienza (n° partecipanti 33); breakfast experience (n° partecipanti 21); web senza segreti (n° partecipanti 24); Instagram (n° partecipanti 36); il mondo on line, opportunità e rischi (n° partecipanti 16); menu engineering (n° partecipanti 33); food cost avanzato (n. partecipanti 32) per un totale di 233 partecipanti.

Nell'ambito del progetto "Destinazione Torino" in coordinamento con Asshotel, Federalberghi e Gtaui, che prevede la promozione e il posizionamento dell'area di Torino sul mercato nazionale, le principali azioni portate avanti sono: campagna influencer su tre paesi target, educational per tour operator, press trip.

Nell'ambito del progetto di marketing congressuale, in collaborazione con Turismo Torino e provincia, è stato realizzato il pacchetto di servizi e benefit economici "Torino per i tuoi eventi" che consiste in servizi e agevolazioni, abitualmente offerti, ai quali sono stati aggiunti benefit economici, questi ultimi concessi a copertura parziale delle spese quali sede congressuale, segreteria

organizzativa, catering, trasporti. E' stata creata una griglia di riferimento che regola l'entità del contributo sulla base del numero dei partecipanti e della provenienza (Italia o estero) applicabili per congressi con un minimo di due pernottamenti a Torino.

Nell'ambito del progetto triennale di marketing territoriale digitale #torinochemeraviglia in collaborazione con Federalberghi, Asshotel e Gta e Unione industriale è proseguita della campagna delle due precedenti edizioni denominata #TorinoCheMeraviglia. La nuova campagna è incentrata su micro esperienze, sintetizzate in 12 mini video trailer che raccontano le diverse opportunità che il territorio può offrire (ad esempio la visita di un museo, l'esperienza enogastronomica, l'attività outdoor). I mini video trailer sono utilizzati per la parte di gamification del progetto in cui si dà la possibilità al potenziale turista di costruire, su una pagina web appositamente realizzata [www.torinochemeraviglia.it](http://www.torinochemeraviglia.it), la propria vacanza ideale, scegliendo 3 o 4 esperienze che più lo interessano fra le varie opzioni. I video verranno sponsorizzati sui vari canali social mediante una campagna di marketing digitale.

Nell'ambito del progetto di scouting cinematografico in collaborazione con film commission Torino sono state portate avanti le seguenti azioni: due progetti specifici di promozione delle location sul versante europeo/anglosassone e sul versante asiatico; ricerca location in funzione delle richieste dei professionisti, ricezione e ospitalità di registi, produttori e scenografi, Sviluppo della banca dati delle location, valorizzazione dei beni artistici, architettonici e del paesaggio di Torino e del suo circondario, incentivazione alla crescita artistica e professionale di centinaia di professionisti e strutture di servizio tra fornitori specializzati.

Nell'ambito del progetto "Piemonte outdoor commission", in collaborazione con Unioncamere Piemonte e dmo visit Piemonte di sviluppare il turismo outdoor, le principali attività realizzate sono state: creazione di una regia che lavori su offerte integrate e facilmente fruibili; stimolo di micro-imprenditorialità mediante attività di formazione, in collaborazione con l'Università di Torino.

E' stato inoltre avviato un supporto al comitato gianduiotto igp (con) per la presentazione della domanda di riconoscimento comunitario dell'Indicazione Geografica Protetta per il Gianduiotto eseguendo le analisi nutrizionali sui campioni di 30 produttori locali mediante l'azienda speciale Laboratorio Chimico.

Infine l'ente ha contribuito all'organizzazione del Festival teatro e letteratura Alta Valle di Susa 2019 con sede il Forte di Exilles.

## Indicatore 6.1

Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2019

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che i 4 KPI, approvati anche nei target dal MISE e rendicontati sul portale Kronos, risultano completamente raggiunti. In particolare:

- N. partecipanti iniziative formative attivate: 233 (a fronte di un target richiesto di 150)
- N. iniziative formative attivate: 8 (a fronte di un target richiesto di 4)
- N. congressi con più di 400 partecipanti aggiudicati nel 2019: 8 (a fronte di un target richiesto di 4)
- N. paesi target strategici sui cui fare attività di branding mirata della destinazione: 4 (a fronte di un target richiesto di 4)

100%	80%	60%	40%	20%
≥ 80%	≥ 70%	≥ 65%	≥ 60%	≥ 50%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 6.2

Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2019 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero  $\geq 90\%$  dei costi a preventivo.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato, come risulta dalla rendicontazione inserita sulla piattaforma Kronos, si rileva che i costi rendicontati sono superiori ai costi programmati. In particolare i costi interni rendicontati sono stati pari a euro 148.174,00 a fronte di 128,775,45 costi programmati.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 70\%$	$\geq 60\%$	$\geq 50\%$

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 6.3

Dare corso alla attività per far realizzare degli interventi oggetto del progetto esecutivo di ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Per il sub indicatore 6.3.1 (Avvio gara direzione lavori e collaudatore entro marzo 2019) il monitoraggio evidenzia che la procedura aperta per DL e collaudatore Centro Congressi è stata bandita con provvedimento n. 122/B-FP del 22 marzo 2019.

Sub Indicatore	6.3.1 Avvio gara direzione lavori e collaudatore				
Valore target:	100%	80%	60%	40%	20%
	Mar-19	Apr-19	Mag-19	Giu-19	Lug-19

Per il sub indicatore 6.3.2 (Aggiudicazione provvisoria entro il 31 dicembre - alias: termine lavori commissione, così come *modificato con deliberazione 139/2019*) si rileva che non è stato possibile rispettare il target sui tempi di svolgimento della gara a causa in particolare delle difficoltà riscontrate nella formazione e nomina della commissione (estremo ritardo nella resa di autorizzazione all'incarico a componenti della commissione dipendenti di altro ente pubblico, che ha necessitato circa 5 mesi). L'oggetto dell'appalto, molto tecnico, non permetteva una soluzione solo interna all'ente. Si è pertanto potuto procedere alla sola formazione della commissione di gara per i lavori di adeguamento impiantistico e di miglioramento estetico del Centro Congressi "Torino Incontra formalizzata con determinazione n. 465 del 17/12/2019.

Sub Indicatore	6.3.2 Aggiudicazione provvisoria entro il 31 dicembre (alias: termine lavori commissione)				
Valore target:	100%	80%	50%	40%	20%
	SI				

Il sub indicatore 6.3.3 è stato eliminato con deliberazione 139/2019.

100%	80%	60%	40%	20%
(Sub 6.3.1 + Sub 6.3.2)/2				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è solo parzialmente raggiunto (40%).

#### **Indicatore 6.4**

Completamento restauro palazzo Birago di Borgaro e realizzazione passerella: progettazione definitiva (entro dicembre 2019, *modificato con deliberazione 139/2019*).

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che in data 30 dicembre 2019 il Responsabile Unico del Procedimento ha validato, ai sensi del D.Lgs. 50/16 e s.m.i., il progetto definitivo relativo agli interventi di restauro conservativo del cortile e alla realizzazione della passerella di palazzo Birago di Borgaro (successivamente fatto proprio dal dirigente dell'area Risorse Finanziarie e Provveditorato con determinazione n. 4 /B-FP del 10 gennaio 2020 e approvato dalla Giunta con successiva deliberazione n. 9 del 20 gennaio 2020).

100%	80%	60%	40%	20%
SI	/	/	/	/

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

#### **Indicatore 6.5**

Messa a norma palazzo Affari: avvio progettazione esecutiva dei lavori (entro dicembre 2019).

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Con prima nota prot. 79868 del 25/7/2019 è stata disposta la ripresa della progettazione esecutiva relativa a Palazzo Affari anche richiedendo integrazione del preventivo per prestazioni professionali avendo aggiunto alla progettazione esecutiva la sostituzione della caldaia riscaldamento di Palazzo Affari.

100%	80%	60%	40%	20%
SI	/	/	/	/

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 6: l'obiettivo n. 6 è stato complessivamente raggiunto (88%)

### **Obiettivo 7) Promuovere l'alternanza scuola-lavoro**

#### ***Linea strategica 4 - Orientamento al lavoro e alle professioni***

#### **Principali attività e risultati.**

Tutti gli istituti scolastici del torinese (istituti tecnici, professionali e licei) sono stati coinvolti dalle iniziative realizzate dalla Camera di commercio per promuovere l'Alternanza scuola lavoro, anche

attraverso il supporto dell'Ufficio scolastico regionale e territoriale; ampia diffusione presso il sistema scolastico hanno avuto i progetti del catalogo "Sì per l'alternanza", "Smart Future Academy" e le altre iniziative in compartecipazione con attori del territorio, nonché il Premio storie di alternanza.

Quanto alle imprese iscritte al RASL (Registro alternanza scuola lavoro) il risultato raggiunto è di 1.754 su 219.577 imprese registrate nella città metropolitana di Torino, pari al 7,99%. Grazie alla partecipazione ai bandi per la concessione di voucher alle imprese e alle attività di divulgazione realizzate dalla CCIAA in occasione di eventi, è significativamente aumentata la % di imprese iscritte al RASL in provincia di Torino.

Gli eventi di sensibilizzazione organizzati sono 14.

1. Evento con conferenza stampa per la sottoscrizione del Protocollo di intesa inter-istituzionale per l'alternanza scuola lavoro e per il collegamento del sistema formativo e del sistema imprenditoriale;
2. Evento di Premiazione "Storie di Alternanza" II semestre 2018;
3. Evento Smart Future Academy, con l'associazione Smart Future Academy;
4. Evento su percorsi formativi dedicati al tema del food safety "Progettiamo il nostro cibo", in collaborazione con il Laboratorio Chimico, con consegna degli attestati di partecipazione agli studenti relativi ai corsi svolti;
5. Evento di Premiazione "Storie di Alternanza" I semestre 2019;
6. Partecipazione a Salone dello studente presso Lingotto Fiere-seminario del progetto "Io penso positivo" con INNEXTA-Consortio Camerale per il credito e la finanza su educazione finanziaria;
7. Evento di presentazione agli istituti scolastici dell'edizione 2020 di Smart Future Academy;
8. Presentazione presso Restructura del progetto Laboratorio Abitare sostenibile e sicuro;
9. Evento di presentazione del progetto Soft Skills realizzato con la Fondazione Piazza dei Mestieri e assegnazione degli attestati agli studenti;
10. Evento di Premiazione "Storie di Alternanza" II semestre 2019;
11. Evento con studenti conclusivo del progetto "Laboratori per le scuole: "La mappa delle imprese e dei mestieri nel settore automotive";
12. Evento con studenti per progetto "Lavorare con i libri" organizzato insieme al Circolo dei lettori e all'Associazione "Torino, la Città del Libro" - I appuntamento;
13. Evento con studenti per progetto "Lavorare con i libri" organizzato insieme al Circolo dei lettori e all'Associazione "Torino, la Città del Libro"- II appuntamento
14. Convegno "Anticipare il lavoro che verrà" organizzato insieme ad Unioncamere Piemonte, Ires Piemonte e Regione Piemonte.

## Indicatore 7.1

Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2019.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che i 3 KPI, approvati da MISE e rendicontati sul portale Kronos, risultano completamente raggiunti. In particolare:

- Scuole coinvolte nel network promosso dalla CCIAA: 122 (a fronte di un target richiesto di 50)
- N. imprese iscritte al RASL: 7,99% di iscritti sul del N. imprese iscritte al Registro Imprese del territorio di competenza (a fronte di un target richiesto del 4,5% di iscritti sul del N. imprese iscritte al Registro Imprese del territorio di competenza)
- N. eventi di sensibilizzazione: sono stati realizzati 14 eventi (a fronte un target di 5)

100%	80%	60%	40%	20%
≥ 80%	≥ 70%	≥ 65%	≥ 60%	≥ 50%



L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

### **Indicatore 7.2**

Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2018 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero  $\geq 90\%$  dei costi a preventivo.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

I costi di progetto consuntivati sono stati pari al 101% di quelli preventivati, come risulta dalla rendicontazione inserita sulla piattaforma Kronos.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 70\%$	$\geq 60\%$	$\geq 50\%$

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 7: l'obiettivo n. 7 è stato pienamente raggiunto (100%).

### **Obiettivo 8) Promuovere presso le imprese l'utilizzo degli strumenti digitali**

#### ***Linea strategica 5 - L'impresa digit@le***

#### **Principali attività e risultati**

In particolare il piano di lavoro è stato così articolato:

- 1) Organizzazione PID: coordinamento team di progetto, set up strumenti informatici gestionali (GANTT, AGEF), potenziamento attività digital promoters
- 2) Formazione Staff camerale
- 3) Attività Digital Promoter Assessment Digitale:
  - Campagna recruiting aziende: Promozione online e fisica (realizzazione corner PID presso area utenti CCIAATO)
  - realizzazione ZOOM4
  - Proposta servizi di accompagnamento individuale su digitalizzazione
  - Selezione e validazione competenze Mentor
  - Promozione e selezione aziende Mentee
  - Matching Mentor+Mentee
  - Valutazione risultati/follow up
- 4) Digital strategy a supporto di specifiche Filiere produttive: azioni di formazione ed accompagnamento all'accelerazione digitale delle filiere manifatturiere, agroalimentare e turismo (in collaborazione con attori esterni e Laboratorio Chimico)
- 5) Attività di informazione, valorizzazione eccellenze digitali: realizzazione ciclo di eventi: workshop, in collaborazione con Atenei, Fondazioni ed altri attori del territorio;
- 6) Realizzazione progetti dimostratori
  1. Settore Manifatturiero (GrowthAcceleratorProgram4.0-EuropeanInnovationAcademy)
  2. Settore Food/Turismo (Supporto all'Accelerazione Digitale Maestri del Gusto + MARCHIOYES)

3. Multisettriale: realizzazione cicloseminarie assistenza individuale e-commerce e tracciabilità dei prodotti agroalimentari (lab Chimico)
4. Multisettriale: realizzazione cicloseminarie e-commerce per i mercati esteri (CEIP)
5. Multisettriale: realizzazione ciclo workshop e progetti dimostratori durante la manifestazione A&T
6. Multisettriale: ciclo di workshop subblockchain (LEGACOOPECONFCOOPERATIVE)
7. Multisettriale: ciclo di workshop su economia delle piattaforme (Fondazione Teobaldo Fenogli)
8. Multisettriale: HacKEU-workshop (Associazione Tortuga)
- 7) Attività di formazione in collaborazione con le associazioni di categoria.
- 8) Progetto PONTE di formazione Digital Transformation Managers Mentors (CDO)
- 9) Progetto Matosto: digitalizzazione marchi storici (ISMEL)
- 10) Vouchers

Qui sotto una sintesi in numeri più significativi

<b>Nr eventi (seminari organizzati)</b>	46
<b>Nr partecipanti eventi</b>	4547
<b>nr progetti di sistema</b>	16
<b>nr stakeholders coinvolti in progetti</b>	22
<b>nr imprese selfie</b>	206
<b>nr imprese ZOOM</b>	140
<b>nr Mentor (selezionati)</b>	33
<b>nr Mentor (attivati nel corso dell'anno)</b>	18
<b>nr imprese Mentee</b>	45
<b>nr progetti Mentoring conclusi</b>	25
<b>nr voucher richiesti</b>	145
<b>nr Voucher assegnati/concessi*</b>	99
<b>Nr Azioni orientamento</b>	140

### Indicatore 8.1

Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2019.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che i 3 KPI, approvati da MISE e rendicontati sul portale Kronos, risultano completamente raggiunti. In particolare:

- N. Azioni di orientamento effettuate verso gli attori del network Impresa 4.0, verso i centri di specializzazione operanti a livello nazionale, verso i mentor digitali: 140 (a fronte di un target richiesto di 50)
- N. eventi di informazione e sensibilizzazione organizzati dal PID: 45 (a fronte di un target richiesto di 4)
- N. imprese coinvolte nelle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale: 346 (a fronte di un target richiesto di 100)

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
≥ 80%	≥ 70%	≥ 65%	≥ 60%	≥ 50%

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

### **Indicatore 8.2**

Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2018 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero  $\geq 90\%$  dei costi a preventivo.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che i costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2019 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero equivalgono +104,17% dei costi a preventivo, come risulta dalla rendicontazione inserita sulla piattaforma Kronos.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 70\%$	$\geq 60\%$	$\geq 50\%$

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 8: l'obiettivo n. 8 è stato pienamente raggiunto (100%).

## **Obiettivo 9) Diffondere l'utilizzo degli strumenti digitali nell'ente come elemento di miglioramento dell'efficienza interna e di semplificazione del rapporto con l'utenza**

### ***Linea strategica 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese***

#### **Principali attività e risultati**

Per i commenti si rinvia a quanto riportato per il singoli indicatori.

### **Indicatore 9.1**

Digitalizzare e dematerializzare i servizi per le imprese con particolare riferimento ai libri d'impresa: avviare il servizio di dematerializzazione dei libri d'impresa attraverso la gestione in modalità telematica del servizio di bollatura dei libri d'impresa: n. contratti sottoscritti=n. richieste pervenute entro nov. 2019 [soppresso con deliberazione di Giunta 139/2019].

### **Indicatore 9.2**

Potenziare il Suap camerale, anche al fine di consolidare il fascicolo d'impresa, rafforzando le azioni a supporto dei Comuni in delega e le informazioni all'utenza: Numero pratiche gestite nel 2019  $> 10\%$  del numero pratiche gestite nel 2018.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che nel 2019 il totale delle pratiche è stato pari a 11.514 a fronte di un totale delle pratiche nel 2018 pari a 9.107, registrando così un incremento di 2.407 pratiche in valore assoluto e del 26,43% in valori relativi.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
$\geq 10\%$	$\geq 8\%$	$\geq 6\%$	$\geq 4\%$	$\geq 2\%$

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 9: l'obiettivo è stato pienamente raggiunto (100%).

## **Obiettivo 10) Favorire il miglioramento dell'efficienza interna dell'ente, il contenimento dei costi e la tutela delle entrate**

### ***Linea strategica 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese***

#### **Principali attività e risultati.**

Per i commenti si rinvia a quanto riportato per il singoli indicatori.

#### **Indicatore 10.1**

Revisione strutturale degli applicativi che gestiscono il Registro Imprese per favorire la qualità dei dati e alleggerire le operazioni di istruttoria (1° annualità): migliorare la qualità delle pratiche ricevute attraverso blocchi/controlli automatici e velocizzare il tempo di evasione delle istanze.

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Il progetto persegue i seguenti obiettivi: 1) per l'utente: semplificare la fase di compilazione; 2) per la Camera migliorare l'efficienza istruttoria.

In merito all'evoluzione degli attuali strumenti di lavoro per l'evasione delle pratiche presenti in Scriba, Copernico e Quorumvi è stato rilasciato da parte di Infocamere il primo blocco di controlli secondo un ordine condiviso con le Camere e successivamente personalizzato per la Camera di Torino. Sono stati apportati interventi in SCRIBA con il rilascio del primo blocco di aggioamenti volti ad agevolare le operazioni manuali di istruttoria e ancora in sperimentazione.

E' stato sviluppato di un nuovo ambiente di compilazione guidato e unico per tutti i tipi di utenza e per tutte le tipologie integrato con strumenti di assistenza (attualmente in fase di test).

In merito al nuovo sistema "D.I.RE - Depositi e istanze Registro Imprese" e all'accesso ai dati dell'archivio Suap si evidenzia in particolare l'attività realizzata per consentire di trovare nel fascicolo dell'impresa i documenti Suap in modo più agile e veloce; è stata inoltre portata avanti l'attività, ancora in corso, per fare sì che i documenti possano migrare direttamente dagli applicativi del RI al sistema di gestione documentale dell'ente Gedoc.

100%	80%	60%	40%	20%
SI				

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è stato pienamente raggiunto (100%).

#### **Indicatore 10.2**

Revisione degli inventari delle voci di debito per funzionamento, promozione e debiti diversi iscritte a bilancio al fine di consentire una valutazione sull'opportunità di mantenerle o di cancellarle: debiti pregressi al 31/12/2018 dopo revisione minori uguali alla situazione ante-revisione (entro dicembre 2019).

#### **Grado di raggiungimento dell'indicatore**

Dal monitoraggio effettuato si rileva che con determinazione n. 237/B-FP del 16 luglio 2019, dopo un'attenta analisi dell'andamento della gestione e dei costi consuntivi delle varie attività dell'area, si sono evidenziate le somme che non si sarebbero più dovute liquidate in quanto la spesa è

successivamente risultata inferiore rispetto al costo contabilizzato, per un ammontare complessivo di euro 71.777,76: tali minori spese sui debiti al 31/12/2017 hanno generato la rilevazione delle relative sopravvenienze attive sul bilancio 2019.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
SI				

### Indicatore 10.3

Sottoscrizione contratto ed avvio nuovo servizio di gestione archivio (entro 30 giugno 2019 in assenza di ricorsi TAR).

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Il nuovo contratto è stato approvato con provvedimento n. 213/B-FP del 4 giugno 2019 e sottoscritto il 28 giugno.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
Giu-19	Lug-19	Set-19	Ott-19	Nov-19

L'indicatore secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi dell'ente è pienamente raggiunto (100%).

Sintesi obiettivo 10: l'obiettivo n. 10 è stato pienamente raggiunto (100%).

#### 2.3.2 I principali risultati sotto il profilo economico finanziario

Per dare un quadro di sintesi anche sotto il profilo economico finanziario, riportiamo alcuni dati ricavati dal bilancio riaggregati sotto forma di grafici.

In continuità con quanto avvenuto nel 2018, il ricavo derivante dal diritto annuale risulta influenzato dalla normativa recente: della conversione del Decreto legge n. 90 del 24 giugno 2014, avvenuta con Legge n. 114 dell'11 agosto 2014, con la quale sono state ridefinite le principali fonti di finanziamento ordinario delle Camere di commercio, è infatti entrato in vigore l'art. 28 che stabilisce che l'importo dovuto da parte di ogni impresa iscritta o annotata nei registri, nell'anno 2015 venga ridotto del 35% rispetto a quanto determinato per l'anno 2014, nel 2016 del 40% e dal 2017 del 50%.

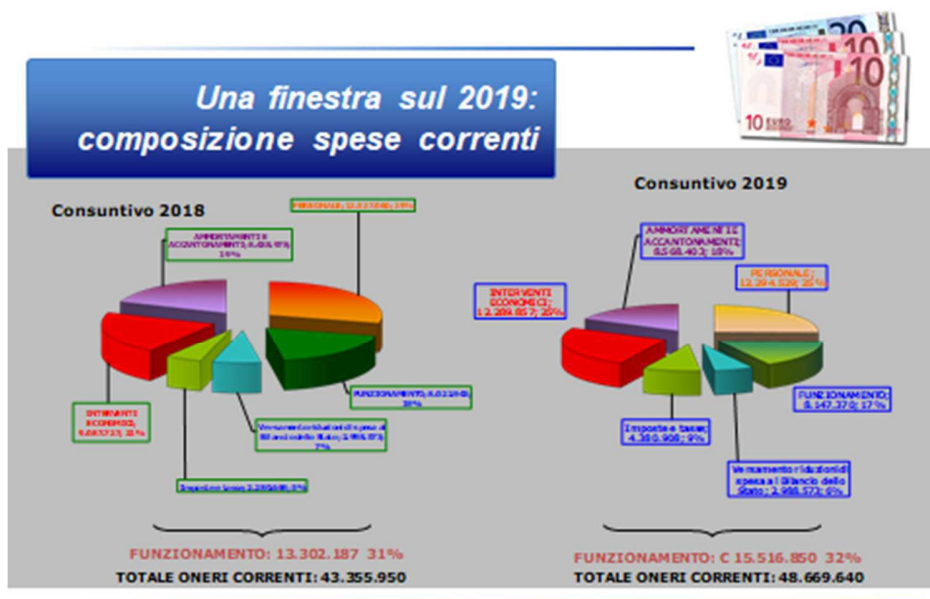
Il 2019 è influenzato dal provento derivante dall'incremento del 20%, così come il 2017 e il 2018. Infatti, a seguito del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico firmato in data 22 maggio 2017 che ne ha dato la facoltà, l'ente torinese ha avviato la procedura per incrementare della misura del 20% il diritto annuale "per il finanziamento di programmi e progetti presentati dalle Camere di commercio, condivisi con le Regioni ed aventi per scopo la promozione dello sviluppo economico e l'organizzazione di servizi alle imprese". Con la Deliberazione n. 2 del 7 aprile 2017 il Consiglio camerale ha approvato i seguenti progetti per il triennio 2017-2019.

- Progetto Punto Impresa Digitale (PID)
- Progetto Alternanza Scuola-Lavoro
- Progetto strategico per la promozione della cultura e del turismo.

Il grafico qui sotto riporta il trend dei ricavi derivanti dal diritto annuale.



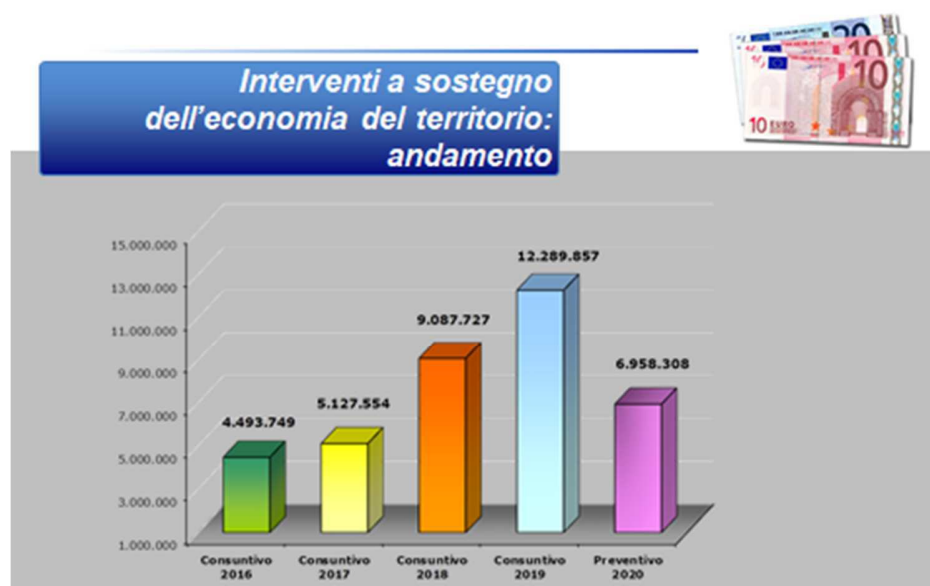
Il secondo grafico illustra la modifica della composizione delle spese correnti, tra il 2018 e il 2019. I costi di funzionamento sono influenzati dalle imposte, aumentate di circa due milioni, a seguito della maggiore IRES dovuta sui dividendi incassati nel 2019 da Tecno Holding S.p.A..



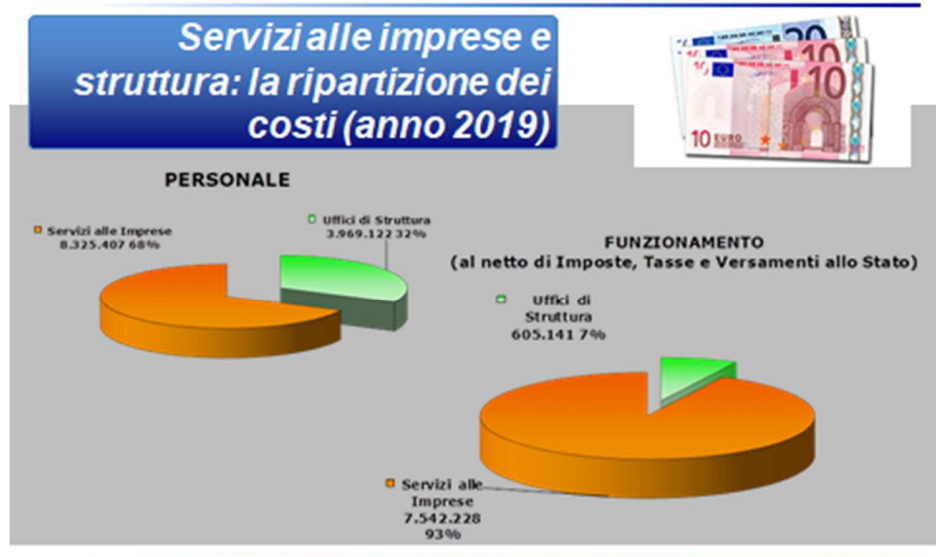
Il terzo grafico fornisce il dettaglio della composizione delle spese di funzionamento negli anni.



Per completare l'analisi s'inserisce un'ulteriore grafico che evidenzia le risorse che l'ente ha dedicato al sostegno dell'economia del territorio negli anni.



Infine l'ultimo grafico rappresenta i costi del 2019 rispettivamente per il personale e per il funzionamento ripartiti fra quelli, direttamente o indirettamente, sostenuti per erogare servizi alle imprese e agli utenti e quelli per la struttura interna.



### Capitolo III

## Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

### 3.1 L'albero della performance

La Relazione riprende l'albero della performance adottato nel Piano della performance per l'anno 2019; in particolare, negli allegati 1 e 2 sono riportate rispettivamente le linee strategiche e gli obiettivi di ente e Segretario Generale che ne discendono e gli obiettivi del Segretario Generale con quelli delle singole Aree organizzative che ne discendono.

### 3.2 Le linee strategiche

Si riporta qui di seguito una breve sintesi delle linee strategiche e dei costi; i principali risultati conseguiti per ogni linea nel corso del 2019 sono descritti al paragrafo 2.3 e negli allegati 1 e 2.

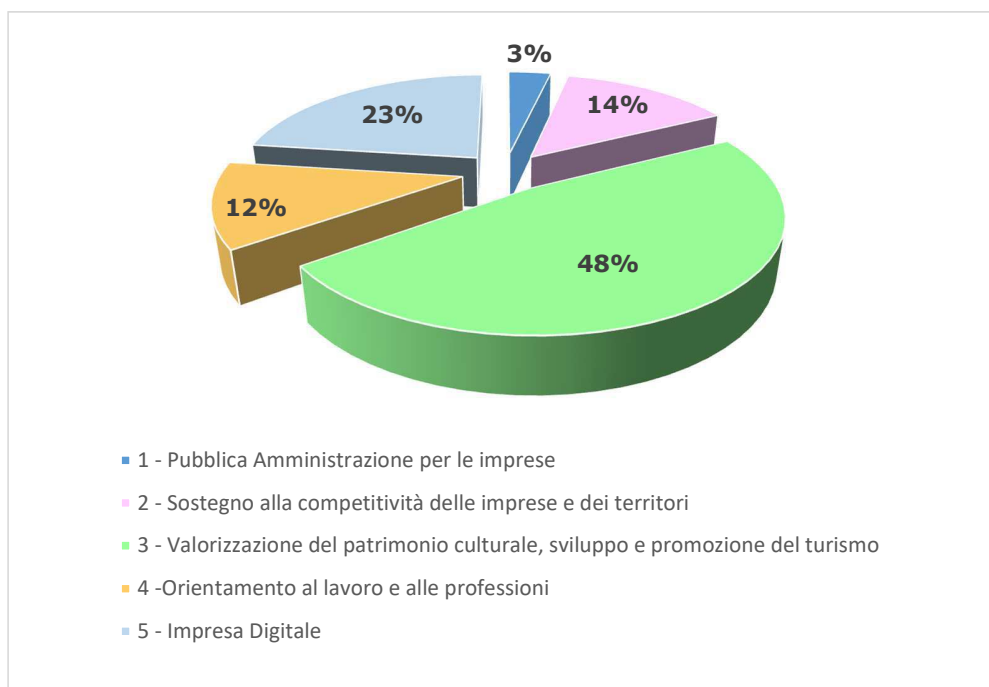
Linea 1 – PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE
<p>Le Camere di commercio sono una pubblica amministrazione per le imprese, all'interno della quale l'"anima" amministrativa e quella promozionale sono perfettamente integrate.</p> <p>E ciò significa che l'attività camerale deve avere come obiettivo principale quello di favorire, in modo efficiente, efficace e tempestivo, gli interessi delle imprese del territorio.</p> <p style="text-align: center;">Costo sostenuto nel 2019: € 344.863</p>



<b>Linea 2 – SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI</b>
<p>La pubblica amministrazione tutta e le Camere di commercio come parte integrante del "sistema", devono quanto prima passare da una logica autoreferenziale ad un ruolo sempre più di servizio all'utenza, cioè alle imprese destinatarie di servizi dedicati e adeguati a specifiche esigenze.</p> <p style="text-align: center;">Costo sostenuto nel 2019: € 1.379.509</p>
<b>Linea 3 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE, SVILUPPO E PROMOZIONE DEL TURISMO</b>
<p>La Camera di commercio di Torino dovrà inoltre impegnarsi a sostenere la crescita turistica e congressuale su tutta la provincia, rafforzando il cosiddetto brand Torino, in particolare individuando e supportando la realizzazione di progetti che garantiscano uno sviluppo economico del sistema locale anche in assenza di "eventi straordinari".</p> <p style="text-align: center;">Costo sostenuto nel 2019: € 4.700.940</p>
<b>Linea 4 – ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI</b>
<p>La Camera di commercio deve sviluppare con le imprese, partendo da esperienze passate, nuovi strumenti di intervento che potranno sfociare in attività di mentoring oppure in forme progettuali legate alla responsabilità sociale d'impresa, intesa come occasione di investimento in capitale umano e di sviluppo del territorio.</p> <p style="text-align: center;">Costo sostenuto nel 2019: € 1.204.209</p>
<b>Linea 5 – IMPRESA DIGITALE</b>
<p>La mission dell'ente camerale è quella di svolgere funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito della loro digitalizzazione, per aiutarle nel salto tecnologico oggi indispensabile per competere sui mercati.</p> <p style="text-align: center;">Costo sostenuto nel 2019: € 2.263.482</p>

I costi per ciascuna linea strategica, già riportati per le singole linee, sono riepilogati nella tabella e nel grafico sottostanti.

1 - Pubblica Amministrazione per le imprese	344.863	3%
2 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori	1.379.509	14%
3 - Valorizzazione del patrimonio culturale, sviluppo e promozione del turismo	4.700.940	48%
4 - Orientamento al lavoro e alle professioni	1.204.209	12%
5 - Impresa Digitale	2.263.482	23%
<b>TOTALE INIZIATIVE DIRETTE</b>	<b>9.893.004</b>	<b>100%</b>
INIZIATIVE DI RAPPRESENTANZA ECONOMICA DEL SISTEMA TERRITORIALE	1.288.731	
CONTRIBUTI ALLE AZIENDE SPECIALI	1.108.123	
<b>TOTALE INTERVENTI ECONOMICI</b>	<b>12.289.857</b>	



### *3.3 Indicatori e obiettivi dell'ente*

La Camera di commercio di Torino ha misurato negli anni la propria performance complessiva sulla base delle risultanze di indicatori associati annualmente agli obiettivi dell'ente.

Con deliberazioni n. 201 e 202 del 17 dicembre 2018, in relazione ai documenti strategici di mandato aggiornati e agli indirizzi generali degli organi camerali, la Giunta ha rispettivamente individuato gli obiettivi strategici di ente per l'anno 2019 (che includono negli obiettivi 1 e 2 gli indicatori di salute organizzativa e qualità del servizio) e ha assegnato gli obiettivi al Segretario Generale per la medesima annualità.

Alle luce del monitoraggio intermedio e della relativa relazione dell'OIV, tali obiettivi sono stati quindi parzialmente modificati con deliberazione n. 139 del 16 settembre 2019.

Contestualmente all'approvazione del bilancio consuntivo, l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), ha formulato la valutazione dell'ente che risulta pari al 100% per gli obiettivi 2, 3, 4, 7, 8, 9 e 10, 95% per l'obiettivo 1, 88% per l'obiettivo 7 e 75% per l'obiettivo 5. Nell'ambito dell'analisi ha altresì evidenziato che "maggioranza degli indicatori individuati risultano al 31/12 pari o superiori al valore target previsto ivi compresi quelli relativi alla qualità percepita dall'utenza camerale (es. soddisfazione sui servizi camerali), alla efficienza interna (es. tasso di assenteismo) e alla rigidità finanziaria" e ha quindi formulato la proposta di valutazione della performance del medesimo Segretario Generale.

### *3.4 Obiettivi dell'ente e del Segretario Generale: rinvio all'allegato 1*

Obiettivi e risultati del Segretario Generale sono riportati nella tabella di cui all'allegato 1; si tratta della medesima alberatura proposta nel Piano della performance (che vede collegati obiettivi dell'ente con quelli del Segretario Generale), con indicazione delle revisioni apportate in settembre e l'integrazione di una sintesi dei risultati raggiunti per i singoli obiettivi.

### *3.5 Principali risultati in materia di trasparenza e integrità*

Nel corso del 2019 oltre all'aggiornamento del principale documento di programmazione (il piano anticorruzione, che include al proprio interno anche la sezione sulla trasparenza), sono state aggiornate le pubblicazioni sul sito istituzionale mediante l'apposito applicativo anche relativamente alla gestione delle partecipazioni.

In occasione dei cosiddetti incontri "Welcome Day", incontri riservati a coloro che si sono recentemente iscritti al Registro delle imprese, sono state fornite informazioni alle imprese anche in materia di trasparenza.

Le aziende speciali Torino Incontra e Laboratorio Chimico hanno approvato il Codice Etico e il Modello di Organizzazione in coerenza con il D.lgs. 231/2001, unitamente alla Mappa del rischio nonché assegnato l'incarico di Responsabile Prevenzione Corruzione nonché Responsabile Trasparenza al Direttore delle due Aziende e nominato il componente monocratico dell'Organismo di vigilanza.

### *3.6 Obiettivi delle Aree organizzative: rinvio all'allegato 2*

Obiettivi e risultati dei dirigenti (che vanno a formare la performance organizzativa delle singole Aree) sono riportati nella tabella di cui all'allegato 1; si tratta della medesima alberatura proposta nel Piano della performance (che vede collegati gli obiettivi del Segretario Generale con quelli dei singoli dirigenti), con l'integrazione di una sintesi dei risultati raggiunti per i singoli obiettivi.

Per quanto riguarda il contenuto dell'attività istituzionale portata avanti dalle Aree e dai settori che le compongono, si rinvia a quanto illustrato nel Piano della performance.

### *3.7 Obiettivi individuali*

La Relazione sulla performance è chiamata a fornire informazioni sintetiche sul grado di raggiungimento degli obiettivi individuali del personale dipendente e, in particolare, sul grado di differenziazione delle valutazioni individuali.

La Camera di commercio di Torino, applicando sin dall'anno 2002 un più ampio e coordinato "Sistema di Valutazione permanente - SVP", valuta le performance dei dipendenti evitando ogni forma di erogazione di compensi accessori sulla base di automatismi comunque denominati ma valorizzando i dipendenti con performance elevate quale risultato aggiuntivo apprezzabile rispetto al risultato atteso dalla normale prestazione lavorativa.

A decorrere dall'anno 2011 l'ente ha provveduto, ove necessario, ad adattare il proprio sistema di valutazione ai principi contenuti nel D.Lgs. 150/2009 attraverso l'approvazione del "Sistema Integrato Permanente di Analisi, misurazione e Valutazione (SIPAV)". In tale documento sono state descritte le metodologie ed i sistemi di valutazione relativi all'organizzazione (analisi dei processi e dei meccanismi di funzionamento, descrizione e valutazione delle posizioni, analisi e "mappatura" delle competenze necessarie per la struttura organizzativa, valutazione della performance organizzativa, indagini sul "clima organizzativo", ecc.) e alle persone, dalle fasi selettive a quelle relative ai piani di sviluppo professionale e meritocratico (valutazione delle competenze e attitudini, colloqui motivazionali e verifica delle aspettative professionali delle persone, valutazione del potenziale, delle prestazioni o performance individuali, analisi delle esigenze formative, ecc.).

La metodologia adottata risponde alla necessità di garantire una gestione estremamente attenta delle risorse disponibili, al fine di consentire - contestualmente - la garanzia dell'efficacia organizzativa dell'ente, il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze, delle responsabilità e delle performance dei dipendenti, mantenendo un sistema premiante non governato dal principio dell'egualitarismo (sistema di ricompensa indipendente dalla posizione e dai contributi forniti) ma dal valore dell'equità (giusta correlazione posizione/contributi-ricompensa).

Le modalità di determinazione e di attribuzione della retribuzione (variabile nel tempo) collegata ai risultati specifici/gestionali e al raggiungimento degli obiettivi assegnati (anch'essi variabili nel tempo), vengono individuate secondo criteri e sistemi di valutazione che garantiscono un obiettivo riconoscimento della retribuzione variabile in relazione alla qualità della performance e alla sua variabilità nel tempo.

Il "Sistema Integrato Permanente di Analisi, misurazione e Valutazione (SIPAV)", nella parte dedicata al sistema di valutazione della performance mira ad analizzare e valutare, anche attraverso specifici indicatori, la performance complessiva dell'ente, delle singole unità organizzative e di tutto il personale dell'ente.

Come illustrato al punto 3.2 di questa Relazione, per performance annuale della Camera di commercio s'intendono i risultati complessivamente ottenuti sulla base delle risultanze degli indicatori sugli obiettivi strategici individuati per l'ente.

Ogni anno l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), avvalendosi dei risultati del controllo di gestione o di apposite strutture all'interno dell'ente, valuta il rispetto di tutte le condizioni richieste per l'erogazione del premio di produttività correlato alla performance organizzativa e individuale.

Al fine di accrescere la cultura della performance collegata direttamente ai risultati ottenuti dal singolo dipendente che assume valore solo a fronte della qualità complessiva della performance "di squadra", i premi collegati alla performance del personale sono strettamente correlati per una percentuale pari rispettivamente al 20% per il personale dirigente e al 40% per il restante personale alla "performance organizzativa" intesa quale risultato complessivo della Camera di commercio di

Torino (individuato anche in rapporto alla valutazione del Segretario Generale) e al risultato complessivo dell'Area di appartenenza, solo per il personale non dirigenziale (individuato anche in rapporto alla valutazione del dirigente responsabile dell'Area stessa nella misura, rispettivamente, del 25% e del 15% e varia – in incremento o decremento – al variare del risultato complessivo dell'ente e dell'unità organizzativa).

Per quanto concerne la valutazione della performance individuale il processo è governato attribuendo a ciascun dipendente specifici obiettivi individuali che rispondano alle caratteristiche di essere sfidanti, misurabili, raggiungibili e portino risultati sostanziali e miglioramento/mantenimento della qualità dei servizi offerti all'utenza o per l'organizzazione interna. Ciascun obiettivo si articola in azioni (il "cosa"), comportamenti da adottare (il "come"), parametri di misurazione e "peso percentuale" rispetto al totale degli obiettivi assegnati alla persona.

A fronte degli obiettivi assegnati, ogni dipendente nei primi mesi dell'anno successivo a quello di riferimento viene valutato (ed eventualmente premiato) al termine delle varie fasi del processo di gestione per obiettivi (assegnazione obiettivi, verifica intermedia sullo stato d'avanzamento obiettivi, valutazione finale).

La valutazione è differente per ciascun dipendente e si articola – così come previsto dalla metodologia adottata – su una scala di 7 valori possibili di risultati attesi, che verranno poi ridefiniti in base alla ponderazione correlata al peso percentuale di ciascun obiettivo.

### La scala di valutazione - La valutazione finale

		Valutazione del "COSA"							
		0	1	2	3	4	5	6	
Valutazione del "COME"	A	0	1	2	3	4	5	6	Valutazione di ciascun obiettivo
	B	0	1	2	3	3	4	5	
	C	0	0	1	2	2	3	4	

La valutazione finale della performance – organizzativa e individuale – avviene utilizzando una scala di valutazione che vede tre macro-fasce di riferimento con valori da un minimo di 0 (= risultato negativo) ad un massimo di 6 (= risultati eccellenti nettamente superiori alle attese):

- fascia bassa: valutazione finale pari a 0 o 1
- fascia media: valutazione finale pari a 2, 3 o 4
- fascia alta: valutazione finale pari a 5 o 6.

Fascia	<b>BASSA</b>		<b>MEDIA</b>			<b>ALTA</b>	
Valutazione	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b> Obiettivi ok	<b>5</b>	<b>6</b>
	Performance non valutabile, non significativa o critica		Performance buona		Performance più che buona		

Con il punteggio 0 o 1 il livello della prestazione non consente di attribuire alcun compenso. Solo coloro che ottengono il punteggio più alto "6" ottengono l'importo massimo previsto a budget e predeterminato dalla metodologia di valutazione.

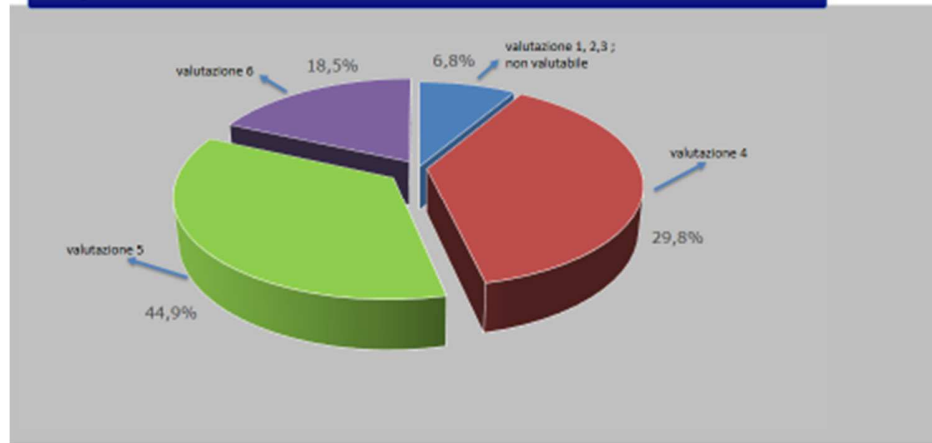
Dalla consultazione dei dati di dettaglio di ciascun anno si può affermare che il sistema adottato dall'ente sin dall'anno 2002 sulla valutazione e premiazione delle performance del personale camerale contiene diverse analogie con quanto richiesto oggi dalla normativa di riforma in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico. Risulta adeguato per premiare le elevate professionalità presenti all'interno della Camera di commercio di Torino coerentemente all'elevato standard delle competenze necessarie e ai servizi da erogare (il 90,6% del personale è laureato o diplomato; dall'anno 2006 il personale viene selezionato con procedure di assessment center che consentono di verificare in maniera completa le caratteristiche possedute o potenzialmente presenti nel candidato, analizzando pertanto non solo le conoscenze – il "sapere" – ma, anche e soprattutto, le capacità – il "saper fare" – e il comportamento/attitudine richiesto dal mestiere – il "saper essere" –, e in linea più generale, le caratteristiche selettive previste dalla normativa vigente in merito all'analisi delle competenze professionali).

Quanto all'anno 2019 le risorse disponibili per corrispondere la performance organizzativa e individuale sono pari a € 734.312,44 a cui si aggiungono i risparmi di pagamento delle altre voci accessorie. Tale ammontare sarà confermato dalla Giunta previa verifica del raggiungimento degli obiettivi di ente. Per il personale dirigente la cifra destinata al finanziamento della retribuzione di risultato è pari a € 78.980,25.

In una logica di continuità, dal 2002 è stata confermata una particolare attenzione alla differenziazione delle valutazioni della performance e quindi al riconoscimento ed alla valorizzazione delle competenze.

Dal grafico sottostante, infatti, emerge il grado di differenziazione utilizzato nella valutazione delle performance individuali realizzate nel corso dell'anno; in particolare si evidenzia che solo il 18,5% ha ottenuto la valutazione massima 6 che certifica l'eccellenza della performance individuale mentre il 6,8% si posiziona nei punteggi più bassi della scala di valutazione per valutazione assolutamente negativa ovvero per prestazione non valutabile perché relativa ad un arco temporale non sufficiente per l'ottenimento di risultati significativi e quindi per l'erogazione di premi o infine per una valutazione della performance, correlata ad obiettivi sfidanti, in linea con le attese pur con margini di miglioramento e conseguente erogazione del premio. Il restante personale è stato valutato in maniera positiva e si colloca all'interno degli altri punteggi della scala, ma anche in questo caso il processo di valutazione ha garantito un'ulteriore differenziazione collocando il 29,8% del personale in una valutazione positiva completamente in linea con i risultati attesi ed un ulteriore 44,9% del personale in una valutazione con risultati positivi nettamente superiori ai risultati attesi.

### Valutazione finale e distribuzione percentuale del personale anno 2019



Si segnala che, ai sensi dell'art. 20 D.Lgs. 33/2013, la Camera di commercio di Torino pubblica sul proprio sito web l'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti anno per anno oltre ai dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti sia per i dipendenti.

## Capitolo IV

# Risorse, efficienza ed economicità

Nella prima parte di questa Relazione è stato fornito un quadro di sintesi sull'utilizzo delle risorse da parte di questo ente nel corso del 2019; i grafici proposti consentono di vedere la ripartizione delle spese correnti della Camera di commercio (suddivise fra interventi economici, costi di funzionamento, costi riferiti al personale, ammortamenti e accantonamenti), l'andamento negli anni degli interventi a sostegno dell'economia ed i costi ripartiti fra quelli che, direttamente o indirettamente, sono stati sostenuti per erogare servizi alle imprese e agli utenti e quelli per la struttura interna.

## Capitolo V

# Pari opportunità

Nel corso del 2019 è stato rinnovato il Comitato unico di garanzia (CUG) istituito per la prima volta nel 2011 in sostituzione dei precedenti Comitato per le pari opportunità e Comitato paritetico sul fenomeno del mobbing. Anche nel 2019 il comitato ha continuato a far parte alla rete dei comitati sia a livello regionale sia a livello comunale.

Nell'ambito dell'iniziativa che vede la Camera di commercio di Torino impegnata ad accompagnare il momento della ripresa dell'attività lavorativa delle neomamme nel 2019 è stato predisposto per una dipendente un percorso di reinserimento appositamente studiato e corredato da specifici interventi formativi.

Anche nel 2019 è proseguito il telelavoro, dando seguito a un progetto partito in via sperimentale sin dal 2009 e ampliato negli anni. Il progetto è nato per consentire di conciliare i tempi famiglia-lavoro mantenendo un soddisfacente ruolo lavorativo e riducendo l'esigenza di ricorrere al part-time. Dal 2012, in vista della chiusura di alcune sedi decentrate dell'ente, il progetto ha trovato nuovo impulso; nel 2019 non sono state attivate nuove postazioni che sono in totale 20 attive (ulteriori dettagli sull'utilizzo del telelavoro sono pubblicato sul sito istituzionale).

E' inoltre proseguita l'attività del Comitato per l'imprenditoria femminile, organismo operativo presso la Camera di commercio di Torino dal 2001 che ha il compito di individuare strumenti idonei a promuovere la nascita e lo sviluppo delle imprese femminili del territorio, nonché creare una rete di sinergie con altri enti e/o istituzioni del territorio che permettano di rafforzare il ruolo delle donne nel mondo dell'imprenditorialità e nell'accrescimento delle siamo entrate a far parte di due organismi internazionali; nel corso del 2019 si segnala l'adesione a due organismi internazionali: IWEC Federation e l'European Women Network.



## Capitolo VI

# Il processo di redazione della Relazione sulla performance

In occasione della revisione organizzativa divenuta operativa dal 1 aprile 2015 l'attività di supporto all'OIV è stata concentrata nel settore "Progetti direzionali, sistemi di controllo interno e di gestione".

La presente Relazione è stata costruita avvalendosi, fra l'altro, dei dati del bilancio approvati il 19 maggio 2020 e della relativa Relazione al bilancio, dei monitoraggi e della verifica finale sulla performance organizzativa dell'ente nonché, più in generale, delle schede di valutazione del personale (tutte gestite a livello informatico).

Il testo, ultimato alla fine del mese di maggio, è stato quindi condiviso con il Segretario Generale e con l'OIV, e viene sottoposto all'organo politico (che lo farà proprio con un'apposita deliberazione).

## Obiettivi dell'ente e del Segretario Generale - Tabella 1

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI SEGRETARIO GENERALE	
Linea 1 - <u>Pubblica Amministrazione per le imprese</u>	1. GARANTIRE NEL TEMPO LA SALUTE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE CAMERALE	1.1 <u>Indicatore economico finanziario di rigidità</u> : dato dal rapporto tra gli oneri correnti (al netto di: degli interventi economici, e degli ammortamenti, accantonamenti e oneri straordinari quali imposte derivanti da entrate straordinarie) e i proventi	1. GARANTIRE NEL TEMPO LA SALUTE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE CAMERALE E FAVORIRE IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA DELL'ENTE, IL CONTENIMENTO DEI COSTI E LA TUTELA DELLE ENTRATE  <i>outcome</i> : svolgimento della mission camerale mantenendo l'equilibrio economico dell'ente anche mediante un'adeguata organizzazione interna e politiche contenimento dei costi e tutela delle entrate rif. ob. 1 e 10 ente	<p><b>Azione a:</b> mantenere l'equilibrio economico finanziario dell'ente</p> <p><b>Azione b:</b> mantenere l'indice di equilibrio economico dei proventi correnti</p> <p><b>Azione c:</b> mantenere l'indice gestionale di assenteismo complessivo</p> <p><b>Azione d:</b> monitoraggio costante dei budget al fine di ridurre lo scostamento dei costi consuntivati</p> <p><b>Azione e:</b> revisione degli inventari delle voci di debito per funzionamento, promozione e debiti diversi iscritte a bilancio al fine di consentire una valutazione sull'opportunità di mantenerle o di cancellarle</p> <p><b>Azione f:</b> analisi complessiva delle partecipazioni dell'ente</p> <p><b>Azione g:</b> mantenere l'equilibrio economico dell'AS Laboratorio Chimico e dell'AS Torino Incontra</p> <p><b>Azione h:</b> dare compiuta attuazione a tutti gli istituti previsti dal nuovo CCNL per il personale non dirigente</p> <p><b>Azione i:</b> rinnovo Consiglio camerale per il mandato 2019-2024 secondo quanto previsto dal D.Lgs. 219/2016</p> <p><b>Azione l:</b> revisione strutturale degli applicativi che gestiscono il Registro Imprese per favorire la qualità dei dati e alleggerire le operazioni di istruttoria (1° annualità)</p> <p><b>Azione m:</b> rinnovo gestione archivio camerale</p>
		1.2 <u>Indicatore di margine dell'equilibrio economico dei proventi correnti</u> : rapporto tra proventi correnti e costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato)		
		1.3 Indice gestionale di assenteismo complessivo		
		1.4 Rinnovo Consiglio camerale per il mandato 2019-2024 secondo quanto previsto dal D.Lgs. 219/2016: ricezione domande bando, controlli previsti dalla normativa e trasmissione documentazione alla Regione (entro giugno 2019)		

### Risultati 2019 Segretario Generale ob. 1

- Il rapporto tra oneri correnti e proventi correnti è pari al 75% (TOTALE ONERI CORRENTI composti come da tabella sottostante: 32.216.339,38 detratte le imposte entrate straordinarie pari a 3.049.964,80 ONERI CORENTI NETTI: 29.166.574,58/ PROVENTI CORRENTI: 38.858.908,55 = 75%).
- Il rapporto tra proventi correnti e costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) è pari al 3,16%.
- Il tasso di assenza al netto delle assenze per ferie e il congedo maternità obbligatorio (denominato "assenteismo netto") è da anni monitorato dall'ente; per il 2019 il valore si è attestato al 6%.
- Lo scostamento complessivo fra budget assestato e consuntivo (escluse le grandezze riferibili alla maggiorazione del 20% del diritto annuale) è pari in termini assoluti all' 1.13%.
- Con determinazione n. 237/B-FP del 16 luglio 2019, si sono evidenziate le somme che non si sarebbero più dovute liquidare in quanto la spesa è successivamente risultata inferiore rispetto al costo contabilizzato, per un ammontare complessivo di euro 71.777,76: tali minori spese sui debiti al 31/12/2017 hanno generato la rilevazione delle relative sopravvenienze attive sul bilancio 2019.
- In chiusura di mandato è stata effettuata una relazione, elaborata dai Settori Bilancio ed Entrate e Segreteria di Giunta e di Consiglio, con la quale si è dato un quadro di sintesi dell'attività svolta dalla Giunta camerale in materia di gestione partecipazioni nel quinquennio 2014-2019.
- Entrambe le Aziende Speciali hanno chiuso l'esercizio 2019 in utile. In particolare: a) Torino incontra: il contributo previsto a budget era pari a 550.000 euro (X) confermato a consuntivo; l'utile è stato pari a 5.688,15 euro. L'indicatore è stato quindi raggiunto al livello 1 in quanto in quanto  $X=Y$  (con uno scostamento pari all'utile entro l'1%). b) Laboratorio Chimico: il contributo previsto a budget era pari a 500 mila euro (X), ridotto a euro 420.000 a consuntivo; l'utile è stato pari a 5.511 euro ( $Y=414.889$ ). Il secondo indicatore è stato raggiunto al livello 2 in quanto  $X > Y$  (con uno scostamento pari allo 17,02%)
- In data 22/02/2019 è stata trasmessa alle OOSS e alla RSU informazione in materia di criteri generali dei sistemi di valutazione della performance; criteri per il conferimento e la revoca degli incarichi di posizione organizzativa e criteri per la graduazione economica delle posizioni organizzative, ai fini dell'attribuzione della relativa indennità; in data 24/01/2019 è stato approvato il disciplinare di gestione della micro organizzazione e risorse umane adeguando i vari istituti ivi disciplinati alle novità introdotte dal CCNL: in data 18/03/2019 è stata trasmessa alla RSU e alle OOSS la bozza di contratto decentrato integrativo; le parti si sono incontrate per discuterne nelle seguenti date senza, però, addivenire alla sottoscrizione dell'ipotesi di contratto decentrato integrativo: 3/ 4/2019; 12/04/2019; 14/05/2019; 11/06/2019; in data 15/5/2019 è stata definita la nuova metodologia per la graduazione e la valutazione delle posizioni organizzative; in data 20/5/2019 si è proceduto all'attribuzione dei punteggi e dei relativi valori economici alle posizioni organizzative e, in data 20/5/2019, si è, infine, provveduto all'individuazione dei titolari delle stesse.
- Nel mese di giugno la documentazione relativa al rinnovo del Consiglio non era stata ancora trasmessa alla Regione in quanto erano in corso le operazioni di regolarizzazione della documentazione da parte delle associazioni di categoria a causa delle criticità emerse. Nonostante tali criticità segnalate alla Giunta nelle sedute del 27/05/2019 e del 10/06/2019 e successivamente all'OIV, con nota prot. 80621 del 26/07/2019 la Camera di commercio ha trasmesso alla Regione Piemonte tutti i documenti relativi all'istruttoria per il rinnovo del Consiglio ai sensi dell'articolo 5 comma 3 del D.M. 156/2011.
- Nel corso del 2019 a fronte di incontri e approfondimenti dei diversi attori coinvolti sono stati attuati i primi interventi migliorativi su parte dei sistemi che governano il Registro Imprese così come è stato rilasciato un primo prototipo relativo all'ambiente di compilazione. Più nel dettaglio il progetto nel suo complesso intende perseguire i seguenti obiettivi: a) per l'utente: semplificare la fase di compilazione; b) per la Camera migliorare l'efficienza istruttoria. Gli strumenti individuati per raggiungerli sono i seguenti: 1) delineare un ambiente unico e guidato di compilazione; 2) realizzare controlli a monte dell'istruttoria, 3) progettare un ambiente integrato ed automatizzato di back office. In particolare dal monitoraggio effettuato si rileva che gli uffici hanno partecipato a tutte le riunioni indette (13) in modo attivo ed hanno fornito contributi anche documentali sulle seguenti tematiche: 1) Accesso ai dati dell'archivio Suap; 2) descrizione dell'attività ed interconnessione con i codici ATECO (tema divenuto attuale ed urgente a seguito delle novità legislative introdotte per contrastare la diffusione del Covid-19); 3) la rappresentanza ; 4) integrazione RI-GEDOC; 5) la dichiarazione d'incarico. Il nuovo contratto per l'archivio è stato approvato con provvedimento n. 213/B-FP del 4 giugno 2019 e sottoscritto il 28 giugno.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
<p><u>Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</u></p> <p><u>Linea 2 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori</u></p>	<p><b>2. GARANTIRE NEL TEMPO LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI</b></p>	<p>2.1 Percentuale di soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate dai servizi della Camera di commercio</p> <p>2.1.1 - Percentuale di soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Anagrafe economica, in particolare dal Servizio di assistenza artigiana</p> <p>2.1.2. - Percentuale di soddisfazione delle imprese in merito all'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Sviluppo del territorio e regolazione del mercato, in particolare con il Servizio Proprietà industriale</p> <p>2.2 Percentuale di soddisfazione degli utenti in merito all'utilità delle risposte erogate e sui tempi di risposta dei servizi dell'Area Promozione e Sviluppo del territorio, in particolare del Servizio Documenti estero</p> <p>2.3 Percentuale di soddisfazione degli utenti del sito della Camera di commercio e degli iscritti alla newsletter istituzionale</p> <p>2.3.1 - Percentuale di soddisfazione degli utenti del sito istituzionale</p> <p>2.3.2 - Percentuale di soddisfazione degli utenti iscritti alla newsletter</p> <p>2.4 Percentuale di soddisfazione dei dipendenti in merito alla semplicità di utilizzo della Intranet rinnovata</p> <p>2.5 Percentuale di soddisfazione degli utenti su accessibilità al servizio di prenotazione on line dell'Ufficio CNS</p>	<p><b>2. GARANTIRE NEL TEMPO LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI</b></p> <p><i>outcome:</i> garantire l'efficienza dell'attività amministrativa dell'ente e dei servizi all'utenza abbreviando i tempi di erogazione e la qualità delle risposte</p> <p><i>rif. Ob. 2 ente</i></p>	<p><b>Azione a:</b> monitorare la soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Anagrafe economica (in particolare dal Servizio di assistenza artigiana) e dai servizi dell'Area Sviluppo del territorio e regolazione del mercato (in particolare dal Servizio Proprietà industriale e Servizio Documenti estero)</p> <p><b>Azione b:</b> garantire nel tempo la qualità dei dati di Registri e Albi</p> <p><b>Azione c:</b> monitorare la soddisfazione degli utenti su accessibilità al servizio di prenotazione on line dell'Ufficio CNS</p> <p><b>Azione d:</b> monitorare la soddisfazione delle imprese relativamente al sito istituzionale e alla newsletter</p> <p><b>Azione e:</b> percentuale di soddisfazione dei dipendenti in merito alla semplicità di utilizzo della Intranet rinnovata</p> <p><b>Azione f:</b> garantire il mantenimento dei tempi medi per elaborare le pratiche la cui iscrizione nel Registro imprese ha efficacia costitutiva</p>

		2.6 Tempi di evasione delle pratiche Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva	
--	--	---	--

**Risultati 2019 Segretario Generale ob. 2**

- La percentuale di soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate (Lime survey), dai servizi: - dell'Area Anagrafe economica (servizio di assistenza artigiana), è stata del 100%. - dell'Area Sviluppo del territorio e regolazione del mercato è stata per il Servizio Proprietà industriale del 99,52% e per il Servizio Documenti estero del 98,58%.
- a) vi sono stati 2330 accertamenti (di cui 506 effettuati dal Settore Staff del Conservatore e coordinamento di Area, 577 da Prodotti RI e SUAP, 1145 dal Settore Artigianato e AA.VV, 102 dal Settore Telelavoro RI e verifiche d'ufficio) tutti trasmessi al Giudice del Registro per gli adempimenti di competenza od oggetto di provvedimento del Conservatore; sono stati inoltre avviati tre procedimenti per cancellazione PEC non valide o non attive (790 PEC società di persone; 3274 PEC imprese individuali, 1522 PEC di società di capitali); b) Sono state cancellate tutte le start up che alla data del 30 novembre 2019 hanno perso i requisiti: 37 per decorrenza termini con atto del Conservatore e 13 per perdita di requisiti con Decreto del Giudice (TOT.50); c) la Sezione regionale ha effettuato tutte le variazioni desunte dagli elenchi prodotti da Ecocerved sulla base dei dati tratti dai registri imprese del Piemonte: 1.124 variazioni anagrafiche, 1058 cancellazioni d'ufficio, di cui 492 per mancato pagamento del diritto annuale e 151 variazioni riguardanti il parco veicolare delle imprese iscritte.
- La percentuale di utenti soddisfatti del sistema di prenotazione online CNS è pari al 94%.
- La percentuale di utenti soddisfatti del sito istituzionali è pari al 94%; la percentuale di soddisfatti della newsletter è pari al 93%.
- I dipendenti soddisfatti dell'accessibilità all'applicativo sono una percentuale pari al 97%.
- Nel corso del 2019 tutte le istanze aventi efficacia costitutiva sono state evase in 1,9 giorni.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI
Linea 1 - <u>Pubblica Amministrazione per le imprese</u>	3. ADEGUAMENTO DELL'OPERATIVITÀ DELL'ENTE ALLA NUOVA MAPPATURA DEI SERVIZI CAMERALI	3.1 Prevenzione della corruzione: aggiornamento analisi e strumenti di prevenzione	3. ADEGUAMENTO DELL'OPERATIVITÀ DELL'ENTE ALLA NUOVA MAPPATURA DEI SERVIZI CAMERALI <i>outcome:</i> ridefinizione del portafoglio dei servizi e adeguamenti alle nuove normative <i>rif.</i> Ob. 3 ente  <b>Azione a:</b> potenziare l'utilizzo della piattaforma predisposta da Unioncamere (Kronos) per la rilevazione degli FTE  <b>Azione b:</b> prevenire la corruzione mediante aggiornamento analisi e strumenti di prevenzione  <b>Azione c:</b> individuazione e caricamento di ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali nell'ente finalizzati alla rilevazione del rischio e ad una efficace gestione di tutti gli adempimenti connessi alla privacy
		3.1.1 - Aggiornamento annuale del piano triennale di prevenzione	
		3.1.2 - Analisi degli indici di valutazione del rischio, eventuali revisioni e sperimentazione	
		3.2 Potenziare l'utilizzo della piattaforma predisposta da Unioncamere (Kronos) per la rilevazione degli FTE	
		3.2.1 - Rilevazione mensile FTE con periodicità trimestrale e revisione flusso di caricamento	
		3.2.2 - Individuazione e caricamento di ulteriori dati per ampliare l'analisi	
		3.3 Individuazione e caricamento di ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali nell'ente finalizzati alla rilevazione del rischio ed a una efficace gestione di tutti gli adempimenti connessi alla privacy: implementazione registro e rilevazione rischi <del>trattamenti</del> <b>analisi per valutazione di impatto dei trattamenti videosorveglianza e tenuta fascicoli personali</b> (entro giugno 2019)	

#### Risultati 2019 Segretario Generale ob. 3

- E' stato adottato un nuovo flusso di caricamento su Kronos; si è proceduto ad istruire tutto il personale sulle logiche dell'abbinamento ai processi e all'uso della piattaforma. Per agevolare il caricamento a ogni singolo dipendente sono stati agganciati i soli processi di competenza. E' stata inoltre avviata la rilevazione mensilizzata. Sono stati individuati (e, in parte, abbinati) ai processi i volumi rilevati nell'osservatorio 2017 e 2018; sono stati effettuati alcuni interventi centralmente per uniformare il caricamento della formazione e delle trasferte. E' stata fatta un'analisi di benchmarking con tutti i dirigenti dei dati dell'osservatorio e di Kronos confluiti in Pareto.
- Il piano anticorruzione è stata aggiornato. L'analisi degli indici è stata avviata nel primo semestre in collaborazione con un campione di uffici (Metrico, Innovazione e bandi, Sanzioni e protesti, Studi) valutando la possibilità di individuare ulteriori fattori abilitanti rilevanti nella valutazione della probabilità e l'opportunità di utilizzare medie ponderate in luogo di quelle aritmetiche suggerite dal PNA; a luglio 2019 ANAC ha posto in consultazione sul proprio sito il testo del PNA 2019, che, tra altre modifiche, pone la rivalutazione del rischio di corruzione per ciascun processo mappato nel Registro del rischio in aderenza alla norma UNI ISO 3700-2016, contestualmente dichiarando "superati" gli indici di valutazione di cui al PNA 2013: in attesa del testo definitivo è dunque stata sospesa la fase di implementazione del registro per sperimentare nuovi indici nel 2020. Il PNA definitivo è stato

approvato a metà dicembre e ha confermato il superamento degli indici precedenti: le revisioni e la sperimentazione degli indici di valutazione del rischio dovranno dunque seguire le logiche del nuovo PNA e non gli esiti delle analisi del primo semestre.

- E' stato adottato un primo aggiornamento del registro dei trattamenti e sono state predisposte le PIA (Privacy Impact Assessment) relative al processo di tenuta dei fascicoli personali e alla videosorveglianza.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
<p><u>Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</u></p>	<p>4. MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE VIA WEB SU SERVIZI, INIZIATIVE, INFORMAZIONI, DATI</p>	<p>4.1 Aggiornamento di almeno 10 pagine del sito per quadrimestre per ciascuna Area organizzativa secondo check list predefinita e controllo trasmissione del relativo report</p> <p>4.1.1 - Aggiornamento di almeno 10 pagine del sito per quadrimestre per ciascuna Area organizzativa secondo check list predefinita (almeno 80% delle attività previste nelle check list realizzate)</p> <p>4.1.2 - Controllo trasmissione del relativo report</p> <p>4.2 Controllo quadrimestrale a campione di pagine del sito a cura del Settore Comunicazione esterna e Urp su check list predefinita (almeno 80% delle attività previste nelle check list realizzate)</p> <p>4.3 Raccolta e analisi dei principali dati riferiti da Google Analytics, relativi al sito e ai social istituzionali Twitter e Facebook, con eventuali proposte di miglioramento</p> <p>4.3.1 - Tre report quadrimestrali sull'andamento del sito istituzionale realizzati da ogni Area su check-list predefinita</p> <p>4.3.2 - Tre report quadrimestrali dei social istituzionali su check-list predefinita, realizzati dal Settore Comunicazione esterna ed Urp</p>	<p>4. MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE VIA WEB SU SERVIZI, INIZIATIVE, INFORMAZIONI, DATI</p> <p><i>outcome:</i> incrementare con il web e i social la conoscenza di attività e servizi della Camera di commercio</p> <p><i>rif. Ob. 4 ente</i></p>	<p><b>Azione a:</b> aggiornamento di almeno 10 pagine del sito per quadrimestre per ciascuna Area organizzativa secondo check list predefinita</p> <p><b>Azione b:</b> controllo quadrimestrale a campione di pagine del sito a cura del Settore Comunicazione esterna e Urp su check list predefinita</p> <p><b>Azione c:</b> verificare i principali dati riferiti da Google Analytics, relativi al sito e ai social istituzionali Twitter e Facebook con eventuali proposte di miglioramento</p> <p><b>Azione d:</b> aumentare nell'anno le iscrizioni di nuovi utenti al sito istituzionale</p> <p><b>Azione e:</b> allineare l'organizzazione e le procedure interne delle Aziende speciali a quanto previsto dalla legge in tema di Anticorruzione e Trasparenza</p>

		4.3.3 - Redazione analisi finale dei report sul sito istituzionale e sui social con proposte di miglioramento correlate ai dati dei report 4.3.1 e 4.3.2, realizzata dal Settore Comunicazione esterna ed Urp		
		4.4 Aumentare nell'anno il numero delle iscrizioni di nuovi utenti - al sito istituzionale, parametrati ai 13.700 iscritti a fine 2017 (+10%)		

#### Risultati 2019 Segretario Generale ob. 4

- Le check list di tutte le aree sono state regolarmente compilate ed è stato trasmesso il relativo report.
- 19 schede su 20 nell'anno hanno ottenuto 10 risultati positivi su 10 schede, una 9 su 10.
- Sono stati inviati i 3 report quadrimestrali sulle check list, realizzati i 3 report quadrimestrali su Twitter, Facebook e altri social e i 2 report finali sul sito e sui social (Twitter, Facebook).
- Il numero degli iscritti al sito a fine 2019 è pari a 24.416 unità rispetto ai 19.145 di fine 2018. Il numero dei nuovi iscritti tra 2019 e 2018 è pari a 5.271 unità. Questi ultimi, parametrati al numero definitivo degli iscritti di fine 2017 che erano 13.700, rappresentano il 38,47% in più.
- Torino Incontra e Laboratorio Chimico hanno approvato il Codice Etico e il Modello di Organizzazione in coerenza con il D.lgs. 231/2001, unitamente alla Mappa del rischio; è stato assegnato l'incarico di RPC nonché RT al Direttore delle due Aziende, ed è stato nominato l'Odv che ha effettuato controlli sull'applicazione della disciplina (settembre e dicembre 2019), senza rilevare anomalie.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI
Linea 2 - <u>Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori</u>	5. SVILUPPARE ATTIVITÀ E SERVIZI INTEGRATI A SOSTEGNO DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI ANCHE ATTRAVERSO L'ANALISI ECONOMICA E STATISTICA	5.1 Produzione di rapporti di ricerca su filiere produttive, indicatori economici e componenti del tessuto imprenditoriale: almeno cinque (entro dicembre 2019)	5. SVILUPPARE ATTIVITÀ E SERVIZI INTEGRATI A SOSTEGNO DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI ANCHE ATTRAVERSO L'ANALISI ECONOMICA E STATISTICA <i>outcome:</i> sostenere l'attività del territorio <i>rif.</i> Ob. 5 ente  <b>Azione a:</b> sviluppare un progetto di supporto all'internazionalizzazione, in un settore rilevante dell'economia del territorio, che coinvolga competenze di più settori camerali (nell'ambito dell'Area Sviluppo del territorio) <b>Azione b:</b> divulgare la conoscenza economica attraverso la realizzazione di rapporti di ricerca <b>Azione c:</b> realizzare iniziative volte alla diffusione dei dati statistici del territorio <b>Azione d:</b> valutare l'introduzione nell'Ente di un sistema CRM sulla base del quale decidere se e come procedere in merito all'individuazione del/i Settore/i su cui sperimentarlo
		5.2 Numero di eventi di presentazione predisposti: almeno quattro (entro dicembre 2019)	
		5.3 Sviluppare un progetto di supporto all'internazionalizzazione, in un settore rilevante dell'economia del territorio, che coinvolga competenze di più settori camerali (nell'ambito dell'Area Sviluppo del territorio): realizzazione di un'edizione "0" del Progetto	



	5.4 Valutare l'introduzione nell'Ente di un sistema CRM sulla base del quale decidere se e come procedere in merito all'individuazione del/i Settore/i su cui sperimentarlo (entro dicembre 2019)	
--	---	--

**Risultati 2019 Segretario Generale ob. 5**

- Il progetto, un evento B2B internazionale, che coinvolge le aziende del settore agroalimentare a impatto sociale, non è stato avviato nel 2019 ma rinviato nel 2020 d'accordo con i partner di progetto, in primis, Slow Food e Università del Gusto di Pollenzo. Lo studio di fattibilità è stato ultimato e condiviso anche con Torino Social Impact, che in ragione dei temi trattati e delle aziende coinvolte, ha manifestato il proposito di inserirlo tra le attività da realizzarsi nel corso del 2020.
- Sono stati realizzati complessivamente n. 8 rapporti/report di ricerca: Analisi sulla natimortalità imprenditoriale nella città metropolitana di Torino, Analisi natimortalità nell'eporediese, Osservatorio spese famiglie torinesi anno 2018, Analisi sul sistema cooperativo della città metropolitana di Torino, Osservatorio sulla componentistica automotive italiana 2019, Osservatorio sull'imprenditorialità sociale 2019, Osservatorio interistituzionale sugli stranieri in provincia di Torino anno 2018, Indagine nell'ambito del progetto Si.sprint su fabbisogni e le istanze delle imprese in riferimento al tema dei finanziamenti europei.
- Gli eventi per la divulgazione dell'informazione economica del territorio sono stati complessivamente n.7: conferenza stampa sulla natimortalità imprese della provincia di Torino, evento sulla natimortalità imprenditoriale nell'eporediese, Osservatorio sulle spese delle famiglie torinesi anno 2018, Analisi sul sistema cooperativo della città metropolitana di Torino, Osservatorio sulla componentistica automotive italiana 2019, Osservatorio sull'imprenditorialità sociale 2019, Indagine nell'ambito del progetto Si.sprint.
- Dopo 5 riunioni con Infocamere per valutare l'adattamento del CRM predisposto per i PID, alle esigenze dell'Area ovvero del Settore Innovazione e bandi, la Valutazione costi software e adattamento a esigenze ufficio, la mappatura servizi di assistenza individuale su cui iniziare fase pilota, si è ritenuto di non procedere a sperimentazioni nel 2019.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI
Linea 3 - <u>Valorizzazione del patrimonio culturale, sviluppo e promozione del turismo</u>	6. <u>PROMUOVERE IL SISTEMA TURISTICO TERRITORIALE</u>	6.1 Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2019	6. <u>PROMUOVERE IL SISTEMA TURISTICO TERRITORIALE</u> <i>outcome:</i> valorizzazione del patrimonio culturale del territorio in chiave funzionale allo sviluppo del turismo <i>rif. Ob. 6 ente</i>  <b>Azione a:</b> realizzazione del progetto sul turismo sull'annualità 2019 finanziato con l'incremento del 20% del DA <b>Azione b:</b> ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al progetto <b>Azione c:</b> realizzare gli interventi oggetto del progetto esecutivo di ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra <b>Azione d:</b> completamento restauro palazzo Birago di Borgaro e realizzazione passerella <b>Azione e:</b> messa a norma palazzo Affari
		6.2 Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2019 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero ≥ 90% dei costi a preventivo	
		6.3 Dare corso alla attività per far realizzare degli interventi oggetto del progetto esecutivo di ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra	
		6.3.1 Avvio gara direzioni lavori e collaudatore	
		6.3.2 Aggiudicazione provvisoria <b>entro il 31 dicembre</b> (alias: termine lavori commissione)	
		6.3.3 Aggiudicazione definitiva	
		6.4 Completamento restauro palazzo Birago di Borgaro e realizzazione passerella: progettazione definitiva, <del>progettazione esecutiva</del> , affidamento ed avvio dei lavori di <del>restauro</del> (entro dicembre 2019)	
6.5 Messa a norma palazzo Affari e rifacimento impiantistico palazzi Affari e Birago: avvio progettazione dei lavori (entro dicembre 2019)			

#### Risultati 2019 Segretario Generale ob. 6

- Sono stati realizzati 8 moduli formativi per accrescere qualità e competitività nella filiera dell'accoglienza turistica; i kpi sono stati tutti raggiunti. In particolare: - partecipanti iniziative formative attivate: n.233 (a fronte di un target richiesto di 150) - iniziative formative attivate: n.8 (a fronte di un target richiesto di 4) - congressi con più di 400 partecipanti aggiudicati nel 2019: n.8 (a fronte di un target richiesto di 4) - paesi target strategici sui cui fare attività di branding mi rata della destinazione: n. 4 (a fronte di un target richiesto di 4).
- I costi rendicontati sono superiori ai costi programmati. In particolare i costi interni rendicontati sono stati pari a euro 148.174,00 a fronte di 128,775,45 .
- La procedura aperta per direzione lavori e collaudatore Centro Congressi è stata bandita a marzo.
- Con determinazione n. 465 del 17/12/2019 è stata definita la commissione. L'aggiudicazione provvisoria non è tuttavia stata realizzata nel 2019.
- Quanto a Palazzo Affari con nota prot. 79868 del 25/7/2019 è stata di sposta la ripresa della progettazione esecutiva anche richiedendo integrazione del preventivo per prestazioni professionali avendo aggiunto alla progettazione esecutiva la sostituzione della caldaia riscaldamento.
- Quanto a Palazzo Birago in data 30 dicembre 2019 il Responsabile Unico del Procedimento ha validato, ai sensi del D.Lgs. 50/16 e s.m.i., il progetto definitivo relativo agli interventi di restauro conservativo del cortile e alla realizzazione della passerella di palazzo Birago di Borgaro, che con determinazione n. 4 /B-FP del 10 gennaio 2020 è stato condiviso e f atto proprio dal dirigente dell'area Risorse Finanziarie e Provveditorato e con successiva deliberazione n. 9 del 20 gennaio 2020 è stato approvato dalla Giunta.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
Linea 4 - <u>Orientamento al lavoro e alle professioni</u>	7. PROMUOVERE L'ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	7.1 Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2019	7. PROMUOVERE L'ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO <i>outcome:</i> aumentare le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro <i>rif.</i> Ob. 7 ente	<b>Azione a:</b> realizzazione del progetto alternanza sull'annualità 2019 finanziato con l'incremento del 20% del DA  <b>Azione b:</b> ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al progetto  <b>Azione c:</b> rafforzare le iniziative dedicate all'alternanza scuola lavoro anche a livello internazionale
		7.2 Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2019 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero $\geq 90\%$ dei costi a preventivo		

**Risultati 2019 Segretario Generale ob. 7**

- Sono stati raggiunti tutti i KPI definiti dal Ministero dello Sviluppo e in particolare: 1) Scuole coinvolte nel network promosso dalla CCIAA; dato il target del 50,00%, il risultato raggiunto è stato pari al 100% (122 istituti scolastici su 122). 2.) N. di imprese iscritte al RASL (Registro alternanza scuola lavoro); dato il target del 4,50%, il risultato raggiunto è stato pari al 7,99% (1.754 su 219.577 imprese registrate nella città metropolitana di Torino). 3.) N. eventi di sensibilizzazione organizzati; dato il target di n=5, si è raggiunto il risultato di n=14.
- A fronte del provento netto da rendicontare nel 2019 pari a € 1.349.585,07, sono stati rendicontati costi totali per € 1.479.217,70, in considerazione di costi interni rendicontati superiori rispetto a quanto previsto nel progetto.
- Con deliberazione di Giunta n. 146 del 16/9/2019 è stato approvato il "Bando per lo svolgimento di stage all'estero: concessione di contributi sotto forma di voucher alle Fondazioni I.T.S. della città metropolitana di Torino per studenti frequentanti e diplomati". Con determinazione dirigenziale n. 551/B-PT del 29.11.2019 è stato approvato l'elenco delle domande ammesse presentate dagli I.T.S., che hanno partecipato al suddetto bando per l'attivazione di stage all'estero.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
Linea 5 - <u>L'impresa digit@le</u>	8. PROMUOVERE PRESSO LE IMPRESE L'UTILIZZO DEGLI	8.1 Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2019		<b>Azione a:</b> realizzazione del progetto impresa 4.0 sull'annualità 2019 finanziato con l'incremento del 20% del DA

	STRUMENTI DIGITALI	8.2 Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2019 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero $\geq 90\%$ dei costi a preventivo	8 PROMUOVERE L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DIGITALI PRESSO LE IMPRESE E NELL'ENTE COME ELEMENTO DI MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E DI SEMPLIFICAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA <i>outcome:</i> diffusione degli strumenti digitali presso le imprese e presso l'ente <i>rif. Ob.</i> 8 e 9 di ente	<b>Azione b:</b> ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al progetto <b>Azione c:</b> diffondere l'utilizzo di strumenti digitali presso le imprese
--	--------------------	--	--	--

#### Risultati 2019 Segretario Generale ob. 8

- tutti i kpi sono stati ampiamente superati . In particolare: 1) Nr eventi di informazione e sensibilizzazione: previsto 4 / realizzato 45 2) Nr assesement: previsto 100/ realizzato 346 3) Nr azioni orientamento verso DIH/CC: previsto 50/ realizzato 140.
- I costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2019 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero equivalgono +104,17% dei costi a preventivo.
- Relativamente al potenziamento del Suap camerale, dal monitoraggio effettuato si rileva che nel 2019 il totale delle pratiche è stato pari a 11.514 a fronte di un totale delle pratiche nel 2018 pari a 9.107, registrando così un incremento di 2.407 pratiche in valore assoluto e del 26,43% in valori relativi.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
<u>Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</u>	9. DIFFONDERE L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DIGITALI NELL'ENTE COME ELEMENTO DI MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA E DI	9.1 Digitalizzare e dematerializzare i servizi per le imprese con particolare riferimento ai libri d'impresa: avviare il servizio di dematerializzazione dei libri d'impresa attraverso la gestione in modalità telematica del servizio di bollatura dei libri d'impresa: n. contratti sottoscritti=n. richieste pervenute entro nov. 2019	VEDI OBIETTIVO 8	<b>Azione c:</b> diffondere l'utilizzo di strumenti digitali presso le imprese

	SEMPLIFICAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA	9.2 Potenziare il Suap camerale, anche al fine di consolidare il fascicolo d'impresa, consolidando le azioni a supporto dei Comuni in delega e le informazioni all'utenza: Numero pratiche gestite nel 2019 > 10% del numero pratiche gestite nel 2018		
--	---	--	--	--

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2019	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI
Linea 1 - <u>Pubblica Amministrazione per le imprese</u>	10. FAVORIRE IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA INTERNA DELL'ENTE, IL CONTENIMENTO DEI COSTI E LA TUTELA DELLE ENTRATE	10.1 Revisione strutturale degli applicativi che gestiscono il Registro Imprese per favorire la qualità dei dati e alleggerire le operazioni di istruttoria (1° annualità): migliorare la qualità delle pratiche ricevute attraverso blocchi/controlli automatici e velocizzare il tempo di evasione delle istanze	VEDI OBIETTIVO 1  <b>Azione e:</b> revisione degli inventari delle voci di debito per funzionamento, promozione e debiti diversi iscritte a bilancio al fine di consentire una valutazione sull'opportunità di mantenerle o di cancellarle  <b>Azione l:</b> revisione strutturale degli applicativi che gestiscono il Registro Imprese per favorire la qualità dei dati e alleggerire le operazioni di istruttoria (1° annualità)  <b>Azione m:</b> rinnovo gestione archivio camerale
		10.2 Revisione degli inventari delle voci di debito per funzionamento, promozione e debiti diversi iscritte a bilancio al fine di consentire una valutazione sull'opportunità di mantenerle o di cancellarle: debiti pregressi al 31/12/2018 dopo revisione minori uguali alla situazione pre-revisione (entro dicembre 2019)	
		10.3 Sottoscrizione contratto ed avvio nuovo servizio di gestione archivio (entro 30 giugno 2019 in assenza di ricorsi TAR)	

## Raffronto tra i principali obiettivi e risorse per Aree organizzative - Tabella 2

SEGRETERIO GENERALE	OBIETTIVI				RISULTATI ATTESI E BENEFICI PER L'UTENZA				
	"ANAGRAFE ECONOMICA"	"RISORSE FINANZIARIE E PROVVEDITORATO"	"SVILUPPO DEL TERRITORIO E REGOLAZIONE DEL MERCATO"						
<p>1. Garantire nel tempo la salute organizzativa dell'ente camerale e favorire il miglioramento dell'efficienza interna dell'ente, il contenimento dei costi e la tutela delle entrate</p> <p><i>outcome:</i> svolgimento della mission camerale mantenendo l'equilibrio economico dell'ente anche mediante un'adeguata organizzazione interna e politiche contenimento dei costi e tutela delle entrate</p> <p><i>rif. ob. 1 e 10 ente</i></p>	<p><b>COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI INDIVIDUATI NEGLI OBIETTIVI DI ENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* monitorare i dati relativi all'indice di assenteismo complessivo</li> <li>* supportare la Segreteria di Giunta e Consiglio nelle attività inerenti il rinnovo Consiglio camerale per il mandato 2019-2024 secondo quanto previsto dal D.Lgs. 219/2016</li> <li>* monitorare costantemente il budget assegnato al fine di ridurre lo scostamento dei costi consuntivati</li> <li>* revisione degli inventari delle voci di debito per funzionamento, promozione e debiti diversi iscritte a bilancio al fine di consentire una valutazione sull'opportunità di mantenerle o di cancellarle</li> </ul>				<p>Garantire la governance dell'ente attraverso il rinnovo del Consiglio camerale 2019-2024 secondo la procedura ed i tempi previsti dal D.Lgs 219/2016. Rafforzamento strutturale e consolidamento dello stato di salute dell'ente quale presupposto per assicurare margini di miglioramento e accrescimento dell'efficienza della macchina camerale, attraverso l'efficace allocazione ed utilizzo delle risorse stanziate a budget, il mantenimento/miglioramento dell'equilibrio economico-finanziario-patrimoniale dell'ente e degli indicatori gestionali, ad esempio quelli relativi all'assenteismo, e di bilancio.</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>* revisione strutturale degli applicativi che gestiscono il Registro Imprese per favorire la qualità dei dati e alleggerire le operazioni di istruttoria (1° annualità)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>* rinnovo gestione archivio camerale</li> </ul>		<p>Miglioramento del servizio reso all'utenza, con incremento qualitativo delle pratiche, e dell'efficienza operativa nonché diminuzione dei tempi di evasione delle istanze attraverso la ricerca e l'attuazione di interventi strutturali del supporto informatico che gestisce il Registro Imprese volti ad automatizzare/semplificare parte delle procedure di istruttoria.</p>				
	<p><b>GARANTIRE NEL TEMPO LA SALUTE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE CAMERALE, IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA E LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* dare compiuta attuazione a tutti gli istituti previsti dal nuovo CCNL per il personale non dirigente</li> </ul>				<p>Attuare le novità introdotte dal CCNL Funzioni Locali 21.5.2018 attraverso l'evoluzione del modello organizzativo e degli strumenti di gestione dell'orario di lavoro nonché dei sistemi di valutazione e incentivazione del personale, al fine di introdurre strumenti di miglioramento delle condizioni di lavoro a beneficio del personale e indirettamente dell'utenza.</p>				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>* analisi complessiva delle partecipazioni dell'ente</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>* mantenere l'equilibrio economico dell'AS Laboratorio Chimico</li> </ul>		<p>Monitoraggio dello stato di attuazione del piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie.</p>		

### Risultati 2019 Specifico Area "Anagrafe economica"

- L'assenteismo netto dell'Area è stato pari al 5%.
- Lo scostamento complessivo fra budget assestato e consuntivo (escluse le grandezze riferibili alla maggiorazione del 20% del diritto annuale), ammonta all'1,02%.
- Nel corso del 2019 a fronte di incontri e approfondimenti dei diversi attori coinvolti sono stati attuati i primi interventi migliorativi su parte dei sistemi che governano il Registro Imprese così come è stato rilasciato un primo prototipo relativo all'ambiente di compilazione. Più nel dettaglio il progetto nel suo complesso intende perseguire i seguenti obiettivi:
  - a) per l'utente: semplificare la fase di compilazione; b) per la Camera migliorare l'efficienza istruttoria. Gli strumenti individuati per raggiungerli sono i seguenti: 1) delineare un ambiente unico e guidato di compilazione; 2) realizzare controlli a monte dell'istruttoria, 3) progettare un ambiente integrato ed automatizzato di back office. In particolare dal monitoraggio effettuato si rileva che gli uffici hanno partecipato a tutte le riunioni indette (13) in modo attivo ed hanno fornito contributi anche documentali sulle seguenti tematiche: 1) Accesso ai dati dell'archivio Suap; 2) descrizione dell'attività ed interconnessione con i codici ATECO (tema divenuto attuale ed urgente a seguito delle novità legislative introdotte per contrastare la diffusione del Covid-19); 3) la rappresentanza ; 4) integrazione RI-GEDOC; 5) la dichiarazione d'incarico.

### Risultati 2019 Specifico Area "Risorse finanziarie e provveditorato"

- L'assenteismo netto dell'Area è stato pari all'8,47%.
- In chiusura di mandato è stata effettuata una relazione, elaborata dai Settori Bilancio ed Entrate e Segreteria di Giunta e di Consiglio, con la quale si è dato un quadro di sintesi dell'attività svolta dalla Giunta camerale in materia di gestione partecipazioni nel quinquennio 2014-2019.
- Il nuovo contratto per la gestione dell'archivio è stato approvato con provvedimento n. 213/B-FP del 4 giugno 2019 e sottoscritto il 28 giugno.
- Lo scostamento complessivo fra budget assestato e consuntivo (escluse le grandezze riferibili alla maggiorazione del 20% del diritto annuale), ammonta all'1,51%.

### Risultati 2019 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"

- L'assenteismo netto dell'Area è stato pari al 5%
- Quanto all'equilibrio dell'AS Laboratorio Chimico il contributo previsto a budget era pari a 500 mila euro (X), ridotto a euro 420.000 a consuntivo; l'utile è stato pari a 5.511 euro (Y=414.889). L'indicatore è stato raggiunto al livello 2 in quanto  $X > Y$  (con uno scostamento pari allo 17,02%).
- Lo scostamento complessivo fra budget assestato e consuntivo (escluse le grandezze riferibili alla maggiorazione del 20% del diritto annuale), ammonta al 2,58%.

OBIETTIVI				
SEGRETERIO GENERALE	"ANAGRAFE ECONOMICA"	"RISORSE FINANZIARIE E PROVVEDITORATO"	"SVILUPPO DEL TERRITORIO E REGOLAZIONE DEL MERCATO"	RISULTATI ATTESI E BENFICI PER L'UTENZA
2. <b>Garantire nel tempo la qualità dei servizi erogati</b> <i>outcome:</i> garantire l'efficienza dell'attività amministrativa dell'ente e dei servizi all'utenza abbreviando i tempi di erogazione e la qualità delle risposte <i>rif. Ob. 2 ente</i>	<b>COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI INDIVIDUATI NEGLI OBIETTIVI DI ENTE</b>			Incremento qualitativo dei servizi correlato alla maggiore conoscenza delle esigenze delle imprese/degli utenti, esterni ed interni, ed alla possibilità di attuare continui interventi mirati di miglioramento e adattabilità alla richieste dei soggetti fruitori dei servizi esaminati. In relazione alle risultanze delle valutazioni di <i>customer</i> , infatti, sarà possibile attuare azioni correttive, anche a livello organizzativo interno, per migliorare eventuali aspetti critici percepiti dalle imprese/dagli utenti (es. diverse modalità di prenotazione, maggiore capacità informativa da parte di più personale, maggior chiarezza del testo, ecc.) Possibile conseguimento di risparmi in termini di tempo, per quanto concerne la revisione Intranet e lo sportello CNS, legati alla riduzione della ricerca
	* monitorare la soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Anagrafe economica (in particolare dal Servizio di assistenza artigiana) * garantire il mantenimento dei tempi medi per elaborare le pratiche la cui iscrizione	* monitorare la soddisfazione degli utenti su accessibilità al servizio di prenotazione on line dell'Ufficio CNS	* monitorare la soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Sviluppo del territorio e regolazione del mercato (in particolare dal Servizio Proprietà industriale e Servizio Documenti estero)	

	nel Registro imprese ha efficacia costitutiva			telefonica delle informazioni ed all'esclusiva gestione degli utenti CNS senza dover più occuparsi della prenotazione degli appuntamenti. Il perseguimento dell'elevata soddisfazione delle imprese e degli utenti, esterni ed interni, richiede un concreto, diretto e prevalente apporto del personale coinvolto nelle attività esaminate.
--	---	--	--	---

**Risultati 2019 Specifico Area "Anagrafe economica"**

- La percentuale di soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate (Lime survey), dall'Area Anagrafe economica (Servizio di assistenza artigiana), è stata del 100%.
- Le istanze aventi efficacia costitutiva sono state evase in 1,9 giorni.

**Risultati 2019 Specifico Area "Risorse finanziarie e provveditorato"**

La percentuale di utenti soddisfatti del sistema di prenotazione online CNS è stata pari al 94%.

**Risultati 2019 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"**

- La percentuale di soddisfazione delle imprese sull'utilità delle risposte erogate (Lime survey), è stata per il Servizio Proprietà industriale del 99,52% e per il Servizio Documenti estero del 98,58%.

OBIETTIVI				
SEGREARIO GENERALE	"ANAGRAFE ECONOMICA"	"RISORSE FINANZIARIE E PROVVEDITORATO"	"SVILUPPO DEL TERRITORIO E REGOLAZIONE DEL MERCATO"	RISULTATI ATTESI E BENFICI PER L'UTENZA
3. Adeguamento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerali <i>outcome:</i> ridefinizione del portafoglio dei servizi e adeguamenti alle nuove normative <i>rif. Ob. 3 ente</i>	<b>COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI INDIVIDUATI NEGLI OBIETTIVI DI ENTE</b> * prevenire la corruzione mediante aggiornamento analisi e strumenti di prevenzione * potenziare l'utilizzo della piattaforma predisposta da Unioncamere (Kronos) per la rilevazione degli FTE * individuazione e caricamento di ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali nell'ente finalizzati alla rilevazione del rischio e ad una efficace gestione di tutti gli adempimenti connessi alla privacy			Monitoraggio continuo e implementazione del piano triennale di prevenzione della corruzione, con revisione degli indici di valutazione del rischio, nonché del registro in materia di privacy tramite l'individuazione di ulteriori trattamenti dei dati personali, con particolare attenzione alla sicurezza e alla "normalizzazione" della gestione di tutti gli adempimenti connessi alla privacy. Potenziamento delle attività di rilevazione e analisi del controllo di gestione per processi, attraverso la revisione e razionalizzazione del flusso di caricamento, l'utilizzo dell'apposita piattaforma Kronos per la rilevazione dei <i>Full Time Equivalent</i> e dei costi per processi messa a disposizione da Unioncamere nazionale, la quale garantisce standard di rilevazione e <i>benchmarking</i> di sistema. I risultati di tale analisi che saranno ottenuti tramite la partecipazione diffusa di tutto il personale, consentiranno interventi volti alla riorganizzazione e migliore distribuzione



		delle attività nonché alla razionalizzazione nell'impiego delle risorse, umane e finanziarie, a disposizione dell'ente.		
4. Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati <i>outcome:</i> incrementare con il web e i social la conoscenza di attività e servizi della Camera di commercio <i>rif.</i> Ob. 4 ente	<b>COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI INDIVIDUATI NEGLI OBIETTIVI DI ENTE</b>			
	* migliorare la comunicazione "web social" anche attraverso la tempestività degli aggiornamenti e la chiarezza dei contenuti del sito internet			
	<b>MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE VIA WEB SU SERVIZI, INIZIATIVE, INFORMAZIONI, DATI</b>			
			* allineare l'organizzazione e le procedure interne delle Aziende speciali a quanto previsto dalla legge in tema di Anticorruzione e Trasparenza	
Garantire l'aggiornamento tempestivo, la chiarezza dei contenuti e il controllo periodico a campione delle pagine del sito istituzionale sulla base di <i>check list</i> predefinite e predisposizione report. Si cercherà inoltre di aumentare il numero delle iscrizioni al sito da parte di nuovi utenti. Potenziamento della comunicazione anche tramite i social (Twitter e Facebook) attraverso raccolta e analisi dei principali dati riferiti da Google Analytics, predisposizione report sull'andamento e sui miglioramenti possibili. Il beneficio riscontrabile dagli utenti è la maggiore diffusione delle informazioni e dei nuovi servizi disponibili, subito disponibili e con sempre meno errori, tramite l'accessibilità multicanale e una comunicazione più efficace, interattiva e moderna. Possibile conseguimento di risparmi organizzativi in termini di tempo, anche dal lato utente, legati alla riduzione della ricerca telefonica delle informazioni.				

**Risultati 2019 Specifico Area "Anagrafe economica"**

- Le check list di Area sono state regolarmente compilate ed è stato trasmesso il relativo report; le attività previste nelle check list risultano realizzate per almeno l'80% e sono stati realizzati tre report sull'andamento del sito istituzionale.

**Risultati 2019 Specifico Area "Risorse finanziarie e provveditorato"**

- Le check list di Area sono state regolarmente compilate ed è stato trasmesso il relativo report; le attività previste nelle check list risultano realizzate per almeno l'80% e sono stati realizzati tre report sull'andamento del sito istituzionale

**Risultati 2019 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"**

- Le check list di Area sono state regolarmente compilate ed è stato trasmesso il relativo report; le attività previste nelle check list risultano realizzate per almeno l'80% e sono stati realizzati tre report sull'andamento del sito istituzionale
- E' stato approvato il Codice Etico e il Modello di Organizzazione in coerenza con il D.lgs. 231/2001, unitamente alla Mappa del rischio; è stato assegnato l'incarico di RPC nonché RT al Direttore dell'Azienda ed è stato nominato l'ODV che ha effettuato controlli sull'applicazione della sopracitata disciplina (settembre e dicembre 2019), senza rilevare anomalie.

OBIETTIVI				
SEGRETARIO GENERALE	"ANAGRAFE ECONOMICA"	"RISORSE FINANZIARIE E PROVVEDITORATO"	"SVILUPPO DEL TERRITORIO E REGOLAZIONE DEL MERCATO"	RISULTATI ATTESI E BENFICI PER L'UTENZA
5. Sviluppare attività e servizi	<b>COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI INDIVIDUATI NEGLI OBIETTIVI DI ENTE</b>			Realizzazione di un nuovo progetto di supporto all'internalizzazione con il coinvolgimento trasversale delle competenze di diversi settori dell'Area Sviluppo del

<p>integrati a sostegno delle imprese e dei territori anche attraverso l'analisi economica e statistica  <i>outcome:</i>  sostenere l'attività del territorio  rif. Ob. 5 ente</p>			<p>* divulgare la conoscenza economica attraverso la realizzazione di rapporti di ricerca</p> <p>* realizzare iniziative volte alla diffusione dei dati statistici del territorio</p> <p>* sviluppare un progetto di supporto all'internazionalizzazione, in un settore rilevante dell'economia del territorio, che coinvolga competenze di più settori camerali (nell'ambito dell'Area Sviluppo del territorio)</p> <p>* valutare l'introduzione nell'Ente di un sistema CRM sulla base del quale decidere se e come procedere in merito all'individuazione del/i Settore/i su cui sperimentarlo</p>	<p>territorio, che garantirà agli utenti maggiori opportunità di contatto con operatori dei mercati target.</p> <p>Effettuare le analisi necessarie al fine di introdurre, in via sperimentale, un sistema <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) nell'ambito di un settore appositamente individuato. Il CRM rappresenta un nuovo metodo di lavoro e di gestione dei processi, che attraverso il conseguimento dell'efficienza organizzativa permette di perseguire le finalità dell'ente garantendo al contempo un elevato livello di customer satisfaction.</p> <p>Il CRM stabilisce un nuovo approccio che pone l'utente al centro dell'attenzione, attraverso il quale vengono individuati e gestiti i profili di utenti acquisiti e potenziali, così da mettere a punto attività e strategie in grado di soddisfare le loro esigenze ed aspettative.</p> <p>Tale risultato sarà ottenuto tramite la costruzione di un archivio standardizzato che rappresenti in modo strutturato e profilato tutti gli interlocutori dell'ente (raccoltando e integrando le informazioni sugli utenti presenti su diversi archivi) nonché di un portafoglio di servizi strettamente correlato con le esigenze anche potenziali dell'utenza.</p> <p>I miglioramenti perseguiti sono pertanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• incremento di tipo quantitativo e qualitativo dei servizi mediante l'attivazione di un nuovo servizio di assistenza individuale dell'utente a 360°, la gestione di campagne promozionali e una comunicazione mirata su servizi/eventi di interesse, che determinano una maggiore utilità ed efficacia percepita dei servizi camerali da parte dell'utente</li> <li>• revisione e reingegnerizzazione dei processi di lavoro dell'ente nel suo complesso riguardanti le interazioni con l'utenza.</li> </ul> <p>A supporto di tali iniziative sarà fondamentale la conoscenza e l'analisi del contesto esterno, ottenuta continuando a realizzare e diffondere le analisi economiche e statistiche nonché puntuali rapporti di ricerca.</p> <p>Con la realizzazione di tali obiettivi si determina un maggior impegno del personale, e quindi un incremento della produttività, chiamato a garantire il mantenimento dei livelli di servizio già raggiunti, pur persistendo la carenza di personale, nonché l'introito di somme a titolo di rimborso spese derivanti da convenzioni/progetti con soggetti terzi.</p>
--	--	--	---	---

**Risultati 2019 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"**

- Il progetto, un evento B2B internazionale, che coinvolge le aziende del settore agroalimentare a impatto sociale, non è stato avviato nel 2019 ma rinviato nel 2020 d'accordo con i partner di progetto, in primis, Slow Food e Università del Gusto di Pollenzo. Lo studio di fattibilità è stato ultimato e condiviso anche con Torino Social Impact, che in ragione dei temi trattati e delle aziende coinvolte, ha manifestato il proposito di inserirlo tra le attività da realizzarsi nel corso del 2020.
- Sono stati realizzati complessivamente n. 8 rapporti/report di ricerca: Analisi sulla natimortalità imprenditoriale nella città metropolitana di Torino, Analisi natimortalità nell'eporediese, Osservatorio spese famiglie torinesi anno 2018, Analisi sul sistema cooperativo della città metropolitana di Torino, Osservatorio sulla componentistica automotive italiana 2019, Osservatorio sull'imprenditorialità sociale 2019, Osservatorio interistituzionale sugli stranieri in provincia di Torino anno 2018, Indagine nell'ambito del progetto Si.sprint su fabbisogni e le istanze delle imprese in riferimento al tema dei finanziamenti europei.
- Gli eventi per la divulgazione dell'informazione economica del territorio sono stati complessivamente n.7: conferenza stampa sulla natimortalità imprese della provincia di Torino, evento sulla natimortalità imprenditoriale nell'eporediese, Osservatorio sulle spese delle famiglie torinesi anno 2018, Analisi sul sistema cooperativo della città metropolitana di Torino, Osservatorio sulla componentistica automotive italiana 2019, Osservatorio sull'imprenditorialità sociale 2019, Indagine nell'ambito del progetto Si.sprint.
- Dopo 5 riunioni con Infocamere per valutare l'adattamento del CRM predisposto per i PID, alle esigenze dell'Area ovvero del Settore Innovazione e bandi, la Valutazione costi software e adattamento a esigenze ufficio, la mappatura servizi di assistenza individuale su cui iniziare fase pilota, si è ritenuto di non procedere a sperimentazioni nel 2019.

<b>OBIETTIVI</b>				
<b>SEGRETARIO GENERALE</b>	<b>"ANAGRAFE ECONOMICA"</b>	<b>"RISORSE FINANZIARIE E PROVVEDITORATO"</b>	<b>"SVILUPPO DEL TERRITORIO E REGOLAZIONE DEL MERCATO"</b>	<b>RISULTATI ATTESI E BENFICI PER L'UTENZA</b>
<p><b>6. Promuovere il sistema turistico territoriale</b> <i>outcome:</i> valorizzazione del patrimonio culturale del territorio in chiave funzionale allo sviluppo del turismo <i>rif. Ob. 6 ente</i></p> <p><b>7. Promuovere l'alternanza scuola-lavoro</b> <i>outcome:</i> aumentare le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro <i>rif. Ob. 7 ente</i></p> <p><b>8. Promuovere l'utilizzo degli strumenti digitali</b></p>	<b>COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI INDIVIDUATI NEGLI OBIETTIVI DI ENTE</b>			<p>Dare continuità ai progetti pluriennali già avviati in materia di turismo, alternanza scuola lavoro e impresa digitale, portando avanti quanto previsto per l'annualità 2019 e ottimizzando le risorse destinate in termini di personale, spese generali, costi esterni e voucher. I benefici ottenuti tramite tali progetti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• incremento dell'attrattività turistica del territorio con ricadute positive dirette e indirette per l'economia locale, soprattutto per la filiera turistico ricettiva</li> <li>• agevolazione nell'incontro domanda-offerta di percorsi di alternanza e supporto nell'individuazione di figure professionali e dei relativi percorsi formativi il più possibile in linea con le esigenze delle imprese</li> <li>• attivazione del <i>Mentoring digitale</i> con lo scopo di valutare la maturità digitale e offrire piani di assistenza e intervento individuali</li> <li>• migliore concentrazione delle risorse e incremento dell'efficacia e dell'utilità percepita dalle imprese relativamente a servizi erogati su tematiche strategiche di estrema attualità</li> <li>• copertura dei costi interni tramite il finanziamento ottenuto dall'incremento del 20% del Diritto Annuale</li> </ul>
	* collaborare con gli altri dirigenti alla realizzazione dei progetti (annualità 2019): turismo, alternanza, progetto impresa 4.0 (finanziato con l'incremento del 20% del DA), ottimizzando l'impiego delle risorse		* realizzare i progetti "turismo", "alternanza" e "impresa 4.0" sull'annualità 2019 finanziati con l'incremento del 20% del DA, collaborando con gli altri dirigenti per ottimizzare l'impiego delle risorse	
	* diffondere l'utilizzo di strumenti digitali presso le imprese	* proseguire nell'attività di valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'ente		

<p>presso le imprese e nell'ente come elemento di miglioramento dell'efficienza interna e di semplificazione del rapporto con l'utenza</p> <p>outcome: diffusione degli strumenti digitali presso le imprese e presso l'ente</p> <p>rif. Ob. 8 e 9 di ente</p>				<p>Potenziamento del SUAP camerale con incremento delle pratiche ad invarianza di personale dedicato, anche al fine di consolidare il fascicolo d'impresa, implementando le azioni a supporto dei Comuni in delega. Gli immobili dell'ente saranno oggetto di interventi di valorizzazione e conservazione tramite il completamento del restauro di Palazzo Birago, l'adeguamento impiantistico del Centro Congressi e interventi di messa a norma dell'ex Borsa Valori.</p>
	<p><b>PROMUOVERE L'ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO</b></p>			<p>Potenziare la diffusione dell'alternanza scuola-lavoro anche a livello internazionale, progettando dei tirocini estivi all'estero per studenti.</p>
			<p>* rafforzare le iniziative dedicate all'alternanza scuola lavoro anche a livello internazionale</p>	

#### Risultati 2019 Specifico Area "Anagrafe economica"

- Le attività sui progetti 20% sono state rendicontate solo da una delle n. 6 persone individuate nella disposizione interna.
- Relativamente al potenziamento del Suap nel 2019 il totale delle pratiche è stato pari a 11.514 a fronte di un totale delle pratiche nel 2018 pari a 9.107, registrando così un incremento di 2.407 pratiche in valore assoluto e del 26,43% in valori relativi (superiore al 10%).

#### Risultati 2019 Specifico Area "Risorse finanziarie e provveditorato"

- Le attività sono state regolarmente rendicontate dal personale dell'Area individuato nella disposizione interna.
- Quanto al Centro congressi Torino Incontra la procedura aperta per direzione lavori e collaudatore Centro Congressi è stata bandita a marzo; con determinazione n. 465 del 17/12/2019 è stata definita la commissione. L'aggiudicazione provvisoria non è tuttavia stata realizzata nel 2019.
- Quanto a Palazzo Affari con nota prot. 79868 del 25/7/2019 è stata di sposta la ripresa della progettazione esecutiva relativa a Palazzo Affari anche richiedendo integrazione del preventivo per prestazioni professionali avendo aggiunto alla progettazione esecutiva la sostituzione della caldaia.
- Quanto a Palazzo Birago in data 30 dicembre 2019 il Responsabile Unico del Procedimento ha validato, ai sensi del D.Lgs. 50/16. il progetto definitivo relativo agli interventi di restauro conservativo del cortile e alla realizzazione della passerella di palazzo Birago di Borgaro, che con determinazione n. 4 /B-FP del 10 gennaio 2020 è stato condiviso e f atto proprio dal dirigente dell'area Risorse Finanziarie e Provveditorato e con successiva deliberazione n. 9 del 20 gennaio 2020 è stato approvato dalla Giunta

#### Risultati 2019 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"

- PROGETTO TURISMO: i kpi sono stati tutti raggiunti. In particolare: - partecipanti iniziative formative attivate: n.233 (a fronte di un target richiesto di 150) - iniziative formative attivate: n.8 (a fronte di un target richiesto di 4) - congressi con più di 400 partecipanti aggiudicati nel 2019: n.8 (a fronte di un target richiesto di 4) - paesi target strategici sui cui fare attività di branding mirata della destinazione: n. 4 (a fronte di un target richiesto di 4). I costi rendicontati sono superiori a quelli programmati; in particolare i costi interni rendicontati sono stati pari a euro 148.174,00 a fronte di 128,775,45 costi programmati.
- PROGETTO ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI: anche per questo progetto sono stati raggiunti tutti i KPI previsti dal definiti dal Ministero dello Sviluppo Economico; in particolare per ciò che attiene: 1) Scuole coinvolte nel network promosso dalla CCIAA; dato il target del 50,00%, il risultato raggiunto è stato pari al 100% (122 istituti scolastici su 122). 2.) N. di imprese iscritte al RASL (Registro alternanza scuola lavoro); dato il target del 4,50%, il risultato raggiunto è stato pari al 7,99% (1.754 su 219.577 imprese registrate nella città metropolitana di Torino). 3.) N. eventi di sensibilizzazione organizzati; dato il target di n=5, si è raggiunto il risultato di n=14. E' stato rendicontato il 100% del budget: a fronte del provento netto da rendicontare nel 2019 pari a € 1.349.585,07, sono stati rendicontati costi totali per € 1.479.217,70, in considerazione di costi interni rendicontati superiori rispetto a quanto previsto nel progetto.
- PROGETTO IMPRESA 4.0: tutti i kpi sono stati ampiamente superati (la media sui 3 indicatori è del 584%). In particolare: 1) Nr eventi di informazione e sensibilizzazione: previsto 4/ realizzato 45 (1125%) 2) Nr assesement: previsto 100/ realizzato 346 (346%) 3) Nr azioni orientamento verso DIH/CC: previsto 50/ realizzato 140 (280%); i costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2019 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero equivalgono +1 04,17% dei costi a preventivo.

OBIETTIVI				
SEGRETARIO GENERALE	"ANAGRAFE ECONOMICA"	"RISORSE FINANZIARIE E PROVVEDITORATO"	"SVILUPPO DEL TERRITORIO E REGOLAZIONE DEL MERCATO"	RISULTATI ATTESI E BENFICI PER L'UTENZA
	<b>GARANTIRE NEL TEMPO LA SALUTE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE CAMERALE, IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA E LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI</b>			<p>A supporto delle imprese che operano in campo ambientale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mantenere costantemente aggiornata la banca dati dell'Albo Gestori Ambientali attraverso l'avvio dei procedimenti d'ufficio per l'aggiornamento dell'anagrafica e del parco veicolare delle imprese</li> <li>• gestire le sessioni di esame abilitativo per i Responsabili Tecnici mantenendo gli standard qualitativi conseguiti nel 2018 (anno di avvio e sperimentazione) e realizzando maggiori introiti per l'ente che non devono essere riversati all'Albo.</li> </ul> <p>Garantire la qualità e l'attualità dei dati del Registro Imprese attraverso l'aggiornamento continuo e tempestivo, nonché attraverso la predisposizione di istanze al Giudice del Registro e di provvedimenti del Conservatore finalizzati a correggere tutte le anomalie riscontrate.</p> <p>Adeguamento normativo con modulistica unica aggiornata in materia di SCIA, per la quale, terminata la fase sperimentale degli ultimi mesi del 2018, occorre definire il nuovo regime amministrativo, con revisione delle procedure interne, recependo tutte le modifiche derivanti dal D.Lgs 222/2016 in atti normativi e/o gestionali.</p> <p>Riduzione a sei mesi dei tempi di emissione delle ordinanze ottenuta creando un doppio binario nella gestione dei verbali di accertamento fondato sia sull'attuale ordine cronologico che sul merito dell'istruttoria da svolgere (audizione, richiesta di controdeduzioni che sono più agevoli e più efficaci se effettuate in tempi ravvicinati rispetto all'emissione del verbale).</p> <p>Attivazione di un nuovo servizio per l'utenza di Ticket On Line, in sostituzione dell'attuale sistema di smaltimento code ormai tecnologicamente obsoleto, che consentirà all'utenza di prendere in anticipo il ticket via APP su Smartphone.</p> <p>Razionalizzazione dei servizi forniti dal Servizio metrico, a seguito del DM 93/2017, con conseguenti risparmi organizzativi, mediante la definizione del regolamento univoco, su scala nazionale, per l'esecuzione su richiesta dei controlli in contraddittorio di uno strumento di misura, in grado di garantire inoltre uniformità di comportamento e procedurale su scala nazionale.</p> <p>La realizzazione di tali obiettivi richiede un concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente e consentirà di erogare servizi aggiuntivi/innovativi rispetto a quelli ordinari</p>
	<p>* proseguire le attività a supporto delle imprese che operano in campo ambientale e garantire nel tempo la qualità dei dati di Registri e Albi</p> <p>* velocizzare le operazioni di chiusura dei procedimenti che terminano con il rigetto dell'istanza</p> <p>* portare a regime le modifiche introdotte in materia di SCIA dal d.lg.vo 222/2016</p>	<p>* ottimizzazione della gestione dei verbali di accertamento al fine di svolgere un'azione più efficace sia sotto il profilo dell'istruttoria sia sotto quello della tempistica</p> <p>* rifacimento sistema di smaltimento code con l'introduzione di servizio di Ticket On line</p>	<p>* definire i nuovi servizi del Servizio metrico, in considerazione dell'entrata in vigore del D.M. 93/2017</p>	

			e di qualità a beneficio delle imprese e degli utenti nonché conseguire risparmi di bilancio/organizzativi ovvero maggiori introiti per l'ente.
--	--	--	---

#### **Risultati 2018 Specifico Area "Anagrafe economica"**

- a) sono state realizzate tre sessioni d'esame (tutte quelle richieste dall'Albo Nazionale), rispettivamente in data 28.02.2019 (iscritti 60, idonei 14), 05.06.2019 (iscritti 46, idonei 15), 02.10.2019 (iscritti 77, idonei 25) b) vi sono stati 2330 accertamenti (di cui 506 effettuati dal Settore Staff del Conservatore e coordinamento di Area, 577 da Prodotti RI e SUAP, 1145 dal Settore Artigianato e AA.VV, 102 dal Settore Telelavoro RI e verifiche d'ufficio) tutti trasmessi al Giudice del Registro per gli adempimenti di competenza od oggetto di provvedimento del Conservatore; sono stati inoltre avviati tre procedimenti per cancellazione PEC non valide o non attive (790 PEC società di persone; 3274 PEC imprese individuali, 1522 PEC di società di capitali); c) Sono state cancellate tutte le start up che alla data del 30 novembre 2019 hanno perso i requisiti: 37 per decorrenza termini con atto del Conservatore e 13 per perdita dei requisiti con Decreto del Giudice (TOT.50); d) la Sezione regionale ha effettuato tutte le variazioni desunte dagli elenchi prodotti da Ecocerved sulla base dei dati tratti dai registri imprese del Piemonte: 1.124 variazioni anagrafiche, 1058 cancellazioni d'ufficio, di cui 492 per mancato pagamento del diritto annuale e 151 variazioni riguardanti il parco veicolare delle imprese iscritte.
- Dopo la sperimentazione della procedura automatica fatta all'interno del Settore Staff del Conservatore e Coordinamento di Area a dicembre sono state condivise le regole organizzative e procedurali con i Settori Accettazione Pratiche RI e Telelavoro. La condivisione è stata necessaria perché a regime affinché venga generato un provvedimento automatico è necessario che la persona che istruisce la pratica ne individui la tipologia ed associ ad essa il corrispondente preavviso di rigetto ex art. 10-bis l. 241/90. Dal 1° gennaio 2020 su una procedura si è pertanto passati alla fase standard. Creazione delle bozze in gestione notifiche. In particolare le attività sono state: predisposizione del documento per spiegare ai colleghi istruttori il funzionamento dell'applicazione. Redazione box sotto la specifica voce del "tipo di notifica" per indicare il provvedimento da abbinare al preavviso di rigetto e proposta di testo da utilizzare per la creazione del preavviso di rigetto in modo da poter fondare (nei fatti e in diritto) il provvedimento automatico. Diffusione a livello di colleghi istruttori (dal mese di dicembre) di 3 tipologie di provvedimento di rifiuto: Doppio deposito RI Doppio deposito REA TA su cedente cessato SPERIMENTAZIONE REALIZZATA SU: 27 pratiche, che hanno originato 9 provvedimenti firmati Diffusione a livello di colleghi istruttori (dal mese di dicembre) di 3 tipologie di provvedimento di rifiuto: Doppio deposito RI Doppio deposito REA TA su cedente cessato.
- Dopo una prima fase di sperimentazione dei flussi tra gli uffici coinvolti si è valutato sufficiente pubblicare le regole sul sito internet al seguente indirizzo: <https://www.to.camcom.it/attivita%20verificate-dal-registro-imprese>. Definiti i flussi, è stato redatto un documento riepilogativo (agli atti), che è stato illustrato ai tre settori coinvolti ed è stata creata una cartella condivisa dove vengono depositati gli esiti istruttori della SCIA a beneficio dei colleghi che istruiscono le pratiche. Infine nei mesi di settembre e ottobre sono state definite con la collaborazione del Settore AMBIENTE (documentazione agli atti) e illustrate alcune modalità operative conseguenti all'iscrizione dell'attività di commercio all'ingrosso di rifiuti

#### **Risultati 2019 Specifico Area "Risorse finanziarie e provveditorato"**

- Il sistema di smaltimento code è stato messo on line sul sito dell'ente nella prima settimana di ottobre per CNS, Carta tachigrafica e Diritto Annuale.
- Sono stati istruiti nei termini dei 6 mesi tutti i verbali pervenuti dal Registro Imprese e dagli organi accertatori nonché relativi scritti difensivi. In totale nel corso dell'anno sono state richieste anche 36 audizioni, tutte regolarmente convocate nei termini.

#### **Risultati 2019 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"**

- In data 19/6 è stato condiviso un documento con cui è stata definita e formalizzata la metodologia di risk assessment da adottare per la valutazione delle attività/servizi da realizzare presso il settore metrico.