

Relazione sulla  
performance relativa  
all'anno 2018

Allegato n. 1 alla  
deliberazione  
di Giunta  
del 10 giugno 2019

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

Relazione sulla performance della Camera di commercio di Torino relativa all'anno 2018

Relazione sulla performance  
Anno 2018

Giugno 2019

## Indice

Capitolo I .....	4
Presentazione della Relazione .....	4
Capitolo II .....	5
Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni.....	5
2.1 Il contesto esterno di riferimento.....	5
2.2 L'amministrazione .....	6
2.3 I risultati raggiunti.....	10
2.3.1 I risultati raggiunti sui dieci obiettivi dell'ente per il 2018 .....	10
2.3.2 I principali risultati sotto il profilo economico finanziario.....	33
Capitolo III .....	36
Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti .....	36
3.1 L'albero della performance.....	36
3.2 Obiettivi strategici di triennio .....	36
3.3 Indicatori e modelli di benchmark nel medio periodo e prerequisiti .....	37
3.4 Obiettivi dell'ente e del Segretario Generale: rinvio all'allegato 1.....	38
3.5 Principali risultati in materia di trasparenza e integrità.....	39
3.6 Obiettivi delle Aree organizzative: rinvio all'allegato 2 .....	39
3.7 Obiettivi individuali .....	39
Capitolo IV.....	44
Risorse, efficienza ed economicità .....	44
Capitolo V.....	44
Pari opportunità.....	44
Capitolo VI.....	45
Il processo di redazione della Relazione sulla performance.....	45
5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità .....	45

## 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 camerale 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.

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 2018 e quindi i risultati raggiunti sulle singole linee strategiche; 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*

Dopo una prima parte dell'anno caratterizzata ancora da una fase espansiva dei livelli produttivi, sebbene in rallentamento rispetto ai ritmi di crescita esibiti nel 2017, nella seconda metà del 2018 il sistema manifatturiero piemontese ha segnato un'importante battuta d'arresto.

Nel periodo ottobre-dicembre la produzione industriale ha registrato, infatti, una flessione dello 0,4%, risultato che segue le variazioni del +2,7%, +1,8% e -0,2% realizzate nei precedenti trimestri dell'anno.

Considerando complessivamente l'andamento dell'intero 2018 emerge come la produzione dell'industria manifatturiera piemontese abbia realizzato una variazione ancora positiva pari al +1%, inferiore però rispetto al +3,6% del 2017 e al +2,2%, del 2016.

Il segno meno della produzione industriale è accompagnato dal peggioramento registrati dagli altri indicatori analizzati: il mercato interno manifesta una sostanziale stabilità (+0,3%), gli ordinativi esteri si incrementano del 1,6%; in media, il fatturato totale delle imprese manifatturiere intervistate cresce del 1,4% rispetto al periodo ottobre-dicembre 2017, con la componente estera che registra una dinamica lievemente superiore rispetto a quella generale (+1,8%); il grado di utilizzo degli impianti si porta al 66,8%, dal 68,8% del IV trimestre 2017.

Anche a livello settoriale il quadro è quello di un peggioramento generalizzato. Resta su valori positivi solo l'industria alimentare (+1,9%). Stazionaria l'industria chimica, petrolifera e delle materie plastiche (+0,2%), con il segno meno tutti gli altri comparti manifatturieri piemontesi. Le flessioni produttive meno intense appartengono alla meccanica (-0,2%), ai metalli e alle industrie del legno e del mobile (entrambe segnano un -0,3%). Cali più

importanti, superiori alla media regionale, caratterizzano invece il comparto tessile (-1,8%), i mezzi di trasporto (-3,5%) e le industrie elettriche ed elettroniche (-4,0%).

In base ai dati del Registro imprese delle Camere di commercio, emerge come nel 2018 siano nate 24.156 aziende in Piemonte, a fronte delle 25.011 nuove iscrizioni registrate nel corso del 2017. Al netto delle 26.136 cessazioni (valutate al netto delle cancellazioni d'ufficio, in leggero aumento rispetto alle 25.976 del 2017), il saldo è negativo per 1.980 unità. Lo stock di imprese complessivamente registrate a fine dicembre 2018 presso il Registro imprese delle Camere di commercio piemontesi ammonta così a 432.583 unità, confermando il Piemonte in settima posizione tra le regioni italiane, con oltre il 7,1% delle imprese nazionali.

Il bilancio tra nuove iscrizioni e cessazioni si traduce in un tasso di crescita del -0,45%, peggiore rispetto al dato registrato nel 2017 (-0,22%), e ancora in controtendenza rispetto alla media nazionale (+0,52%).

Nel 2018 per l'ottavo anno consecutivo il sistema imprenditoriale torinese ha registrato una contrazione, facendo segnare un tasso di crescita negativo (-0,31%), simile al valore del 2014, che era stato il peggiore degli ultimi 10 anni. L'anno si è chiuso con 220.902 imprese registrate (-1.557 rispetto al 2017). Tornano a crescere le cessazioni (che l'anno scorso erano in calo), ma nel contempo scendono ancora, come nel 2017, le nuove iscrizioni (solo 13.352).

Prosegue anche nel 2018 il processo di terziarizzazione che ha coinvolto negli ultimi anni il tessuto imprenditoriale della provincia di Torino: in un generale calo, continuano a registrare un incremento i servizi alle imprese, che si confermano essere il primo settore in termini numerici con un lieve incremento della consistenza del +0,1%, e i servizi alle persone (+0,9%). Il turismo prosegue, anche se in maniera più contenuta, la fase espansiva già registrata negli anni scorsi, segnando una crescita del +0,6%, soprattutto grazie alle attività di ristorazione fissa e mobile (+1,6%); in calo invece i bar e le caffetterie (-0,7%), che rappresentano poco meno del 41% del totale del comparto, e gli hotel (-2,7%), mentre sono in crescita le altre strutture ricettive (+5,2%), come campeggi, ostelli, rifugi, affittacamere. Risultano nuovamente in calo commercio (-1%), l'industria (-1,9%), l'agricoltura (-1,5%) e le costruzioni (-2,1%).



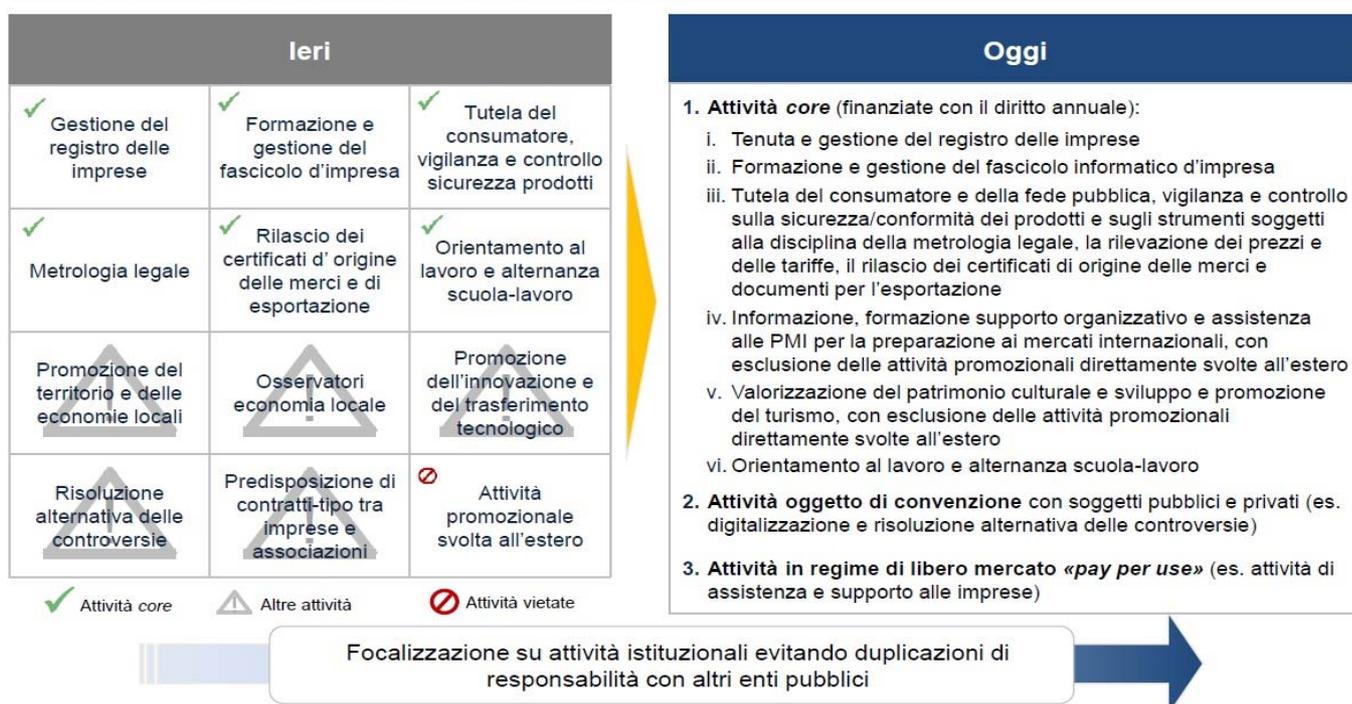
## 2.2 L'amministrazione

La Camera di commercio è un ente di diritto pubblico dotato di autonomia funzionale: svolge cioè funzioni di interesse generale per le imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito dell'economia locale. Le Camere di commercio esercitano anche funzioni delegate dallo Stato e da altre istituzioni (Regioni e Province), nonché quelli derivanti da convenzioni

internazionali. Queste competenze rappresentano l'ampiezza e il confine della sua azione amministrativa e della sua autonomia.

Tali tradizionali funzioni (fatta eccezione per l'attività promozionale all'estero), sono rimaste sostanzialmente confermate anche dopo la riforma del sistema camerale avviata dal Decreto Legge n. 90 del 24 giugno 2014 (convertito con Legge n. 114 dell'11 agosto 2014). Nonostante i pesanti tagli alle entrate imposti da tali riforma, le Camere di commercio hanno dimostrato di sapersi rinnovare rafforzando il loro ruolo di supporto alle imprese. A fianco dell'attività istituzionale "tipica", che ha dimostrato negli ultimi anni un notevole sviluppo in termini di semplificazione amministrativa e di forte spinta in chiave digitale, sono state infatti attribuite alle Camere nuove funzioni che abbracciano a 360 gradi il sistema produttivo e le diverse fasi di vita delle imprese. Temi come impresa 4.0, orientamento, alternanza scuola-lavoro sono alcuni dei filoni di intervento attivati, anche attraverso nuove forme di collaborazione con soggetti pubblici e privati al fine di favorire sinergie e migliorare complessivamente la performance del nostro territorio.

## NUOVE FUNZIONI PER RISPONDERE ALLE IMPRESE



Istituita nel 1825, la Camera di commercio di Torino è la quarta in Italia per numero di imprese iscritte (quasi 221 mila) ed è amministrata da una Giunta, formata dal Presidente, Vincenzo Ilotte, e da dieci componenti. La Giunta è eletta da un Consiglio di trentatré membri, espressione delle categorie economiche più rappresentative della provincia: industria, commercio, artigianato, servizi alle imprese, trasporti e spedizioni, agricoltura,

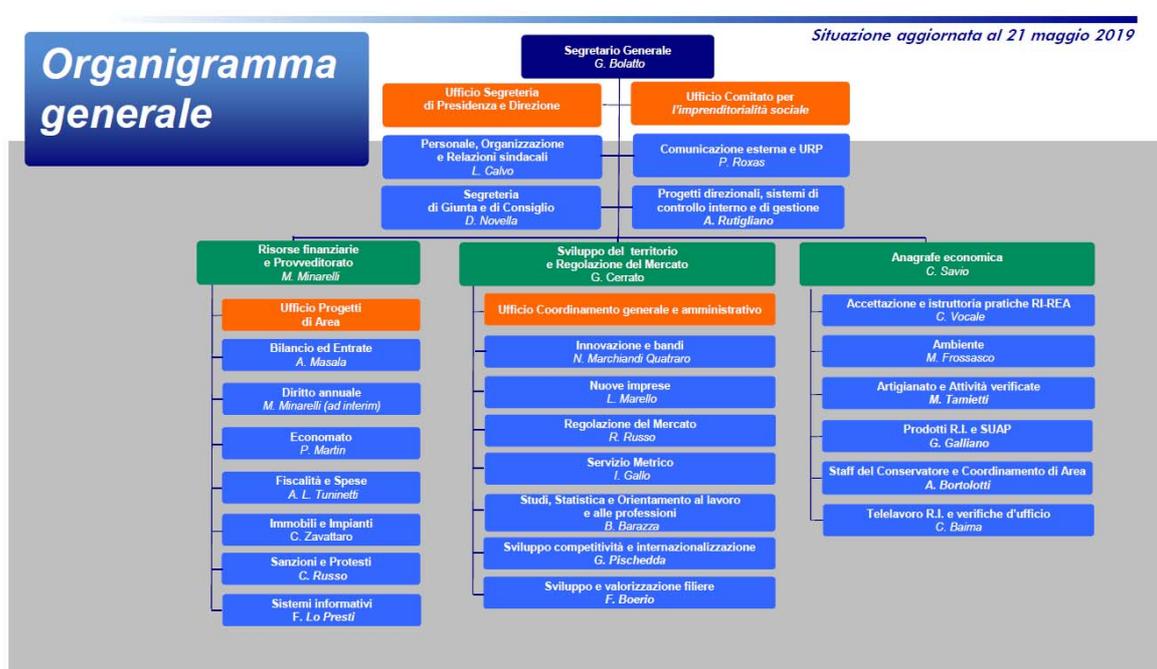
turismo, credito, assicurazioni, cooperazione, organizzazioni sindacali, consumatori e ordini professionali.

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

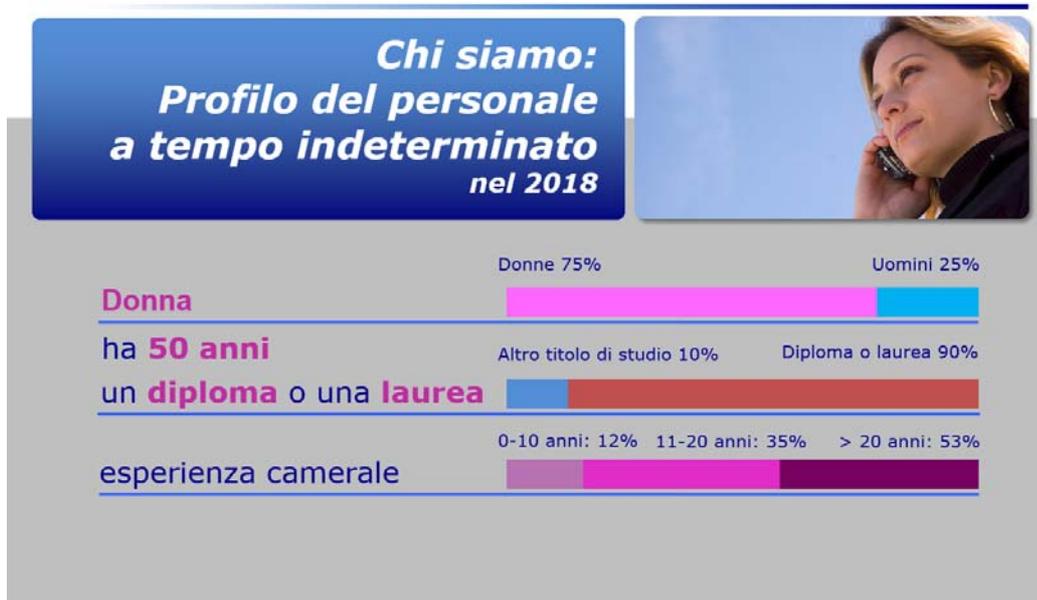
Quanto alla struttura interna, dall'aprile 2015 le Aree dall'ente dalla precedenti cinque sono state ridotte a tre con il contestuale potenziamento degli uffici in staff al Segretario Generale.

Nel mese di novembre 2016 è stato rivisto l'assetto interno, ossia la distribuzione dei settori facenti capo a ciascun dirigente ridisegnando la micro organizzazione individuata nel corso dell'anno 2015, al fine di consentire carichi di lavoro più omogenei per ciascuna area.

Si riporta qui sotto l'organigramma aggiornato al 21 maggio 2019.



Numeri e composizione del personale possono essere sintetizzati come segue.



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 2018

In questo paragrafo si descrivono i risultati raggiunti sugli obiettivi strategici dell'anno 2018.

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

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

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

Nel 2018 la Camera di commercio di Torino ha chiuso l'esercizio registrando un utile pari a 1.475.218,08. Tale risultato è stato conseguito nonostante il considerevole impegno da parte dell'ente per svolgere il suo accresciuto ruolo di promozione sul territorio, con un investimento in interventi economici pari a circa 9 milioni di euro comprendenti anche il finanziamento di attività e progetti legati alla maggiorazione straordinaria del diritto annuale, ma anche per la componente finanziaria e straordinaria.

In particolare, per quanto riguarda i due indicatori legati all'obiettivo il risultato è migliore dell'anno precedente in quanto i ricavi sono aumentati di circa 3,5 milioni (da 35.272.371,34 del 2017 a 38.879.029,87 del 2018) mentre i costi sono stati sostanzialmente stabili. E' da segnalare anche, per quanto riguarda il secondo indicatore, che il personale in servizio presso l'ente è in costante riduzione a seguito del blocco delle assunzioni che non ha permesso di integrare il turnover.

#### **Indicatore 1.1**

Indicatore economico finanziario di rigidità: dato dal rapporto tra gli oneri correnti (al netto degli interventi economici e degli ammortamenti e accantonamenti) e i proventi correnti.

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

Il rapporto, calcolato a consuntivo, è pari al 77% (TOTALE ONERI CORRENTI composti come da tabella sottostante: 29.987.221,02 / PROVENTI CORRENTI: 38.869.735,70 = 77,15) in netto miglioramento rispetto all'anno 2017 in cui era attestato all'83%.

ONERI CORRENTI	<b>6) Personale</b>	<b>12.527.059,56</b>
	<b>7) Funzionamento</b>	<b>11.271.553,66</b>
	a) Prestazioni servizi	5.371.779,01
	b) godimento di beni di terzi	59.859,48
	c) Oneri diversi di gestione	5.648.415,17
	d) Quote associative	
	e) Organi istituzionali	191.500,00
	<b>8) Interventi economici</b>	
	<b>9) Ammortamenti e accantonamenti</b>	<b>6.188.607,80</b>
	a) Immob. immateriali	
	b) Immob. materiali	
	c) svalutazione crediti	6.188.607,80
	d) fondi rischi e oneri	0,00
TOTALE ONERI CORRENTI		29.987.221,02
PROVENTI		38.869.735,70

77,15%

<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 equilibrio economico finanziario: sommatoria tra due indicatori distinti: l'indice risorse umane – rappresentato dal rapporto tra costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) e proventi correnti – e l'indice di equilibrio medio dimensionale – definito nel rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio per mille e il numero di imprese attive iscritte al registro delle imprese.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Il rapporto, calcolato a consuntivo, è pari al 32,07% e registra un miglioramento rispetto all'anno 2017 di tre punti percentuali (nel 2017 si è attestato a 35,24).

COSTO DEL PERSONALE			11.894.850,32
PROVENTI CORRENTI			38.869.735,70
COSTO DEL PERSONALE/PROVENTI CORRENTI			30,60%
+numero di dipendenti al 31/12/2018	284		284000
numero di imprese attive iscritte al registro imprese			193.423
			1,47
			30,60 +1.47= 32,07

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
39	41	43	45	47

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 2018 il valore si è attestato al 6% registrando un miglioramento di un punto percentuale rispetto all'anno 2017.

<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%).

Sintesi obiettivo 1: l'obiettivo è stato pienamente raggiunto (100%).

### 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 (l'80% delle valutazioni ha espresso il livello di soddisfazione massimo).

Quanto al sub-indicatore 2.1.2, è stata raggiunta la percentuale di soddisfazione del 98,7%.

<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 utenti 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>				
<i>Valore target:</i>	100%	80%	60%	40%	20%
	≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%

100%	80%	60%	40%	20%
(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 su accessibilità ai servizi e tempi di risposta ai 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 97,04% per l'accessibilità ai servizi e del 92,86% per i tempi di risposta.

100%	80%	60%	40%	20%
≥ 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 delle imprese relativamente al sito della Camera di commercio e la sua e-newsletter istituzionale.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Per l'indicatore n. 2.3.1 è stata raggiunta la percentuale del 86.21%. In particolare la risposta 6 (massima soddisfazione) ha raggiunto la percentuale del 41.4%.

Per l'indicatore n. 2.3.2 è stata raggiunta la percentuale del 95%. In particolare la risposta 6 (massima soddisfazione) ha raggiunto la percentuale del 50%.

Sub Indicatore	2.3.1 Percentuale di soddisfazione delle imprese relativamente al sito istituzionale				
<i>Valore target:</i>	100%	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>				
<i>Valore</i>	100%	80%	60%	40%	20%
<i>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 verso l'accessibilità e l'utilità dei servizi erogati internamente dall'ente.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Per l'indicatore n. 2.4.1 è stata raggiunta la percentuale di soddisfazione del 98%. Sono soddisfatto dell'accessibilità dell'applicativo: 98% ha dato parere favorevole.

Per l'indicatore n. 2.4.2 è stata raggiunta la percentuale del 98.02%. In particolare le risposte di soddisfazione sono equamente divise tra il valore 4 (21%), 5 (39%) e 6 (27%).

<b>Sub Indicatore</b>	<b>2.4.1 Percentuale di soddisfazione dei dipendenti verso la semplicità di utilizzo dell'applicativo moduli [messo a disposizione dall'Area Risorse Finanziarie]</b>				
<i>Valore</i>	100%	80%	60%	40%	20%
<i>target:</i>	≥ 70%	≥ 60%	≥ 55%	≥ 50%	≥ 40%

<b>Sub Indicatore</b>	<b>2.4.2 Percentuale di soddisfazione dei dipendenti verso l'utilità e la chiarezza dell'applicativo moduli [messo a disposizione dall'Area Staff Segretario Generale]</b>				
<i>Valore</i>	100%	80%	60%	40%	20%
<i>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 pienamente raggiunto (100%).

### Indicatore 2.5

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 2 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

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

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

#### *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

Raffronto fra servizi forniti dall'ente e mappatura fornita da Unioncamere nonché eventuale mappatura ministeriale (entro ottobre 2018) [così riformulato con deliberazione di Giunta 129/2018].

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

E' stata realizzata nei tempi previsti un'analisi ribaltando (anche mediante le mappe di transcodifica) i servizi forniti dalla Camera di Torino sulla nuova mappatura e abbinando, quando possibile, sulle attività non obbligatorie ore, personale e prodotti contabili.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
Ott.	Nov.	Dic.		

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

#### Indicatore 3.2

Analisi dei fabbisogni formativi alla luce della nuova mappa dei servizi entro 2018 mappatura per predisposizione del piano formazione 2019 [così riformulato con deliberazione di Giunta 129/2018].

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Pur non essendo stata formalmente approvata la mappatura, nella rilevazione dei fabbisogni si è tenuto conto anche delle nuove funzioni/attività attribuite alle Camere di commercio.

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 3.3

Revisione del registro del rischio alla luce della nuova mappatura e revisione valutazione dei rischi e misure di prevenzione per l'approvazione nel piano anticorruzione 2019 (entro dicembre 2018) [*così riformulato con deliberazione di Giunta 129/2018*].

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Pur non essendo stato ancora emanato il decreto ministeriale che doveva definire la mappatura, la revisione del Registro del Rischio è stata comunque effettuata anche alla luce dell'esperienza maturata dagli uffici in materia di applicazione della legge 190/2012 e del raffronto con le valutazioni di singoli analoghi processi risultanti dai P.T.P.C. di altre Camere di commercio. Il Registro è stato quindi rivisto sia con riferimento a nuove attività o sulla base di una mappatura più analitica, sia modificando processi già presenti.

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 3.3

Revisione dei costi dei processi e del flusso di rilevazione entro 2018 [*eliminato con deliberazione di Giunta 129/2018*].

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 degli indicatori e dai risultati dei controlli campione emerge che la prosecuzione dell'attività di auto controllo delle Aree (e di sensibilizzazione sulle tematiche relative alle pubblicazioni sul web) ha, nel tempo, 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 fra l'80 e il 100%.

<b>Sub ndicatore</b>	<b>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)</b>				
<i>Valore</i>	100%	80%	60%	40%	20%
<i>target:</i>	≥ 80%	≥ 70%	≥ 65%	≥ 60%	≥ 50%

<b>Sub ndicatore</b>	<b>4.1.2 Controllo trasmissione relativo report</b>				
<i>Valore</i>	100%	80%	60%	40%	0%
<i>target:</i>	SI				

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

L'indicatore n. 4.2 ha visto tutte le aree migliorare nettamente rispetto al 2017. Nel 1° e nel 2° trimestre 37 schede su 40 dei controlli fatti a campione erano corrette, mentre nel 3° e nel 4° trimestre 40 schede su 40 erano corrette (complessivamente il livello è pari al 96,25%).

<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

Sono stati prodotti dalle Aree i report richiesti riferiti da Google Analytics. In particolare, l'attività di controllo errori 404 (link a pagine non trovate) ha portato a un calo di circa l'85% degli errori durante la navigazione utente ed è stato segnalato mediamente un ottimo posizionamento delle pagine dell'ente sul motore di ricerca Google in relazione ai termini di interesse selezionati.

Sono stati anche prodotti i report relativi al sito e ai social istituzionali Twitter e Facebook secondo un formato condiviso e sintetico.

Infine è stata realizzata l'analisi finale dei report sul sito istituzionale e sui social. In particolare il report ha evidenziato che gli utenti stimati passano dai 428 mila del 2017 ai 693 mila del 2018 con un aumento percentuale del +61,73%. Sono emerse anche interessanti linee di azione migliorative per il 2019. Dai report sui social emergono, per Facebook, un aumento del 58% dei follower rispetto all'anno precedente, e per Twitter del 18,5%.

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

<b>Sub Indicatore</b>	<b>4.3.2 Tre report quadrimestrali sui social Twitter e Facebook</b>				
<i>Valore target:</i>	100%	80%	60%	40%	20%
	SI	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 le iscrizioni - semplice e avanzata - al sito istituzionale.

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

Nel 2018 si registrato un incremento di utenti iscritti al sito, passati da 13.700 a 19.180 (+40%) rispetto all'anno precedente. In particolare 8.216 Utenti base / 10.817 Utenti avanzati (professionisti + imprese che esprimono temi di interesse), di cui 5.310 Utenti impresa. Gli utenti iscritti alla newsletter "Camera news" sono passati da 1.426 a 4.438 (+211%).

<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 4 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 [eliminato con deliberazione 129/2018]**

#### **Indicatore 5.2**

Apertura di due di nuovi "Progetti Paese" su altrettanti mercati.

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

Dal monitoraggio effettuato si rileva che il numero dei progetti è stato pari a 2 relativi al mercato Russo e a quello EAU (Emirati Arabi).

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
2	1			

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

### Indicatore 5.3

Produzione di rapporti di ricerca su filiere produttive, indicatori economici e componenti del tessuto imprenditoriale: almeno cinque (entro dicembre 2018).

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che il numero di rapporti di ricerca è stato pari a 9. In particolare si tratta dei seguenti:

- Analisi sull'andamento del commercio e sul tema della desertificazione commerciale
- Analisi sulla imprenditorialità sociale del terzo settore nell'ambito delle attività promosse dal Comitato per l'imprenditorialità sociale
- Analisi sulla Nati-mortalità imprenditoriale in provincia di Torino
- Analisi sulla Nati-mortalità imprenditoriale nel Canavese
- Analisi sulla Nati-mortalità delle imprese cooperative in provincia di Torino
- Osservatorio sulle spese delle famiglie torinesi
- Osservatorio sulla componentistica automotive italiana
- Analisi sulla imprenditorialità straniera nell'ambito dell'Osservatorio Interistituzionale sugli Stranieri in provincia di Torino
- Osservatorio sulle imprese innovative della provincia di Torino (svolta in collaborazione con il Politecnico di Torino)

<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 5.4

Numero di eventi di presentazione predisposti: almeno quattro (entro dicembre 2018)

Per tutti e nove i rapporti di ricerca elencati al punto precedente è stato realizzato un evento di presentazione.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
4	3	2	1	

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 pienamente raggiunto (100%).

## Obiettivo 6) Promuovere il sistema turistico territoriale

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

## **Principali attività e risultati**

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

### **Indicatore 6.1**

Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018

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

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

- N. partecipanti iniziative formative attivate: 251 (a fronte di un target richiesto di 150)
- N. iniziative formative attivate: 7 (a fronte di un target richiesto di 3)
- N. imprese con certificazione di qualità Ospitalità italiana: 62 (a fronte di un target richiesto di 60).

Il complessivo "progetto strategico per la promozione della cultura e del turismo" si è articolato in diversi sotto-progetti realizzati in collaborazione e con il coinvolgimento dei principali stakeholder locali (ATL Turismo Torino e Provincia, Città di Torino, DMO Piemonte Marketing, Regione Piemonte, Film Commission Torino Piemonte, Associazione Nuova Generazione ItaloCinese, Centro Universitario Sportivo Torino e le Associazioni di categoria Ascom, Asshotel, Confesercenti, Federalberghi, Unione Industriale).

In particolare, sono stati realizzati i seguenti sotto-progetti:

- Moduli formativi per accrescere la qualità e la competitività nella filiera dell'accoglienza turistica (per un totale di 251 partecipati, come rendicontato per il KPI)
- Marchio di qualità ospitalità italiana (che ha portato alla certificazione di 62 strutture)
- Valorizzazione del prodotto outdoor (Predisposizione di una piattaforma outdoor con informazioni geo localizzate e multilingue dove fare puntare tutte le promozioni. La sezione nasce con il duplice obiettivo di presentare una mappatura per attività praticabili sul territorio e di renderle direttamente fruibili e acquistabili attraverso un sistema evoluto di shoponline)
- Valorizzazione dell'enogastronomia, dei prodotti tipici e dei vini (realizzazione e deposito del marchio "Torino Capitale del Gusto" organizzazione di "Torino Restaurant Week", 39 ristoranti aderenti, 600 menu venduti, interesse a ripetere l'iniziativa sia da parte dei ristoratori che dei produttori di vino)
- Progetto di marketing congressuale (creato un pacchetto di servizi e benefit economici agli organizzatori di eventi già in fase di candidatura per incentivare la scelta della città; il mercato ha accolto con favore la proposta che ha portato all'acquisizione di 11 congressi medico scientifici nazionali e internazionali da realizzarsi tra il 2019 e il 2020 a Torino, per un totale di 8.200 partecipanti, circa 27.000 pernottamenti e una ricaduta economica sul territorio stimata di oltre 8 milioni di euro)
- Marketing territoriale digitale #torinochemeraviglia (Realizzazione di 5 video e promozione attraverso una campagna integrata di social media marketing targetizzata; raccolta di informazioni utili per il futuro sviluppo di piani di marketing strategico mediante l'ottimizzazione degli strumenti digitali, utilizzo di Intelligenza Artificiale, Big Data e Google

Analytics; Temi: 1) outdoor-neve e adrenalina, 2) musei e enogastronomia 3) regge e castelli, 4) Torino beauty, 5) outdoor-biciletta a 360°. Risultati: 2 milioni di impressions pubblicitarie e 4.500 interazioni sui canali social. Strumenti: utilizzo di droni cinematografici. Canale su cui visionare i video: <https://www.youtube.com/playlist?list=PLkv8A4zRWanuFyd1dpieiayqSIXIjC1Q1>

- Scambio turistico italo cinese (sviluppo di tre prototipi di pacchetti turistici -turismo culturale, turismo sportivo e turismo enogastronomico - con la collaborazione di partner tecnici cinesi e locali, tre giornate di sensibilizzazione e formazione sulle caratteristiche dell'accoglienza per il turismo cinese per gli operatori della filiera turistica locale, press trip per quattro influencer cinesi)
- Promozione territoriale attraverso il location scouting cinematografico (nel 2018 sono stati 12 i lungometraggi/serie televisive attratti sul territorio e sono state accolte numerose delegazioni di addetti ai lavori in ricognizione per trovare location)
- Progetto educativo montagna (proposto alle scuole della Regione Piemonte un modulo che garantisca un'esperienza sportiva ed educativa di vivere la montagna nel periodo estivo nelle località della provincia di Torino; nel pacchetto vengono inclusi il trasporto, l'assistenza di un coordinatore, la pratica di attività estive legate al mondo della montagna; tutto ciò con l'obiettivo di incrementare le ricadute turistiche nelle aree con un potenziale di sviluppo delle attività outdoor della nostra provincia nei periodi di bassa stagionalità)

<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 6.2

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

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che i costi di progetto consuntivati sono stati pari al 96% 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>
≥ 90%	≥ 80%	≥ 70%	≥ 60%	≥ 50%

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

### Indicatore 6.3

Valorizzazione palazzo dell'ex Borsa Valori attraverso iniziative atte a farlo conoscere, migliorarlo e rifunzionalizzarlo affinché possa entrare stabilmente a far parte del circuito turistico promosso in città. Dare corso alle attività previste nel protocollo sottoscritto con la Regione per la rifunzionalizzazione del palazzo affinché ospiti un "museo del vino".

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

L'ente ha partecipato alla commissione di gara della Regione Piemonte per l'aggiudicazione del servizio di revisione dell'idea progettuale e business plan realizzata dal Politecnico di Torino; aggiudicato il servizio, successivamente sono stati analizzati 2 rapporti intermedi oltre quello finale del consulente, con riunioni interne o condivise con la Regione Piemonte. Il progetto finale è stato poi approvato con deliberazione GC n. 9/2019, dando mandato per la prosecuzione dell'iniziativa mediante Accordo di programma. Il protocollo d'intesa approvato con GC n. 177/2017 è stato quindi interamente sviluppato.

<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%).

### Indicatore 6.4

Dare corso alla attività per far realizzare degli interventi oggetto del progetto esecutivo di ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra: pre-validazione al netto del parere della Commissione di vigilanza entro dicembre 2018. *[modificato con deliberazione 129/2018]*.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Il progetto esecutivo è stato approvato con deliberazione GC n. 179/2018; l'approvazione è stata resa possibile dall'acquisizione del parere della Commissione Comunale di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo della Città di Torino ricevuto con prot. 96961/2018, trasmesso all'organismo di controllo con prot. n. 98688/2018, ricompreso nella validazione finale acquisita con prot. 105971/2018.

<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%).

### Indicatore 6.5

Restauro conservativo cortile e realizzazione passerella a Palazzo Birago di Borgaro: approvazione progetto preliminare entro 31 dicembre *[inserito con deliberazione 129/2018]*.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Il progetto di fattibilità tecnica ed economica per il restauro del cortile interno di Palazzo Birago di Borgaro è stato approvato con deliberazione GC n. 206/2018.

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

Sintesi obiettivo 6: l'obiettivo n. 6 è stato pienamente raggiunto (100%)

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

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

**Principali attività e risultati.**

Nel corso del 2018 sono state realizzate e promosse diverse azioni di sistema a favore del collegamento del mondo della scuola e del lavoro e che hanno favorito lo sviluppo del network territoriale e di collaborazioni con il sistema scolastico.

E' stato completato il progetto mirato alla formazione di formatori in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e rivolto agli insegnanti degli istituti superiori di II grado. Sono state coinvolte 46 scuole, più di 160 insegnanti, per circa 6.500 ore di formazione erogate. L'azione è stata fondamentale per sostenere le scuole nell'assolvimento del proprio compito istituzionale con la realizzazione di percorsi di Alternanza Scuola Lavoro.

E' stato avviato un progetto che propone un catalogo di attività articolate su 3 aree tematiche: a) area formazione tutor; b) area mappe delle professioni (con la costruzione di itinerari sul territorio co-progettati con le scuole); c) area laboratori. Sono sviluppati su 4 ambiti tematici: 1. innovazione tecnologica, in particolare in chiave 4.0 per illustrare e far conoscere agli studenti tecniche di progettazione e prototipazione e le più avanzate tecnologie produttive, e sui temi relativi alla sostenibilità ed alla sicurezza nel campo delle costruzioni; 2. innovazione sociale; 3. soft skill; 4. autoimprenditorialità. Complessivamente tali attività hanno previsto il coinvolgimento di circa 2.300 studenti, 50 imprese, 150 tutor aziendali, per circa 2.600 ore di formazione erogate.

E' stato promosso il Premio storie di alternanza presso tutti gli istituti scolastici superiori di II grado della provincia di Torino,

E' proseguita l'attività di promozione del RASL negli eventi organizzati; alla data del 31.12.2018 risultavano iscritte al RASL 1.600 imprese dell'area torinese (cui si aggiungono anche Enti pubblici, Enti privati e professionisti, per complessivi 1.650 soggetti) per oltre 5.000 studenti ospitabili.

All'azienda speciale Laboratorio Chimico della Camera di commercio di Torino è stato affidato un progetto per la realizzazione di un percorso biennale di formazione per l'alternanza scuola lavoro sulla tematica della sicurezza alimentare.

E' stato avviato un progetto in collaborazione con l'Associazione ISMEL (Istituto per la Memoria e la cultura del Lavoro dell'Impresa e dei Diritti Sociali), per lo sviluppo di percorsi di Alternanza Scuola Lavoro per la valorizzazione dei marchi storici della provincia di Torino.

La Camera di commercio di Torino, la Regione Piemonte, l'IRES PIEMONTE e il Collegio Carlo Alberto hanno stipulato un'intesa con l'obiettivo di analizzare l'impatto dei mutamenti tecnologici adottati nei processi produttivi sulle professioni e competenze richieste in provincia di Torino. Nell'ambito di tale intesa, congiuntamente con il Collegio Carlo Alberto di Torino, è stato realizzato un progetto di analisi sui trend delle nuove professioni.

In collaborazione con l'Associazione Torino Piazza Finanziaria e Assicurativa è stato realizzato il progetto "Orientarsi in alternanza per la consapevolezza economica", con 68 azioni di orientamento e diffusione di educazione finanziaria nei percorsi liceali.

In compartecipazione con la Fondazione Piazza Mestieri Marco Andreoni è stato avviato il Progetto "Soft skills in azione" finalizzato a realizzare mappare le potenzialità dei giovani circa la predisposizione al lavoro aiutandoli ad orientarsi in modo efficace.

E' stato approvato il Bando per la concessione di contributi sotto forma di voucher alle imprese a supporto dei percorsi di alternanza scuola lavoro. Sono state presentate complessivamente n. 196 domande e sono state ammesse alla fase di rendicontazione n.175 domande per complessivi 204.400 euro.

### Indicatore 7.1

Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018

#### 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:

- Istituti di istruzione secondaria scolastica di secondo grado del territorio coinvolti nel network promosso dalla CCIAA: sono stati coinvolti il 100% degli istituti del territorio (a fronte di un target richiesto del 30%)
- N. di imprese iscritte al Registro Alternanza Scuola Lavoro: a fine 2018 il numero di imprese iscritte è pari 7,23% (a fronte di un target richiesto del 3%)
- N. eventi di sensibilizzazione: sono stati realizzati 9 eventi (a fronte un target di 5)

<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 7.2

Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2018 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero ≥ 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>
≥ 90%	≥ 80%	≥ 70%	≥ 60%	≥ 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**

La costituzione del PID rientra tra le progettualità strategiche, finanziate per il triennio 2017-2019 con l'aumento fino al 20% del diritto annuale, deciso dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Alla luce del Piano generale l'attività nel 2018 si è sviluppata come segue.

Inizialmente sono stati messi a punto gli strumenti informatici gestionali (GANTT, CRM e AGEF) e individuati i digital promoters.

L'attività dei digital promoters e di Assessment Digitale si è svolta fra settembre e dicembre 2018 mediante: promozione on line e fisica (realizzazione corner PID presso area utenti CCIAA TO) dei servizi PID (in particolare selfie 4.0); realizzazione 200 assessment della maturità digitale alle imprese direttamente in Camera (kpi progetto PID 2018 = 100 minimo); proposta servizi di accompagnamento individuale su digitalizzazione; supporto di specifiche Filiere produttive: individuazione azioni di formazione ed accompagnamento all'accelerazione digitale delle filiere manifatturiere, agroalimentare e turismo.

Sono stati realizzati macro interventi:

1. Settore Manifatturiero (Executive Innovation Masterclass 4.0- EIA)
2. Settore Food /Turismo (Supporto all'Accelerazione Digitale Maestri del Gusto + MARCHIO YES e workshop di 1 giorno + 1 project work studenti Master)
3. Settore Artigiano: Lab Cube matching con digital designers e partecipazione a maker faire Roma
4. Digital Gender gap - Comitato Imprenditoria femminile
5. Attività di formazione assistenza specifica sul digitale attuata in collaborazione con le associazioni di categoria, in funzione di progettualità condivise;

Sono stati attivati (in compartecipazione) 15 progetti formativi informativi.

Tra iniziative dirette e in compartecipazione si registrano nell'anno 50 workshop conferenze per 1900 partecipanti.

E' stato definito il piano di comunicazione, avviato il progetto Un PONTE per la trasformazione digitale delle aziende torinesi (Individuazione Mentors aziendali e Validazione delle competenze Mentor) ed è stato pubblicato e gestito il bando per concessione di contributi sotto forma di voucher volti a favorire l'utilizzo da parte delle PMI di servizi o soluzioni focalizzati sulle nuove competenze e tecnologie digitali.

#### **Indicatore 8.1**

Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018

#### **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. medio di ore di formazione svolte dai Digital Promoter (deputati all'attività di assessment della maturità digitale): 79,2 (a fronte di un target richiesto di 40)
- N. eventi di informazione e sensibilizzazione organizzati dal PID: 41 (a fronte di un target richiesto di 4)

- N. imprese coinvolte nelle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale - CCIAA grande dimensione (oltre 75.000 imprese): 199 (a fronte di un target richiesto del 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 ≥ 90% dei costi a preventivo.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Dal monitoraggio effettuato si rileva che per l'indicatore n. 8.2 i Costi di progetto consuntivati sono stati pari al 67% 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>
≥ 90%	≥ 80%	≥ 70%	≥ 60%	≥ 50%

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

Sintesi obiettivo 8: l'obiettivo n. 8 complessivamente non è stato raggiunto (70%).

### 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

Integrare i flussi documentali dell'Albo dei Gestori Ambientali nel sistema di gestione documentale in uso all'Ente, ivi compreso il sistema di conservazione entro dicembre 2018.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Pur avendo l'ente partecipato alle necessarie fasi di progettazione a livello nazionale l'attività non ha potuto essere realizzata nel corso del 2018 in quanto gli applicativi (non gestiti dall'ente) dell'Albo e del sistema di gestione documentale non sono stati aggiornati per potersi interfacciare.

<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 non è raggiunto.

### **Indicatore 9.2**

Mantenere la pulizia e l'aggiornamento dell'indirizzario delle PEC imprese. Il numero di procedimenti massivi avviati 2018 dovrà essere maggiore o uguale ai procedimenti massivi 2017.

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

Sono stati avviati 3 procedimenti massivi come nel 2017.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
≥ 100%	≥ 90%	≥ 80%	≥ 70%	≥ 60%

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

### **Indicatore 9.3**

Favorire processo di informatizzazione e digitalizzazione della tenuta dei libri e registri contabili mediante la sperimentazione della gestione on line di archiviazione, visualizzazione e conservazione libri digitali. Numero imprese che fruiscono del servizio.

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

Dopo diverse fasi di confronto a livello nazionale il 3 ottobre scorso Infocamere ha reso disponibile il servizio "Altri libri e registri" così come richiesto da questo ente; il modello di contratto "Condizioni generali di erogazione del servizio libri digitali per la dematerializzazione dei libri d'impresa" proposto da Infocamere è stato quindi approvato il 17.12.18 nell'ultima seduta di Giunta dell'anno.

Non è stato quindi possibile sottoscrivere contratti con le imprese nell'anno 2018 ma unicamente verificare presso gli utenti la disponibilità ad un approfondimento sul servizio (disponibilità che è stata data da 53 utenti, quasi tutti studi professionali).

<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 non è raggiunto.

### **Indicatore 9.4**

Migliorare il servizio di supporto on-line per costituzione e modificazione start-up innovative. Tempo medio di prima risposta.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Nel 2018 il tempo medio di prima risposta è stato di 4,08 giorni.

<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
5 gg	6 gg	7 gg	8 gg	9 gg

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

Sintesi obiettivo 9: l'obiettivo non è stato complessivamente raggiunto (50%).

### 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 intranet come strumento per favorire la condivisione fra il personale delle informazioni (normativa esterna e interna, iniziative che coinvolgono l'ente, atti tipo, ...) e per agevolare l'accesso a strumenti e applicativi interni.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Il 20 dicembre 2018 è stata lanciata la nuova intranet dell'ente: aggiornata nei contenuti, totalmente rinnovata nella grafica, nella home page e con una più agevole struttura delle informazioni, con un nuovo menù ed una nuova articolazione delle pagine interne; lo strumento permette un approccio più "smart" e un'attenzione particolare alla fruibilità e all'utilità di informazioni sempre aggiornate. Nel 2019 saranno rilevati i miglioramenti attraverso un questionario di gradimento somministrato a tutti i dipendenti.

<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 stato pienamente raggiunto (100%).

#### Indicatore 10.2

Verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri (entro il 30 aprile 2018) agenti e rappresentanti (entro il 30 settembre 2018). Tutte le posizioni iscritte nel RI adeguatamente informate per invio pratica comunica.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Relativamente al sub-indicatore 10.2.1 tutte le posizioni interessate, complessivamente 2835, sono state adeguatamente informate dell'avvio del procedimento tramite la pubblicazione all'Albo Camerale ai sensi l'art. 8 della legge 241/1990 e attraverso comunicati sul sito internet, inoltre 1997 posizioni sono state informate attraverso una comunicazione a mezzo di posta elettronica certificata. Le posizioni aggiornate al 31.12.2018 ammontano a 1590.

Relativamente all'indicatore n. 10.2.3 le posizioni non sono state ancora contattate in quanto la legge 21.09.2018 n. 108 art. 11-ter ha previsto per la categoria degli Agenti e Rappresentanti la riapertura dei termini per l'aggiornamento delle posizioni nel RI/REA in conseguenza dell'avvenuta soppressione dei ruoli, riportando la procedura indietro al 13.05.2013, prorogato al 30.09.2013. In ragione di ciò Infocamere ha reso disponibile il mailing standard gratuito solo a fine gennaio 2019, a seguito dell'apposita intesa raggiunta a fine 2018 sul tavolo di lavoro inter-camerale. Occorre ora, prima di contattare le imprese valutare come dar corso ai due adempimenti (aggiornamento e revisione) che si sovrappongono.

Sub Indicatore	10.2.1 Verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri (entro il 30 aprile 2018). Tutte le posizioni iscritte nel RI adeguatamente informate per invio pratica comunica				
Valore target:	100%	80%	50%	40%	20%
	100%	90%	30%	70%	60%

Sub Indicatore	10.2.2 Verifica dinamica requisiti agenti e rappresentanti (entro il 30 settembre 2018). Tutte le posizioni iscritte nel RI adeguatamente informate per invio pratica comunica				
Valore target:	100%	80%	50%	40%	20%
	100%	90%	30%	70%	60%

100%	80%	60%	40%	20%
(Sub 10.2.1 + Sub 10.2.2)/2				

L'indicatore, tenendo conto anche del sub-indicatore 10.2.2, secondo la scala prevista in sede di approvazione degli obiettivi, è raggiunto solo parzialmente (40%).

### Indicatore 10.3

Emissione ruoli per recupero spese giudiziali a favore dell'ente riconosciute da sentenze passate in giudicato entro il 30 giugno 2018 e relativa rendicontazione entro il 31 dicembre 2018.

### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Quanto al sub indicatore 10.3.1 sono stati emessi e inviati 16 ruoli, 6 per contenziosi derivanti da impugnazioni di ordinanze su 8 sentenze passate in giudicato al 30/06/2018 (2 ricorrenti hanno pagato un importo complessivo pari a € 3.929,85 a seguito di sollecito

prima dell'invio a ruolo) e 7 per il recupero spese giudiziali relative ai contenziosi del diritto annuale.

Quanto all'indicatore 10.3.2 è stata effettuata la rendicontazione al 31.12.2018 e formalizzata ad inizio 2019 con effetto sul bilancio 2018.

Sub indicatore	10.3.1 Emissione ruoli per recupero spese giudiziali a favore dell'ente riconosciute da sentenze passate in giudicato entro il 30 giugno 2018				
Valore	100%	80%	60%	40%	20%
target:	100%	90%	80%	70%	60%

Sub indicatore	10.3.2 Relativa rendicontazione entro il 31 dicembre 2018				
Valore	100%	80%	60%	40%	20%
target:	SI				

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

100%	80%	60%	40%	20%
(Sub 10.3.1 + Sub 10.3.2)/2				

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

#### Indicatore 10.4

Cancellazione start up per decorrenza termini (cancellazione nel 2018 dei soggetti che hanno perso i requisiti nel 2017) o mancata conferma requisiti (1° verifica successiva al 30 ottobre 2018; 2° verifica entro il 31 dicembre 2018). Numero imprese che perdono requisiti entro il 31 dicembre 2018 uguale a numero procedimenti di cancellazione avviati.

#### Grado di raggiungimento dell'indicatore

Sono stati avviati 73 procedimenti di cancellazione (38 per perdita dei requisiti – di questi 13 hanno regolarizzato – e 35 per decorrenza termini – di queste 5 si sono cancellate/passate a PMI) nei confronti di tutte le società per le quali ricorrevano i presupposti.

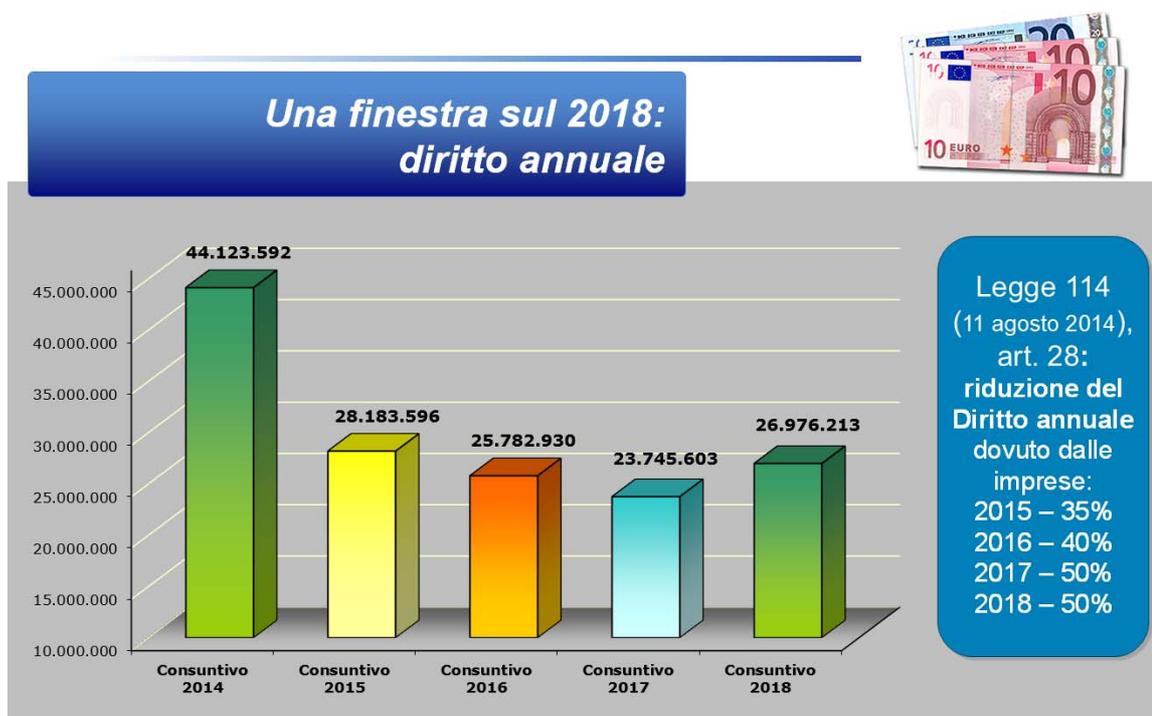
100%	80%	60%	40%	20%
100%	90%	80%	70%	60%

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 complessivamente raggiunto (85%).

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

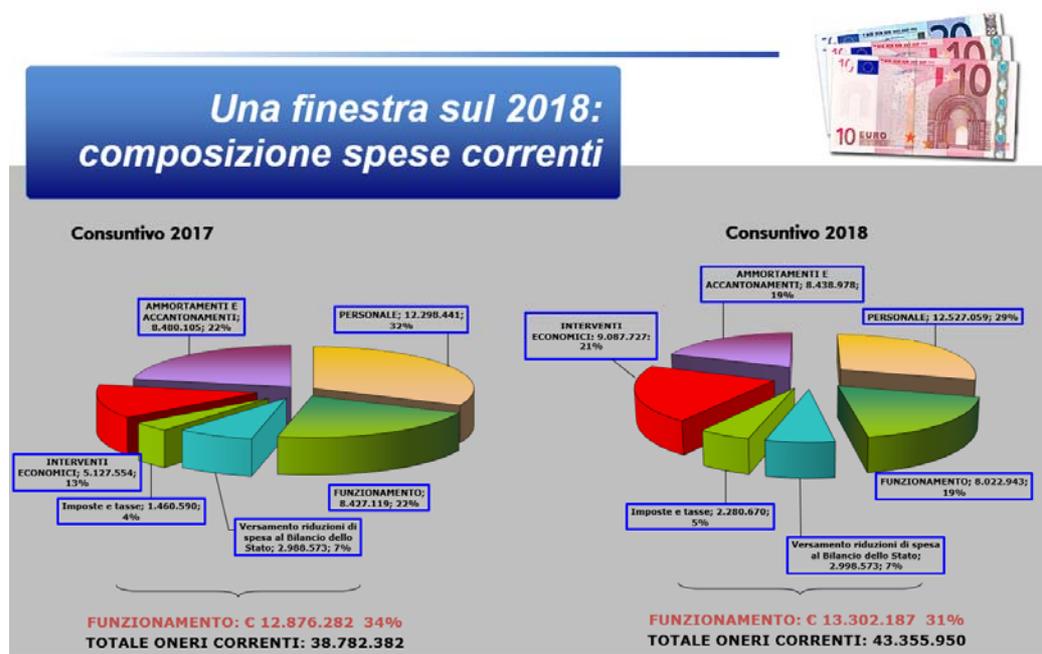
Per dare un quadro di sintesi anche sotto il profilo economico finanziario, riportiamo alcuni dati ricavati dal bilancio riaggregati sotto forma di grafici.



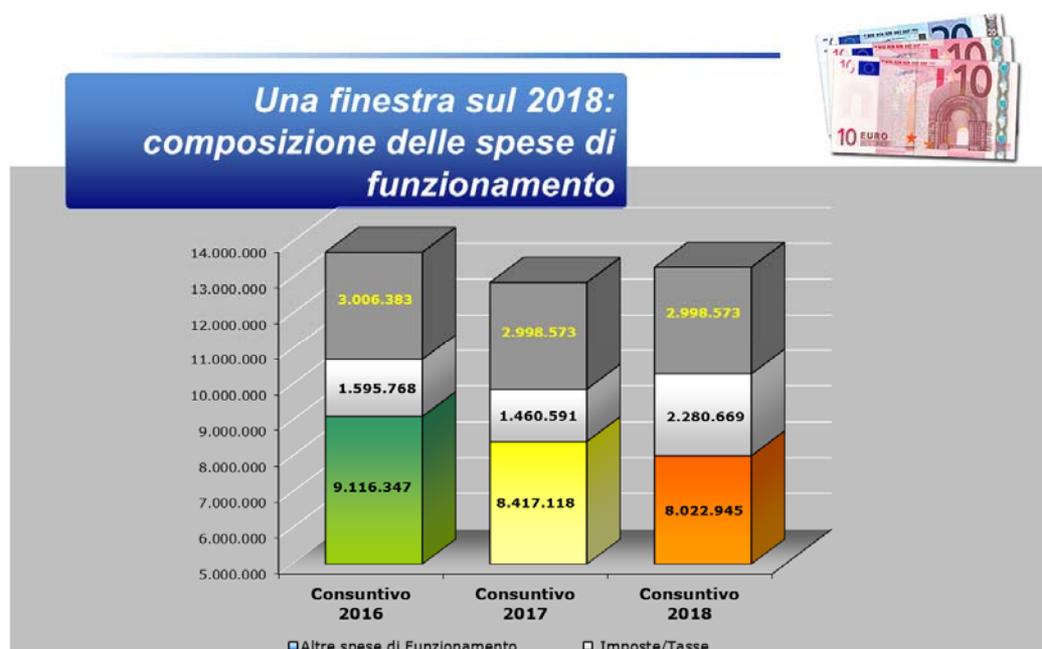
In continuità con quanto avvenuto nel 2017, il ricavo derivante dal diritto annuale risulta influenzato dalla normativa recente: della conversione del Decreto legge n. 90 del 24 giugno 2014, avvenuta con Legge n. 114 dell'11 agosto 2014, con la quale sono state ridefinite le principali fonti di finanziamento 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 nel 2017 del 50%. Nel 2017 e 2018 l'effetto negativo derivante dall'applicazione di tale normativa, viene attutito dal provento derivante dall'incremento del 20%. 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 dunque deciso di avviare 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:

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

Il primo grafico illustra il trend negli anni dei ricavi derivanti dal diritto annuale.

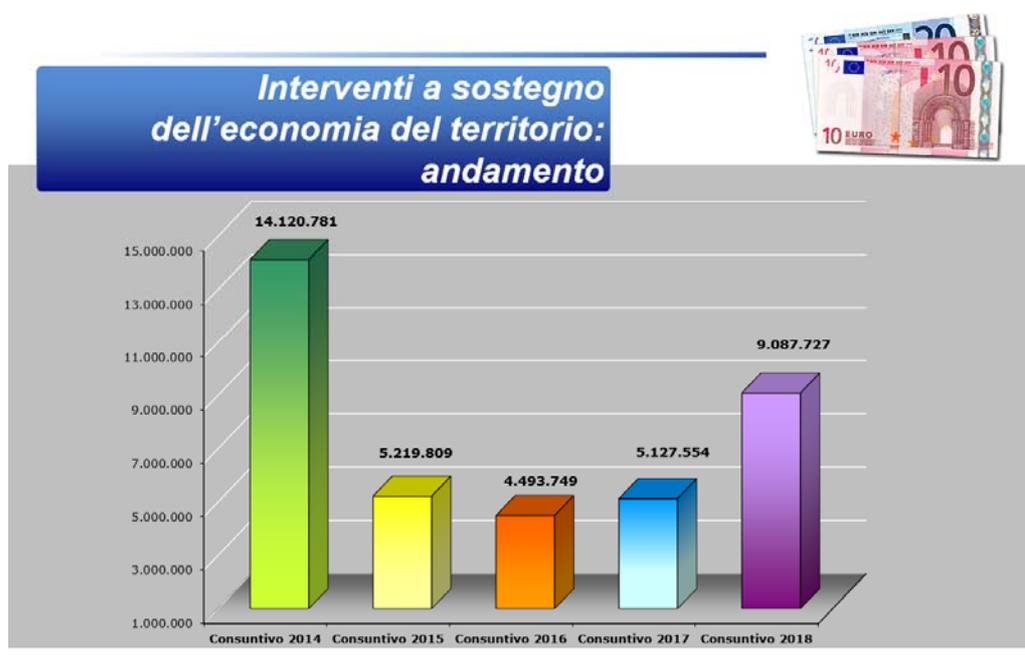


Il secondo grafico illustra la modifica della composizione delle spese correnti, tra il 2017 e il 2018; al netto del 20% sopra citato e terminata la riduzione del diritto annuale e la spending review sui costi, la situazione è sostanzialmente stabile.

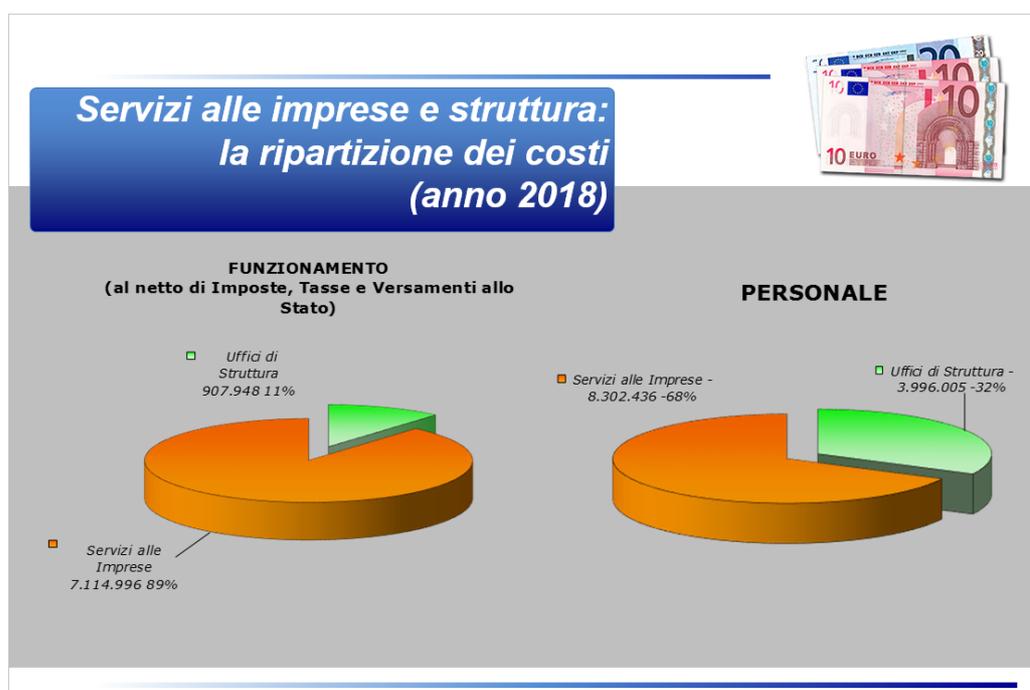


Il terzo grafico fornisce il dettaglio della composizione delle spese di funzionamento negli anni.

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 2018 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 2018; in particolare, negli allegati 1 e 2 sono riportati gli obiettivi di ente e quelli del Segretario Generale che ne discendono e gli obiettivi del Segretario Generale con quelli delle singole Aree organizzative che ne discendono.

#### 3.2 Obiettivi strategici di triennio

Si riporta qui di seguito una breve sintesi delle linee strategiche e dei costi; i principali risultati conseguiti per ogni linea nel corso del 2018 sono descritti al paragrafo 2.3 e negli allegati 1 e 2.

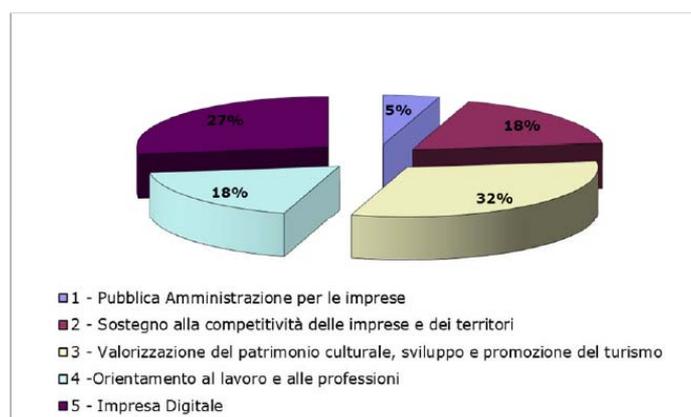
Linea 1 – PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE
Risultati 2018 Le Camere di commercio sono una pubblica amministrazione per le imprese, all'interno della quale l'"anima" amministrativa e quella promozionale sono perfettamente integrate. E ciò significa che l'attività camerale deve avere come obiettivo principale quello di favorire, in modo efficiente, efficace e tempestivo, gli interessi delle imprese del territorio, che costituiscono quindi la stella polare su cui orientarsi nella propria azione.  Costo sostenuto nel 2018: € 321.398
Linea 2 – SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI
Risultati 2018 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.  Costo sostenuto nel 2018: € 1.224.582
Linea 3 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE, SVILUPPO E PROMOZIONE DEL TURISMO
Risultati 2018 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, garantendo uno sviluppo economico del sistema locale anche in assenza di "eventi straordinari".  Costo sostenuto nel 2018: € 2.120.214
Linea 4 – ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI
Risultati 2018 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.  Costo sostenuto nel 2018: € 1.215.322

Linea 5 – IMPRESA DIGITALE	
<b>Risultati 2018</b>	
<p>La mission dell'ente camerale, legata alla possibilità di aumentare il diritto annuale, 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>Per promuovere il nuovo "Piano strategico pluriennale 2015-2019", il 21 maggio è stato realizzato per stakeholders, istituzioni e imprese un evento che ha messo in luce il nuovo ruolo che la Camera di commercio di Torino ha assunto nei confronti delle imprese, dei privati e dell'intera città, a seguito del percorso di riforma del sistema camerale approvato dal Governo. Attraverso numerosi video, slide di dati sul territorio e un appassionante dialogo condotto in sala con un moderatore, il Presidente ha raccontato i servizi digitali dedicati alle nuove esigenze di micro, piccole, medie e grandi imprese, proprie di una Camera più focalizzata sui servizi: una Camera più snella e attenta alle richieste dei propri stakeholder, dotata di nuove funzioni innovative, coerenti con i piani di sviluppo del Paese in tema di digitalizzazione, orientamento e formazione, turismo e cultura.</p>	
Costo sostenuto nel 2018: € 1.826.292	

I costi per ciascuna linea strategica, già riportati per le singole linee, sono riepilogati nella tabella sottostante.

### Riepilogo costi per linea strategica anno 2018

1 - Pubblica Amministrazione per le imprese	321.398	5%
2 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori	1.224.582	18%
3 - Valorizzazione del patrimonio culturale, sviluppo e promozione del turismo	2.120.214	32%
4 - Orientamento al lavoro e alle professioni	1.215.322	18%
5 - Impresa Digitale	1.826.292	27%
<b>TOTALE INIZIATIVE DIRETTE</b>	<b>6.707.809</b>	<b>100%</b>
INIZIATIVE DI RAPPRESENTANZA ECONOMICA DEL SISTEMA TERRITORIALE	1.223.384	
CONTRIBUTI ALLE AZIENDE SPECIALI	1.156.534	
<b>TOTALE INTERVENTI ECONOMICI</b>	<b>9.087.727</b>	



### *3.3 Indicatori e modelli di benchmark nel medio periodo e prerequisiti*

La Camera di commercio di Torino ha misurato negli anni la propria performance complessiva sulla base delle risultanze di specifici indicatori di salute organizzativa e di qualità del servizio offerto e dei risultati ottenuti sugli obiettivi strategici individuati per l'ente nell'anno di riferimento.

Fino al 2016 era prevista l'individuazione di specifici indicatori di salute organizzativa e di qualità dei servizi (oltre agli obiettivi strategici annuali di ente) che, mantenuti costanti nel tempo, consentissero "il raffronto dell'ente con se stesso nel tempo e con altre realtà pubbliche e private comparabili".

In fase di valutazione, il raggiungimento dell'80% di questi indicatori e degli obiettivi annuali, era condizione preliminare per erogare i compensi incentivanti.

Tali indicatori, proposti per la prima volta alla Giunta dall'Ufficio "Controllo strategico, di gestione e progetti direzionali" ed approvati nel 2010, sono stati successivamente parzialmente rettificati nel 2015 e nel 2016 per tener conto della riduzione del diritto annuale imposta da legge.

Per l'anno 2017, invece, si era stabilito di sospendere l'utilizzo nella funzione di prerequisito, circoscrivendo la valutazione di tale ambito agli obiettivi strategici ed in attesa di rivedere, anche in relazione alla normativa in materia di valutazione delle performance del sistema camerale, le eventuali modifiche da apportare al sistema di valutazione.

A fine 2017 il sistema di valutazione è stato quindi parzialmente modificato per adeguarlo al D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 74 recante "Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150".

In occasione di tale intervento, in una logica di semplificazione e di maggior aderenza al dato normativo, è stato previsto che tra gli obiettivi strategici siano presenti specifici obiettivi di salute organizzativa e di qualità dei servizi.

Con deliberazioni n. 190 e 191 del 18 dicembre 2017, in relazione ai documenti strategici di mandato aggiornati e agli indirizzi generali degli organi camerali, la Giunta ha quindi rispettivamente individuato gli obiettivi strategici di ente per l'anno 2018 (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.

Dopo l'approvazione del bilancio consuntivo, l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), ha formulato la valutazione dell'ente che risulta pari al 100% per gli obiettivi da 1 a 7, 70% per l'obiettivo 8, 50% per l'obiettivo 9 e 85% per l'obiettivo 10; nell'ambito dell'analisi ha altresì evidenziato che "la 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 ... e alla efficienza interna" 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 albertura proposta nel Piano della performance (che vede

collegati obiettivi dell'ente con quelli del Segretario Generale), con 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 2018 oltre all'aggiornamento del principale documento di programmazione (il piano anticorruzione, che include al proprio interno anche la sezione sulla trasparenza), è stato ulteriormente incrementato il numero di pubblicazioni sul sito istituzionale mediante l'apposito applicativo 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.

### *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 di salute organizzativa e di qualità dei servizi all'utenza e dei risultati ottenuti sui dieci 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 anche 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 miglioramenti per i 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"	<b>A</b>	0	1	2	3	4	5	6	Valutazione di ciascun obiettivo
	<b>B</b>	0	1	2	3	3	4	5	
	<b>C</b>	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	BASSA		MEDIA			ALTA	
Valutazione	0	1	2	3	4 Obiettivi ok	5	6
	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.

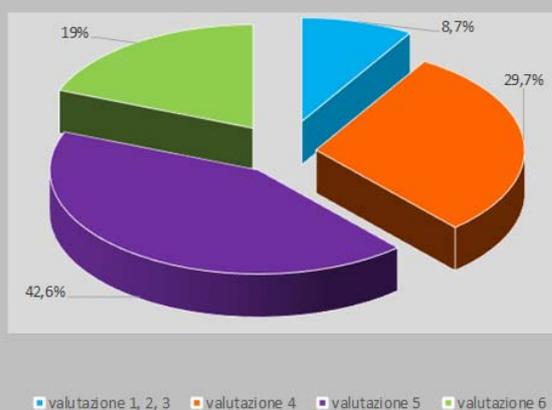
Dalla consultazione dei dati di dettaglio di ciascun anno si può affermare che il sistema adottato dall'ente sin dall'anno 2002 sulla valutazione e premiazione delle performance del personale camerale contiene diverse analogie con quanto richiesto oggi dalla normativa di riforma in materia di ottimizzazione 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 (l'87% 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 2017, in sede di contrattazione decentrata è stata destinata al premio incentivante la produttività per il personale non dirigente la cifra di € 792.994,84 a cui devono aggiungersi i risparmi di pagamento mentre per il personale dirigente la cifra destinata al finanziamento della retribuzione di risultato sarà pari a € 79.433,02. La Giunta, previa verifica del raggiungimento di specifici risultati, provvederà a quantificare l'esatto importo da rendere disponibile

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 19,0% ha ottenuto la valutazione massima 6 che certifica l'eccellenza della performance individuale mentre l'8,7% 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 29,7% del personale in una valutazione positiva completamente in linea con i risultati attesi ed un ulteriore 42,6% del personale in una valutazione con risultati positivi nettamente superiori ai risultati attesi.

## Valutazione finale e distribuzione percentuale del personale Anno 2018



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 2018; 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 2011 è stato costituito il Comitato unico di garanzia (CUG) che sostanzialmente ha assorbito le funzioni del Comitato per le pari opportunità e del Comitato paritetico sul fenomeno del mobbing, rinnovato nel 2015. Nel corso del 2018 il comitato si è regolarmente riunito e ha continuato a partecipare alla rete dei comitati sia a livello regionale sia a livello comunale.

Sempre dal punto di vista interno all'ente, sono stati realizzati i percorsi di reinserimento specifici per i dipendenti diventati genitori.

La Camera di commercio di Torino prevede infatti che le neomamme, nel momento della ripresa dell'attività lavorativa, effettuino un percorso di reinserimento appositamente studiato per ciascuna di loro e corredato da specifici interventi formativi.

Nel 2018 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 2018 sono state attivate 2 nuove postazioni per un totale di 20 postazioni attive (ulteriori dettagli sull'utilizzo del telelavoro sono pubblicati sul sito istituzionale).

E' anche 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 competenze, in particolare quelle legate ad industria 4.0.

## Capitolo VI

# Il processo di redazione della Relazione sulla performance

### *5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità*

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 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).

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

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2018	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI			
			SEGRETARIO GENERALE			
<a href="#">Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</a>	1. Garantire nel tempo la salute organizzativa dell'ente camerale	1.1 Rapporto tra gli oneri correnti (al netto degli interventi economici e degli ammortamenti e accantonamenti) e i proventi correnti < 80%	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: 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</i>	<i>Alcuni parametri esemplificativi:</i> * mantenere l'equilibrio economico finanziario dell'ente * mantenere l'indice di equilibrio economico finanziario tenuto conto dell'indice risorse umane e dell'indice di equilibrio medio dimensionale * indice gestionale di assenteismo complessivo * monitoraggio costante dei budget al fine di ridurre lo scostamento dei costi consuntivati * realizzare la razionalizzazione delle partecipazioni secondo quanto deliberato dalla Giunta camerale (delibera 131 del 25 luglio 2017) * mantenere l'equilibrio economico dell'Azienda Speciale Laboratorio Chimico e dell'Azienda Speciale Torino Incontra * miglioramento dell'accesso alle informazioni e applicativi interni * verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri agenti e rappresentanti * emissione ruoli per recupero spese giudiziali a favore dell'ente riconosciute da sentenze passate in giudicato * cancellazione start up per decorrenza termini o mancata		
		1.2 Indice risorse umane (rappresentato dal rapporto tra costi del personale e proventi correnti) + l'indice di equilibrio medio dimensionale (rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio per mille e il numero di imprese attive iscritte al registro delle imprese) entro 39.				
		1.3 Indice gestionale di assenteismo complessivo <8%				
<a href="#">Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</a>	10. Favorire il miglioramento dell'efficienza interna dell'ente, il contenimento dei costi e la tutela delle entrate	10.1 Revisione intranet come strumento per favorire la condivisione fra il personale delle informazioni (normativa esterna e interna, iniziative che coinvolgono l'ente, atti tipo, ...) e per agevolare l'accesso a strumenti e applicativi interni				
		10.2 Verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri (entro il 30 aprile 2018) agenti e rappresentanti (entro il 30 settembre 2018). Tutte le posizioni iscritte nel RI adeguatamente informate per invio pratica comunica				
		10.2.1 Verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri (entro il 30 aprile 2018). Tutte le posizioni iscritte nel RI adeguatamente informate per invio pratica comunica				
		10.2.2 Verifica dinamica requisiti agenti e rappresentanti (entro il 30 settembre 2018). Tutte le posizioni iscritte nel RI adeguatamente informate per invio pratica comunica				
		10.3 Emissione ruoli per recupero spese giudiziali a favore dell'ente riconosciute da sentenze passate in giudicato entro il 30 giugno 2018 e relativa rendicontazione entro il 31 dicembre 2018				
		10.3.1 Emissione ruoli per recupero spese giudiziali a favore dell'ente riconosciute da sentenze passate in giudicato entro il 30 giugno 2018				
	10.3.2 Relativa rendicontazione entro il 31 dicembre 2018					

		10.4 Cancellazione start up per decorrenza termini (cancellazione nel 2018 dei soggetti che hanno perso i requisiti nel 2017) o mancata conferma requisiti (1° verifica successiva al 30 ottobre 2018; 2° verifica entro il 31 dicembre 2018). Numero imprese che perdono requisiti entro il 31 dicembre 2018 uguale a numero procedimenti di cancellazione avviati		<i>conferma requisiti</i>
<b>Risultati 2018 Segretario Generale ob. 1</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il rapporto tra oneri correnti e proventi correnti calcolato a consuntivo, è pari al 77% (TOTALE ONERI CORRENTI: 29.987.221,02 / PROVENTI CORRENTI: 38.869.735,70 = 77,15). L'ente ha chiuso l'esercizio registrando un utile pari a 1.475.218,08. Tale risultato è stato conseguito nonostante il considerevole impegno promozionale sul territorio, con un investimento in interventi economici pari a circa 9 milioni di euro</li> <li>- Il rapporto (sommatoria tra due indicatori distinti: l'indice risorse umane - rappresentato dal rapporto tra costi del personale e proventi correnti - e l'indice di equilibrio medio dimensionale - definito nel rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio per mille e il numero di imprese attive iscritte al registro delle imprese) a consuntivo è pari al 32,07, ampliamento inferiore al valore target 39</li> <li>- 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 2018 il valore si è attestato al 6% registrando un miglioramento di un punto percentuale rispetto all'anno 2017</li> <li>- Lo scostamento complessivo fra budget assestato e consuntivo (escluse le grandezze riferibili alla maggiorazione del 20% del diritto annuale) è pari al 3.31%</li> <li>- Sono state realizzate n. 4 procedure per le dimissioni secondo quanto deliberato dalla Giunta (delibera 131 del 25 settembre 2017). Questa la situazione a chiusura di anno: 1. ottenuto la liquidazione della quota di Isnart scpa della quale non è più socio. 2. vendita alla Camera di commercio della Venezia Giulia la quota detenuta in Uniontrasporti scarl. 3. deliberato di porre in scioglimento e liquidazione la società Montepo spa previa trasformazione in srl 4. Esercitato il recesso da Finpiemonte Partecipazioni spa ai sensi dell'articolo 24 del D.Lgs. 175/2016 dopo che il bando d'asta pubblica è andato deserto</li> <li>- Entrambe le Aziende Speciali hanno chiuso l'esercizio 2018 in utile. In particolare: a) Torino incontra: il contributo previsto a budget era pari a 570.000 euro (X) confermato a consuntivo; l'utile è stato pari a 4.817,17 euro. L'indicatore è stato quindi raggiunto al livello 1 in quanto X=Y (con uno scostamento pari all'utile entro l'1%). b) Laboratorio Chimico: il contributo previsto a budget era pari a 500.000 euro (X) confermato a consuntivo; l'utile è stato pari a 4.477 euro. Anche il secondo indicatore è stato raggiunto al livello 1 in quanto X=Y (con uno scostamento pari all'utile entro l'1%)</li> <li>- Il 20 dicembre 2018 è stata lanciata la nuova intranet dell'ente: aggiornata nei contenuti, totalmente rinnovata nella grafica, nella home page e con una più agevole struttura delle informazioni, con un nuovo menù ed una nuova articolazione delle pagine interne; lo strumento permette un approccio più "smart" e un'attenzione particolare alla fruibilità e all'utilità di informazioni sempre aggiornate. Nel 2019 saranno rilevati i miglioramenti attraverso un questionario di gradimento somministrato a tutti i dipendenti</li> <li>- Relativamente alla verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri, tutte le posizioni interessate, complessivamente 2835, sono state adeguatamente informate. Relativamente ad agenti e rappresentanti le posizioni non sono state contattate in quanto la legge 21.09.2018 n. 108 art. 11-ter ha previsto per tali categorie la riapertura dei termini per l'aggiornamento delle posizioni nel RI/REA in conseguenza dell'avvenuta soppressione dei ruoli, riportando la procedura indietro al 13.05.2013, prorogato al 30.09.2013</li> <li>- Sono stati emessi e inviati 16 ruoli: 6 per contenziosi derivanti da impugnazioni di ordinanze su 8 sentenze passate in giudicato al 30/06/2018 (2 ricorrenti hanno pagato a seguito di sollecito prima dell'invio a ruolo) e 7 per il recupero spese giudiziali relative ai contenziosi del diritto annuale.</li> <li>- Sono stati avviati 73 procedimenti di cancellazione di start up (42 per perdita dei requisiti - di questi 13 hanno regolarizzato - e 31 per decorrenza termini - di queste 5 si sono cancellate/passate a PMI) nei confronti di tutte le società per le quali ricorrevano i presupposti</li> </ul>				

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2018	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
<p><a href="#">Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</a></p> <p><a href="#">Linea 2 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori</a></p>	<p>2. Garantire nel tempo la qualità dei servizi erogati</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 di imprese utenti verso l'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 su accessibilità ai servizi e tempi di risposta ai servizi dell'Area Promozione e Sviluppo del territorio, in particolare del Servizio Documenti estero</p> <p>2.3 Percentuale di soddisfazione delle imprese relativamente al sito della Camera di commercio e la sua e-newsletter istituzionale</p> <p>2.3.1 Percentuale di soddisfazione delle imprese relativamente al sito istituzionale</p> <p>2.3.2 Percentuale di soddisfazione delle imprese iscritte alla e-newsletter sulla newsletter stessa</p> <p>2.4 Percentuale di soddisfazione dei dipendenti verso l'accessibilità e l'utilità dei servizi erogati internamente dall'ente</p> <p>2.4.1 Percentuale di soddisfazione dei dipendenti verso la semplicità di utilizzo dell'applicativo moduli [messo a disposizione dall'Area Risorse Finanziarie]</p> <p>2.4.2 Percentuale di soddisfazione dei dipendenti verso l'utilità e la chiarezza dell'applicativo moduli [messo a disposizione dall'Area Staff Segretario Generale]</p> <p>2.5 Tempi di evasione delle pratiche Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva</p>	<p>2. Garantire nel tempo la qualità dei servizi erogati</p> <p><i>Outcome: garantire l'efficienza dell'attività amministrativa dell'ente e dei servizi all'utenza abbreviando i tempi di erogazione e la qualità delle risposte</i></p>	<p><i>Alcuni parametri esemplificativi:</i></p> <p><i>* 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)</i></p> <p><i>* monitorare la soddisfazione degli utenti su accessibilità ai servizi e tempi di risposta ai servizi dell'Area Promozione e Sviluppo del territorio, in particolare del Servizio di Documenti estero</i></p> <p><i>* monitorare la soddisfazione delle imprese relativamente al sito istituzionale e alla newsletter</i></p> <p><i>* monitorare la soddisfazione dei dipendenti verso l'utilità, la chiarezza e la semplicità di utilizzo dell'applicativo moduli progettato dall'Area di staff e messo a disposizione dall'Area Risorse Finanziarie</i></p> <p><i>* garantire il mantenimento dei tempi medi per elaborare le pratiche la cui iscrizione nel Registro Imprese ha efficacia costitutiva</i></p>

### Risultati 2018 Segretario Generale ob. 2

- Tutte le valutazioni raccolte sul dal Servizio di assistenza artigiana hanno espresso soddisfazione (l'80% delle valutazioni ha espresso il livello di soddisfazione massimo. Quanto alle valutazioni raccolte sul dal Servizio Proprietà industriale è stata raggiunta la percentuale di soddisfazione del 98,7%
- Su accessibilità ai servizi e tempi di risposta ai servizi dell'Area Promozione e Sviluppo del territorio è stata registrata una percentuale di soddisfazione del 97,04% per l'accessibilità ai servizi e del 92,86% per i tempi di risposta
- Relativamente al sito, è stata raggiunta la percentuale di soddisfazione del 86.21% (per la massima soddisfazione la percentuale è stata pari al 41.4%). Relativamente alla newsletter è stata raggiunta la percentuale del 95% (per la massima soddisfazione la percentuale è stata pari al 50%)
- La percentuale di soddisfazione dei dipendenti verso l'applicativo moduli è stata complessivamente pari al 98%
- Tutte le pratiche aventi ad oggetto le iscrizioni aventi efficacia costitutiva sono state evase entro 2 giorni

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2018	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI
<a href="#">Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</a>	3. Adeguamento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerati	<del>3.1 Raffronto fra servizi forniti dall'ente e mappa dei servizi ministeriale</del> Raffronto fra servizi forniti dall'ente e la proposta di mappatura dei servizi fornita da Unioncamere nonché eventuale mappatura ministeriale [così riformulato con deliberazione di Giunta n. 129/2018]	3. Adeguamento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerati <i>Outcome: ridefinizione del portafoglio dei servizi e adeguamenti alle nuove normative</i>  <i>Alcuni parametri esemplificativi:</i> * raffronto fra servizi forniti dall'ente e la mappa dei servizi ministeriale Unioncamere * analisi dei fabbisogni formativi, revisione del registro del rischio, revisione dei costi dei processi 2018 alla luce della nuova mappa dei servizi * aggiornamento degli atti generali dell'ente per recepire la riforma introdotta dal D. Lgs. 219/2016 e attuazione del regolamento europeo per la protezione dei personali * aggiornamento revisione ROUS e sistema di valutazione * diffondere la formazione interna (affiancamento, autoformazione, cross working), come leva di diffusione delle informazioni e come strumento di valorizzazione delle competenze interne
		<del>3.1.1 - Prima analisi entro quattro mesi dalla mappatura ministeriale</del> [eliminato con deliberazione di Giunta n. 129/2018]	
		<del>3.1.2 Eventuali implementazioni o revisioni ulteriore analisi entro dicembre 2018</del> [eliminato con deliberazione di Giunta n. 129/2018]	
		3.2 Analisi dei fabbisogni formativi alla luce della nuova mappa dei servizi entro 2018 mappatura per la predisposizione del piano formazione 2019 [così riformulato con deliberazione di Giunta n. 129/2018]	
		3.3 Revisione del registro del rischio entro 2018 <u>alla luce della nuova mappatura e revisione valutazione dei rischi e misure di prevenzione per l'approvazione del piano anticorruzione 2019</u> [così riformulato con deliberazione di Giunta n. 129/2018]	
	<del>3.4 Revisione dei costi dei processi e del flusso di rilevazione entro 2018</del> eliminato con deliberazione di Giunta n. 129/2018]		

### **Risultati 2018 Segretario Generale ob. 3**

- E' stata realizzata nei tempi previsti un'analisi ribaltando (anche mediante le mappe di transcodifica) i servizi forniti dalla Camera di Torino sulla nuova mappatura fornita da UNIONCAMERE e abbinando sulle attività non obbligatorie (quando possibile), tempo dedicato, personale e prodotti contabili
- Pur non essendo stata formalmente approvata la mappatura, nella rilevazione dei fabbisogni si è tenuto conto anche delle nuove funzioni/attività attribuite alle Camere di commercio
- E' stata data attuazione ai primi adempimenti per le PA previsti dal Regolamento europeo in materia di privacy; per recepire la riforma introdotta dal D. Lgs. 219/2016 è stata approvata la deliberazione del Consiglio camerale n. 10 del 23/07/2018 avente oggetto "Ripartizione dei componenti il Consiglio camerale secondo le caratteristiche economiche locali ai sensi dell'articolo 10 2° comma Legge 580/1993 e s.m.i." adeguando la composizione del Consiglio camerale alla nuova disciplina prevista dalla normativa (riduzione componenti da 30 a 22)
- Sono stati realizzati gli aggiornamenti alla luce della riforma del sistema camerale, della riforma del pubblico impiego e del rinnovo del CCNL. In particolare si è provveduto all'aggiornamento del ROUS con deliberazione della Giunta camerale n. 200 del 17 dicembre 2018 provvedendo, tra l'altro, all'adeguamento laddove necessario della Parte II dedicata ai "Sistemi di controllo, misurazione e valutazione". Non si è proceduto, invece, alla modifica del SIPAV in quanto i criteri e le logiche generali del sistema di valutazione in esso contenute risultavano già in linea con le previsioni contrattuali; tale situazione è stata certificata dall'OIV con propria nota così come richiesto dall'art. 7 comma 1 del D.lgs. n. 150/2009
- Sono stati attivati più di 3 percorsi di formazione per Area con personale interno anche su temi trasversali. In particolare: Area staff 4; Area Risorse finanziarie e Provveditorato 16; Area Sviluppo del territorio e Regolazione del Mercato 31; Area Anagrafe economica 53. Quanto alla percentuale di dipendenti partecipanti ad attività di auto-formazione (anno 2018\*100/N. dipendenti totali anno 2018) è stata pari a 62,3%. In particolare: staff 29,6%, Area Risorse finanziarie e Provveditorato 55,8%, Area Sviluppo del territorio e Regolazione del Mercato 40,5%, Area Anagrafe economica 90,6%

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2018	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
<a href="#">Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</a>	4. Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati	4.1 Aggiornamento di almeno 10 pagine del sito per trimestre per ciascuna Area organizzativa secondo check list predefinita e controllo del relativo report	4. Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati <i>Outcome: incrementare con il web e i social la conoscenza di attività e servizi della Camera di commercio</i>	<i>Alcuni parametri esemplificativi:</i> * tre aggiornamenti all'anno per ciascuna Area organizzativa di almeno 10 pagine del sito * tre controlli all'anno a campione di almeno 40 pagine del sito su check list predefinita * report sul sito istituzionale realizzati dalle Aree; report sui social (Twitter e Facebook) e redazione analisi annuale sul sito istituzionale e sui social realizzati dal Settore Comunicazione esterna ed Urp * aumentare le iscrizioni - semplice e avanzata - al sito istituzionale * aggiornare gli indirizzi per l'adeguamento nelle Aziende Speciali e nelle partecipate della disciplina sulla prevenzione della corruzione e sulla trasparenza * aumentare numero visualizzazioni sito Maestri del gusto * incrementare l'adozione di procedure informatizzate per gestire la pubblicazione nella sezione amministrazione trasparente
		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)		
		4.1.2 - Controllo del relativo report		
		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)		
		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		
		4.3.1 - Tre report quadrimestrali su sito istituzionale realizzati dalle Aree 4.3.2 - Tre report quadrimestrali sui social Twitter e Facebook		
		4.3.3 - Redazione analisi finale dei report sul sito istituzionale e sui social, realizzati dal Settore Comunicazione esterna ed Urp		
		4.4 Aumentare le iscrizioni - semplice e avanzata - al sito istituzionale		
<b>Risultati 2018 Segretario Generale ob. 4</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 fra l'80 e il 100%</li> <li>- Nel 1° e nel 2° trimestre 37 schede su 40 dei controlli fatti a campione erano corrette, mentre nel 3° e nel 4° trimestre 40 schede su 40 erano corrette</li> <li>- Sono stati prodotti dalle Aree i report richiesti riferiti da Google Analytics. In particolare, l'attività di controllo errori 404 (link a pagine non trovate) ha portato a un calo di circa l'85% degli errori durante la navigazione utente ed è stato segnalato mediamente un ottimo posizionamento delle pagine dell'ente sul motore di ricerca Google in relazione ai termini di</li> </ul>				

interesse selezionati. Sono stati anche prodotti i report relativi al sito e ai social istituzionali Twitter e Facebook secondo un formato condiviso e sintetico. Infine è stata realizzata l'analisi finale dei report sul sito istituzionale e sui social. In particolare il report ha evidenziato che gli utenti stimati passano dai 428 mila del 2017 ai 693 mila del 2018 con un aumento percentuale del +61,73%. Sono emerse anche interessanti linee di azione migliorative per il 2019. Dai report sui social emergono, per Facebook, un aumento del 58% dei follower rispetto all'anno precedente, e per Twitter del 18,5%

- Nel 2018 si è registrato un incremento di utenti iscritti al sito, passati da 13.700 a 19.180 (+40%) rispetto all'anno precedente. In particolare 8.216 Utenti base / 10.817 Utenti avanzati (professionisti + imprese che esprimono temi di interesse), di cui 5.310 Utenti impresa. Gli utenti iscritti alla newsletter "Camera news" sono passati da 1.426 a 4.438 (+211%)
- Le visualizzazioni in oggetto sono passate da 115.814 (2017) a 139.273 (2018) con un incremento di oltre il 20%
- E' stata ripresa e aggiornata l'analisi sui siti delle AS svolta nel 2017 ed estesa alla disciplina sulla privacy. Le informazioni sono state trasmesse alle AS che le hanno utilizzate per avviare una procedura per affidare il servizio di supporto all'adeguamento
- E' stato adottato un nuovo modulo pre la gestione delle partecipazioni sul sito e uno per la gestione dei consiglieri camerali. Aggiornata la pagina relativa ai piani di razionalizzazione della partecipate e quella sugli incarichi.

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2018	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
<a href="#">Linea 2 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori</a>	5. Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori anche attraverso l'analisi economica e statistica	<p>5.1 <del>Prime analisi delle funzioni di Ente in chiave marketing anche al fine di valutare l'opportunità di costituzione di un ufficio ad hoc. Analisi per supportare le scelte organizzative dell'ente entro giugno 2018 eliminato con deliberazione di Giunta n. 129/2018 per ma mancata emanazione della mappatura ministeriale]</del></p> <p>5.2 Apertura di due di nuovi "Progetti Paese" su altrettanti mercati</p> <p>5.3 Produzione di rapporti di ricerca su filiere produttive, indicatori economici e componenti del tessuto imprenditoriale: almeno cinque (entro dicembre 2018)</p> <p>5.4 Numero di eventi di presentazione predisposti: almeno quattro (entro dicembre 2018)</p>	5. Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori <i>Outcome: sostenere l'attività del territorio</i>	<i>Alcuni parametri esemplificativi:</i> <del>* prime analisi delle funzioni di Ente in chiave marketing anche al fine di valutare l'opportunità di costituzione di un ufficio ad hoc</del> * apertura di due di nuovi "Progetti Paese" su altrettanti mercati * <del>organizzazione di un evento di rilievo in collaborazione con CCIAA Milano (annullato per mancato interesse reciproco alla presentazione della ricerca)</del> * divulgare la conoscenza economica attraverso la realizzazione di rapporti di ricerca * realizzare iniziative volte alla diffusione dei dati statistici del territorio
<p style="text-align: center;"><b>Risultati 2018 Segretario Generale ob. 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il numero dei nuovi "Progetti Paese" è stato pari a 2 relativi al mercato Russo e a quello EAU (Emirati Arabi).</li> <li>- Il risultato ha raggiunto a fine anno è di 9 rapporti di ricerca: • Analisi sull'andamento del commercio e sul tema della desertificazione commerciale • Analisi sulla imprenditorialità sociale del terzo settore nell'ambito delle attività promosse dal Comitato per l'imprenditorialità sociale • Analisi sulla Nati-mortalità imprenditoriale in provincia di Torino • Analisi sulla Nati-mortalità imprenditoriale nel Canavese • Analisi sulla Nati-mortalità delle imprese cooperative in provincia di Torino • Osservatorio sulle spese delle famiglie torinesi • Osservatorio sulla componentistica automotive italiana • Analisi sulla imprenditorialità straniera nell'ambito dell'Osservatorio Interistituzionale sugli Stranieri in provincia di Torino • Osservatorio sulle imprese innovative della provincia di Torino (svolta in collaborazione con il Politecnico di Torino). Tutti i rapporti di ricerca sono stati presentati.</li> </ul>				

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2018	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
<p><a href="#">Linea 3 - Valorizzazione del patrimonio culturale, sviluppo e promozione del turismo</a></p>	<p>6. Promuovere il sistema turistico territoriale</p>	<p>6.1 Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018</p> <p>6.2 Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2018 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero ≥ 90% dei costi a preventivo</p> <p>6.3 Valorizzazione palazzo dell'ex Borsa Valori attraverso iniziative atte a farlo conoscere, migliorarlo e rifunzionalizzarlo affinché possa entrare stabilmente a far parte del circuito turistico promosso in città. Dare corso alle attività previste nel protocollo sottoscritto con la Regione per la rifunzionalizzazione del palazzo affinché ospiti un "museo del vino"</p> <p>6.4 Dare corso alla attività per far realizzare degli interventi oggetto del progetto esecutivo di ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra: assegnazione provvisoria entro il 2018</p> <p>6.4 <u>Restauero conservativo cortile e realizzazione passerella a palazzo Birago di Borgaro: approvazione progetto preliminare entro 31 dicembre</u> [inserito con deliberazione di Giunta n. 129/2018]</p>	<p>6. Promuovere il sistema turistico territoriale</p> <p><i>Outcome: valorizzazione del patrimonio culturale del territorio in chiave funzionale allo sviluppo del turismo</i></p>	<p><i>Alcuni parametri esemplificativi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* realizzazione del progetto sul turismo sull'annualità 2018 finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale</li> <li>* ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al progetto</li> <li>* valorizzazione palazzo dell'ex Borsa Valori attraverso iniziative atte a farlo conoscere, migliorarlo e rifunzionalizzarlo affinché possa entrare stabilmente a far parte del circuito turistico</li> <li>* dare corso alla attività per far realizzare degli interventi oggetto del progetto esecutivo di ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra</li> <li>* organizzare meeting professionali e momenti di confronto e approfondimento per le aziende enogastronomiche del territorio in occasione del Salone del gusto 2018</li> <li>* utilizzare strumenti, network e contatti costruiti negli anni grazie alla progettualità di filiera nell'enogastronomia quali strumenti di marketing territoriale per attrarre visitatori e turisti in occasione della tappa della Competizione Gastronomica "Bocuse D'or" - Selezione Europea 2018, che si terrà a Torino con la partecipazione della Camera di commercio</li> <li>* <u>Restauero conservativo cortile e realizzazione passerella a palazzo Birago di Borgaro: approvazione progetto preliminare entro 31 dicembre</u></li> </ul>

#### **Risultati 2018 Segretario Generale ob. 6**

- I 3 KPI, approvati anche nei target dal MISE e rendicontati sul portale Kronos, risultano completamente raggiunti. In particolare: • N. partecipanti iniziative formative attivate: 251 (a fronte di un target richiesto di 150) • N. iniziative formative attivate: 7 (a fronte di un target richiesto di 3) • N. imprese con certificazione di qualità Ospitalità italiana: 62 (a fronte di un target richiesto di 60). I costi di progetto consuntivati sono stati pari al 96% di quelli preventivati, come risulta dalla rendicontazione inserita sulla piattaforma Kronos
- In merito al palazzo ex Borsa Valori, l'ente ha partecipato alla commissione di gara della Regione Piemonte per l'aggiudicazione del servizio di revisione dell'idea progettuale e business plan realizzata dal Politecnico di Torino; aggiudicato il servizio, successivamente sono stati analizzati 2 rapporti intermedi oltre quello finale del consulente, con riunioni interne o condivise con la Regione Piemonte. Il progetto finale è stato poi approvato con deliberazione GC n. 9/2019, dando mandato per la prosecuzione dell'iniziativa mediante Accordo di programma. Il protocollo d'intesa approvato con GC n. 177/2017 è stato quindi interamente sviluppato.
- Il progetto esecutivo per la ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra è stato approvato con deliberazione GC n. 179/2018; l'approvazione è stata resa possibile dall'acquisizione del parere della Commissione Comunale di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo della Città di Torino ricevuto con prot. 96961/2018, trasmesso all'organismo di controllo con prot. n. 98688/2018, ricompreso nella validazione finale acquisita con prot. 105971/2018
- E' stato realizzato un B2B in occasione del Salone del Gusto 2018 che ha coinvolto 22 Buyer provenienti da 15 Paesi, 313 Imprese per un totale di 430 incontri, di cui 241 transnazionali
- Nel corso della manifestazione Bocuse d'Or sono stati realizzati numeri eventi "OFF" a Palazzo Birago che hanno permesso di promuovere le realtà imprenditoriali agroalimentari della provincia
- Il progetto di fattibilità tecnica ed economica per il restauro del cortile interno di Palazzo Birago di Borgaro è stato approvato con deliberazione GC n. 206/2018

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2018	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO
<a href="#">Linea 4 - Orientamento al lavoro e alle professioni</a>	7. Promuovere l'alternanza scuola-lavoro	7.1 Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018	7. Promuovere l'alternanza scuola-lavoro <i>Outcome: aumentare le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro</i>	<i>Alcuni parametri esemplificativi: * realizzazione del progetto alternanza sull'annualità 2018 finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale * ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al progetto * rafforzare le iniziative dedicate all'alternanza scuola lavoro di respiro territoriale</i>
		7.2 Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2018 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero ≥ 90% dei costi a preventivo		
<b>Risultati 2018 Segretario Generale ob. 7</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- I 3 KPI, approvati da MISE e rendicontati sul portale Kronos, risultano completamente raggiunti. In particolare: • Istituti di istruzione secondaria scolastica di secondo grado del territorio coinvolti nel network promosso dalla CCIAA: sono stati coinvolti il 100% degli istituti del territorio (a fronte di un target richiesto del 30%) • N. di imprese iscritte al Registro Alternanza Scuola Lavoro: a fine 2018 il numero di imprese iscritte è pari 7,23% (a fronte di un target richiesto del 3%) • N. eventi di sensibilizzazione: sono stati realizzati 9 eventi (a fronte un target di 5). I costi di progetto consuntivati sono stati pari al 101% di quelli preventivati, come risulta dalla rendicontazione inserita sulla piattaforma Kronos</li> <li>- Sono stati ospitati 8 studenti in alternanza scuola lavoro di cui 2 per ogni Area dell'ente. In particolare gli studenti provenienti da tre diversi istituti scolastici sono stati accolti nel periodo giugno-luglio 2018. Inoltre nel mese di settembre sono stati ospitati ulteriori 2 studenti "vincitori" del progetto Diderot, promosso da Unioncamere Piemonte. L'esperienza è stata positiva: gli studenti hanno espresso piena soddisfazione</li> </ul>				

RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2018	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO
<a href="#">Linea 5 - L'impresa digit@le</a>	8. Promuovere presso le imprese l'utilizzo degli strumenti digitali	8.1 Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018 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	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: diffusione degli strumenti digitali presso le imprese e presso l'ente</i>	<i>Alcuni parametri esemplificativi: * realizzazione del progetto impresa 4.0 sull'annualità 2018 finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale * ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al progetto * integrare i flussi documentali dell'Albo dei Gestori Ambientali nel sistema di gestione documentale in uso all'Ente ivi compreso il sistema di conservazione * mantenere pulizia e aggiornamento indirizzario PEC imprese e favorire processo di informatizzazione e digitalizzazione della tenuta dei libri e registri contabili * migliorare il servizio di supporto on-line per costituzione e modificazione start-up innovative * utilizzo del nuovo programma contabilità 2.0 * assicurare la diffusione di una cultura legata all'alternanza scuola-lavoro all'interno della nostra realtà territoriale * rafforzare le iniziative dedicate all'alternanza scuola lavoro anche a livello internazionale</i>
<a href="#">Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</a>	9. Diffondere l'utilizzo degli strumenti digitali nell'ente come elemento di miglioramento dell'efficienza interna e di semplificazione del rapporto con l'utenza	9.1 Integrare i flussi documentali dell'Albo dei Gestori Ambientali nel sistema di gestione documentale in uso all'Ente, ivi compreso il sistema di conservazione entro dicembre 2018 9.2 Mantenere la pulizia e l'aggiornamento dell'indirizzario delle PEC imprese. Il numero di procedimenti massivi avviati 2018 dovrà essere maggiore o uguale ai procedimenti massivi 2017 9.3 Favorire processo di informatizzazione e digitalizzazione della tenuta dei libri e registri contabili mediante la sperimentazione della gestione on line di archiviazione, visualizzazione e conservazione libri digitali. Numero imprese che fruiscono del servizio 9.4 Migliorare il servizio di supporto on-line per costituzione e modificazione start-up innovative. Tempo medio di prima risposta		

**Risultati 2018 Segretario Generale ob. 8**

- I 3 KPI, approvati da MISE e rendicontati sul portale Kronos, risultano completamente raggiunti. In particolare: • N. medio di ore di formazione svolte dai Digital Promoter (deputati all'attività di assessment della maturità digitale): 79,2 (a fronte di un target richiesto di 40) • N. eventi di informazione e sensibilizzazione organizzati dal PID: 41 (a fronte di un target richiesto di 4) • N. imprese coinvolte nelle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale - CCIAA grande dimensione (oltre 75.000 imprese): 199 (a fronte di un target richiesto di 100). I Costi di progetto consuntivati sono stati pari al 67% di quelli preventivati, come risulta dalla rendicontazione inserita sulla piattaforma Kronos.
- Pur avendo l'ente partecipato alle necessarie fasi di progettazione a livello nazionale l'attività non ha potuto essere realizzata nel corso del 2018 in quanto gli applicativi (non gestiti dall'ente) dell'Albo e del sistema di gestione documentale non sono stati aggiornati per potersi interfacciare
- Sono stati avviati 3 procedimenti massivi come nel 2017. Non è stato possibile sottoscrivere contratti con le imprese per avviare la sperimentazione della digitalizzazione di dei libri ma unicamente verificare presso gli utenti la disponibilità ad un approfondimento sul servizio (disponibilità che è stata data da 53 utenti, quasi tutti studi professionali); infatti, dopo diverse fasi di confronto a livello nazionale Infocamere ha reso disponibile il servizio "Altri libri e registri" così come richiesto da questo ente solo il 3 ottobre scorso. Il modello di contratto "Condizioni generali di erogazione del servizio libri digitali per la dematerializzazione dei libri d'impresa" è stato quindi approvato il 17.12.18 nell'ultima seduta di Giunta dell'anno

- Nel 2018 il tempo medio di prima risposta del servizio di supporto on-line per costituzione e modificazione start-up innovative è stato di 4,08 giorni
- In merito all'utilizzo del nuovo programma di contabilità c'è stato un miglioramento dell'accesso ai dati da parte degli utenti. In particolare nel corso del 2018 sono stati implementati, nell'ordine: mandati di pagamento, casse e fatturazione attiva (gennaio), fatture passive, visto di conformità e liquidazioni (febbraio), gestione IVA (maggio), cespiti ammortizzabili e variazioni di bilancio (giugno), reversali d'incasso (ottobre), bilancio di previsione (novembre). Nel corso dell'anno sono stati altresì implementati i relativi report e quelli gestionali, introducendo alcune funzionalità ulteriori quali le rielaborazioni di conto economico per MEF e MISE
- Gli iscritti al Registro dell'Alternanza scuola lavoro sono incrementati del 60%; infatti le imprese iscritte al registro al 31.12.2017 2018 erano 1.000 mentre quelle al 31.12.2018 erano 1.600. A queste si aggiungono altre 50 unità, tra enti pubblici e enti privati (associazioni)
- Nella seconda parte dell'anno a seguito di alcuni incontri con l'Ufficio Scolastico Regionale e altri soggetti (es: CEIP), è stata realizzata la progettazione di un bando per la realizzazione di percorsi estivi di "alternanza scuola-lavoro" presso le consociate estere di imprese del territorio provinciale torinese, a valere sul progetto "Orientamento Lavoro e Professioni" (progetto finanziato con l'incremento del "20%" del Diritto Annuale). La progettazione è stata utilizzata per realizzare un bando a gennaio 2019 che è stato aperto nell'aprile 2019

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

OBIETTIVI			
SEGRETARIO GENERALE	"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: 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</i></p>	<p><b>Collaborare al raggiungimento degli obiettivi organizzativi individuati negli obiettivi di ente</b></p> <p>* monitorare i dati relativi all'indice di assenteismo complessivo</p> <p>* monitorare costantemente il budget assegnato al fine di ridurre lo scostamento dei costi consuntivati</p>		
	<p>* migliorare la pulizia dei registri - verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri agenti e rappresentanti</p> <p>* migliorare la pulizia dei registri - cancellazione start up per decorrenza termini o mancata conferma requisiti</p>	<p>* collaborare alla realizzazione della nuova intranet e verificare la soddisfazione degli utenti verso la semplicità di utilizzo dell'applicativo moduli</p> <p>* procedere alla trasmissione dei ruoli all'agente per la riscossione finalizzata al recupero spese giudiziali a favore dell'ente riconosciute da sentenze passate in giudicato</p>	
			<p><b>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</b></p> <p>* mantenere l'equilibrio economico dell'Azienda Speciale Laboratorio Chimico</p>
<p><b>Risultati 2018 Specifico Area "Anagrafe economica"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono stati avviati 3 procedimenti massivi di cancellazione PEC come nel 2017.</li> <li>- Relativamente alla verifica dinamica requisiti agenti di affari in mediazione, spedizionieri, tutte le posizioni interessate, complessivamente 2835, sono state adeguatamente informate; relativamente ad agenti e rappresentanti le posizioni non sono state contattate in quanto la legge 21.09.2018 n. 108 art. 11-ter ha previsto per tali categorie la riapertura dei termini per l'aggiornamento delle posizioni nel RI/REA in conseguenza dell'avvenuta soppressione dei ruoli, riportando la procedura indietro al 13.05.2013, prorogato al 30.09.2013.</li> <li>- Sono stati avviati 73 procedimenti di cancellazione si start up (42 per perdita dei requisiti – di questi 13 hanno regolarizzato – e 31 per decorrenza termini – di queste 5 si sono cancellate/passate a PMI) nei confronti di tutte le società per le quali ricorrevano i presupposti</li> </ul>			

**Risultati 2018 Specifico Area "Risorse Finanziarie e provveditorato"**

- Sono stati emessi e inviati 16 ruoli: 6 per contenziosi derivanti da impugnazioni di ordinanze su 8 sentenze passate in giudicato al 30/06/2018 (2 ricorrenti hanno pagato a seguito di sollecito prima dell'invio a ruolo) e 7 per il recupero spese giudiziali relative ai contenziosi del diritto annuale.
- La nuova intranet è stata realizzata con il supporto dell'area risorse finanziarie.
- La percentuale di soddisfazione dei dipendenti verso l'applicativo moduli è stata complessivamente pari al 98%

**Risultati 2018 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"**

- Il Laboratorio Chimico ha chiuso l'esercizio 2018 in utile. Il contributo previsto a budget era pari a 500.000 euro confermato a consuntivo; l'utile è stato pari a 4.477 euro.

<p>2. Garantire nel tempo la qualità dei servizi erogati</p> <p><i>Outcome: garantire l'efficienza dell'attività amministrativa dell'ente e dei servizi all'utenza abbreviando i tempi di erogazione e la qualità delle risposte</i></p>	<p><b>Collaborare al raggiungimento degli obiettivi organizzativi individuati negli obiettivi di ente</b></p> <p>* monitorare la soddisfazione delle imprese/utenti sul sito istituzionale e newsletter</p>		
	<p>* monitorare la soddisfazione delle imprese/utenti sull'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Anagrafe economica (in particolare dal Servizio di assistenza artigiana)</p> <p>* garantire il miglioramento/mantenimento dei tempi medi di svolgimento di alcune attività - tempi di evasione delle pratiche Registro imprese con iscrizione ad efficacia costitutiva</p>		<p>* monitorare la soddisfazione delle imprese/utenti sull'utilità delle risposte erogate dai servizi dell'Area Sviluppo del territorio e regolazione del mercato (in particolare dal Servizio Proprietà industriale)</p> <p>* monitorare la soddisfazione delle imprese/utenti su accessibilità ai servizi e tempi di risposta ai servizi dell'Area Promozione e Sviluppo del territorio, in particolare del Servizio di Documenti estero</p>
<p>3. Adeguamento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerali</p> <p><i>Outcome: ridefinizione del portafoglio dei servizi e adeguamenti alle nuove normative</i></p>	<p><b>Collaborare al raggiungimento degli obiettivi organizzativi individuati negli obiettivi di ente</b></p> <p>* collaborare con gli altri dirigenti al raffronto fra servizi forniti dall'ente e la mappa dei servizi ministeriali, all'analisi dei fabbisogni formativi e alla revisione del registro del rischio</p>		
	<p><b>Adeguamento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerali</b></p> <p>* diffondere la formazione interna (affiancamento, autoformazione, cross working), come leva di diffusione delle informazioni e come strumento di valorizzazione delle competenze interne</p>		
		<p>* attuare il regolamento europeo per la protezione dei personali</p>	
<p><b>Risultati 2018 Specifico Area "Anagrafe economica"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le valutazioni raccolte sul dal Servizio di assistenza artigiana hanno espresso soddisfazione (l'80% delle valutazioni ha espresso il livello di soddisfazione massimo)</li> <li>- Tutte le pratiche aventi ad oggetto le iscrizioni aventi efficacia costitutiva sono state evase entro 2 giorni.</li> </ul> <p><b>Risultati 2018 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le risposte del Servizio Proprietà industriale hanno ottenuto una percentuale di soddisfazione del 98,7%.</li> <li>- E' stata registrata una percentuale di soddisfazione del 97,04% per l'accessibilità ai servizi e del 92,86% per i tempi di risposta del Servizio documenti estero.</li> </ul>			

4. Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati <i>Outcome: incrementare con il web e i social la conoscenza di attività e servizi della Camera di commercio</i>	<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 contenuti del sito internet		
			<b>Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati</b> * aumentare numero visualizzazioni sito Maestri del Gusto
5. Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori <i>Outcome: sostenere l'attività del territorio</i>	<b>Collaborare al raggiungimento degli obiettivi organizzativi individuati negli obiettivi di ente</b> * supportare il Segretario generale nell'analisi delle funzioni di Ente in chiave marketing anche al fine di valutare l'opportunità di costituzione di un ufficio ad hoc		
			* apertura di due di nuovi "Progetti Paese" su altrettanti mercati * divulgare la conoscenza economica attraverso la realizzazione di rapporti di ricerca e la loro diffusione sul territorio
			<b>Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori anche attraverso l'analisi economica e statistica</b> * organizzazione di un evento di rilievo in collaborazione con Camera di commercio di Milano
<p align="center"><b>Risultati 2018 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le visualizzazioni del sito maestri del Gusto sono passate da 115.814 (2017) a 139.273 (2018) con un incremento di oltre il 20%.</li> <li>- Sono stati realizzati e presentati 9 rapporti di ricerca: • Analisi sull'andamento del commercio e sul tema della desertificazione commerciale • Analisi sulla imprenditorialità sociale del terzo settore nell'ambito delle attività promosse dal Comitato per l'imprenditorialità sociale • Analisi sulla Nati-mortalità imprenditoriale in provincia di Torino • Analisi sulla Nati-mortalità imprenditoriale nel Canavese • Analisi sulla Nati-mortalità delle imprese cooperative in provincia di Torino • Osservatorio sulle spese delle famiglie torinesi • Osservatorio sulla componentistica automotive italiana • Analisi sulla imprenditorialità straniera nell'ambito dell'Osservatorio Interistituzionale sugli Stranieri in provincia di Torino • Osservatorio sulle imprese innovative della provincia di Torino (svolta in collaborazione con il Politecnico di Torino).</li> <li>- Sono stati aperti due nuovi progetti paese relativi al mercato Russo e a quello EAU (Emirati Arabi).</li> <li>- L'azione relativa all'evento in collaborazione con la Camera di Milano è stata annullata con deliberazione di Giunta n. 129/2018</li> </ul>			

<p>6. Promuovere il sistema turistico territoriale <i>Outcome: valorizzazione del patrimonio culturale del territorio in chiave funzionale allo sviluppo del turismo</i></p>	<p><b>Collaborare al raggiungimento degli obiettivi organizzativi individuati negli obiettivi di ente</b></p>		
	<p>* collaborare con gli altri dirigenti alla realizzazione del progetto "turismo" annualità 2018, finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale, ottimizzando l'impiego delle risorse</p>	<p>* realizzare il progetto "turismo" sull'annualità 2018, finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale, collaborando con gli altri dirigenti per ottimizzare l'impiego delle risorse</p>	
		<p>* valorizzazione palazzo dell'ex Borsa Valori attraverso iniziative atte a farlo conoscere, migliorarlo e rifunzionalizzarlo affinché possa entrare stabilmente a far parte del circuito turistico</p>	
		<p>* realizzare degli interventi oggetto del progetto esecutivo di ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra</p>	
			<p><b>Promuovere il sistema turistico territoriale</b></p> <p>* organizzare meeting professionali e momenti di confronto e approfondimento per le aziende enogastronomiche del territorio in occasione del Salone del gusto 2018</p> <p>* utilizzare strumenti, network e contatti costruiti negli anni grazie alla progettualità di filiera nell'enogastronomia quali strumenti di marketing territoriale per attrarre visitatori e turisti in occasione della tappa della Competizione Gastronomica "Bocuse D'or" - Selezione Europea 2018, che si terrà a Torino con la partecipazione della Camera di commercio</p>

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

- L'Area ha fornito la collaborazione dovuta al progetto 20% "Turismo"

#### **Risultati 2018 Specifico Area "Risorse Finanziarie e provveditorato"**

- L'Area ha fornito la collaborazione dovuta al progetto 20% "Turismo"
- L'ente ha partecipato alla commissione di gara della Regione Piemonte per l'aggiudicazione del servizio di revisione dell'idea progettuale e business plan realizzata dal Politecnico di Torino; aggiudicato il servizio, successivamente sono stati analizzati 2 rapporti intermedi oltre quello finale del consulente, con riunioni interne o condivise con la Regione Piemonte. Il progetto finale è stato poi approvato con deliberazione GC n. 9/2019, dando mandato per la prosecuzione dell'iniziativa mediante Accordo di programma. Il protocollo d'intesa approvato con GC n. 177/2017 è stato quindi interamente sviluppato.
- Il progetto esecutivo della ristrutturazione di Torino Incontra è stato approvato con deliberazione GC n. 179/2018; l'approvazione è stata resa possibile dall'acquisizione del parere della Commissione Comunale di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo della Città di Torino ricevuto con prot. 96961/2018, trasmesso all'organismo di controllo con prot. n. 98688/2018, ricompreso nella validazione finale acquisita con prot. 105971/2018

#### **Risultati 2018 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"**

- I 3 KPI su progetto Turismo, approvati anche nei target dal MISE e rendicontati sul portale Kronos, risultano completamente raggiunti. In particolare: • N. partecipanti iniziative formative attivate: 251 (a fronte di un target richiesto di 150) • N. iniziative formative attivate: 7 (a fronte di un target richiesto di 3) • N. imprese con certificazione di qualità Ospitalità italiana: 62 (a fronte di un target richiesto di 60). I costi di progetto consuntivati sono stati pari al 96% di quelli preventivati
- L'ente ha partecipato alla commissione di gara della Regione Piemonte per l'aggiudicazione del servizio di revisione dell'idea progettuale e business plan realizzata dal Politecnico di Torino; aggiudicato il servizio, successivamente sono stati analizzati 2 rapporti intermedi oltre quello finale del consulente, con riunioni interne o condivise con la Regione Piemonte. Il progetto finale è stato poi approvato con deliberazione GC n. 9/2019, dando mandato per la prosecuzione dell'iniziativa mediante Accordo di programma. Il protocollo d'intesa approvato con GC n. 177/2017 è stato quindi interamente sviluppato
- E' stato realizzato un B2B in occasione del Salone del Gusto 2018 che ha coinvolto 22 Buyer provenienti da 15 Paesi, 313 Imprese per un totale di 430 incontri, di cui 241 transnazionali
- Nel corso della manifestazione Bocuse d'Or sono stati realizzati numerosi eventi "OFF" a Palazzo Birago che hanno permesso di promuovere le realtà imprenditoriali agroalimentari della provincia

7.Promuovere l'alternanza scuola-lavoro <i>Outcome: aumentare le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro</i>	<b>Collaborare al raggiungimento degli obiettivi organizzativi individuati negli obiettivi di ente</b>	
	* collaborare con gli altri dirigenti alla realizzazione del progetto "alternanza" annualità 2018, finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale, ottimizzando l'impiego delle risorse	* realizzare il progetto "alternanza" sull'annualità 2018, finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale, collaborando con gli altri dirigenti per ottimizzare l'impiego delle risorse
<b>Promuovere l'alternanza scuola-lavoro</b> * rafforzare le iniziative dedicate all'alternanza scuola lavoro di respiro territoriale		
<p style="text-align: center;"><b>Risultati 2018 Specifico Area "Anagrafe economica"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'Area ha fornito la collaborazione dovuta al progetto 20% "Alternanza". Sono stati ospitati 8 studenti in alternanza scuola lavoro di cui 2 per ogni Area dell'ente. In particolare gli studenti provenienti da tre diversi istituti scolastici sono stati accolti nel periodo giugno-luglio 2018. Inoltre nel mese di settembre sono stati ospitati ulteriori 2 studenti "vincitori" del progetto Diderot, promosso da Unioncamere Piemonte. L'esperienza è stata positiva: gli studenti hanno espresso piena soddisfazione</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Risultati 2018 Specifico Area "Risorse Finanziarie e provveditorato"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'Area ha fornito la collaborazione dovuta al progetto 20% "Alternanza"</li> <li>- Sono stati ospitati 8 studenti in alternanza scuola lavoro di cui 2 per ogni Area dell'ente. In particolare gli studenti provenienti da tre diversi istituti scolastici sono stati accolti nel periodo giugno-luglio 2018. Inoltre nel mese di settembre sono stati ospitati ulteriori 2 studenti "vincitori" del progetto Diderot, promosso da Unioncamere Piemonte. L'esperienza è stata positiva: gli studenti hanno espresso piena soddisfazione</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Risultati 2018 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I 3 KPI, approvati da MISE e rendicontati sul portale Kronos relativamente al progetto "Alternanza", risultano completamente raggiunti. In particolare: • Istituti di istruzione secondaria scolastica di secondo grado del territorio coinvolti nel network promosso dalla CCIAA: sono stati coinvolti il 100% degli istituti del territorio (a fronte di un target richiesto del 30%) • N. di imprese iscritte al Registro Alternanza Scuola Lavoro: a fine 2018 il numero di imprese iscritte è pari 7,23% (a fronte di un target richiesto del 3%) • N. eventi di sensibilizzazione: sono stati realizzati 9 eventi (a fronte un target di 5). I costi di progetto consuntivati sono stati pari al 101% di quelli preventivati, come risulta dalla rendicontazione inserita sulla piattaforma Kronos.</li> <li>- Sono stati ospitati 8 studenti in alternanza scuola lavoro di cui 2 per ogni Area dell'ente. In particolare gli studenti provenienti da tre diversi istituti scolastici sono stati accolti nel periodo giugno-luglio 2018. Inoltre nel mese di settembre sono stati ospitati ulteriori 2 studenti "vincitori" del progetto Diderot, promosso da Unioncamere Piemonte. L'esperienza è stata positiva: gli studenti hanno espresso piena soddisfazione.</li> </ul>		

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: diffusione degli strumenti digitali presso le imprese e presso l'ente</i>	<b>Collaborare al raggiungimento degli obiettivi organizzativi individuati negli obiettivi di ente</b>		
	* collaborare con gli altri dirigenti alla realizzazione del progetto "impresa 4.0" annualità 2018, finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale, ottimizzando l'impiego delle risorse		* realizzare il progetto "impresa 4.0" sull'annualità 2018, finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale, collaborando con gli altri dirigenti per ottimizzare l'impiego delle risorse
	* integrare i flussi documentali dell'Albo dei Gestori Ambientali nel sistema di gestione documentale in uso all'Ente ivi compreso il sistema di conservazione		
	* migliorare la pulizia dei registri - pulizia registro imprese e sperimentazione digitalizzazione libri e registri * garantire il miglioramento/mantenimento dei tempi medi di svolgimento di alcune attività - miglioramento dei tempi medi di prima risposta del supporto on-line per costituzione e modificazione start-up innovative		
	<b>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</b>		
* collaborare con il dirigente dell'area Risorse finanziarie a diffondere l'utilizzo del nuovo programma contabilità 2.0	* diffondere internamente il nuovo programma contabilità 2.0 anche evidenziando ad Infocamere modifiche al sistema in ottica di miglioramento delle funzionalità e fornendo adeguata formazione agli utenti	* collaborare con il dirigente dell'area Risorse finanziarie a diffondere l'utilizzo del nuovo programma contabilità 2.0 * assicurare la diffusione di una cultura legata all'alternanza scuola-lavoro a livello territoriale e internazionale	
<b>Risultati 2018 Specifico Area "Anagrafe economica"</b>			
- L'Area ha fornito la collaborazione dovuta al progetto 20% "Impresa 4.0" - Pur avendo l'ente partecipato alle necessarie fasi di progettazione a livello nazionale l'attività non ha potuto essere realizzata nel corso del 2018 in quanto gli applicativi (non gestiti			

dall'ente) dell'Albo e del sistema di gestione documentale non sono stati aggiornati per potersi interfacciare

- Non è stato possibile sottoscrivere contratti con le imprese per avviare la sperimentazione della digitalizzazione di dei libri ma unicamente verificare presso gli utenti la disponibilità ad un approfondimento sul servizio (disponibilità che è stata data da 53 utenti, quasi tutti studi professionali); infatti, dopo diverse fasi di confronto a livello nazionale Infocamere ha reso disponibile il servizio "Altri libri e registri" così come richiesto da questo ente solo il 3 ottobre scorso. Il modello di contratto "Condizioni generali di erogazione del servizio libri digitali per la dematerializzazione dei libri d'impresa" è stato quindi approvato il 17.12.18 nell'ultima seduta di Giunta dell'anno
- Nel 2018 il tempo medio di prima risposta del servizio di supporto on-line per costituzione e modificazione start-up innovative è stato di 4,08 giorni
- C'è stato un miglioramento dell'accesso ai dati del nuovo programma di contabilità da parte degli utenti.

#### **Risultati 2018 Specifico Area "Risorse Finanziarie e provveditorato"**

- L'Area ha fornito la collaborazione dovuta al progetto 20% "Impresa 4.0"
- Pur avendo l'ente partecipato alle necessarie fasi di progettazione a livello nazionale l'attività non ha potuto essere realizzata nel corso del 2018 in quanto gli applicativi (non gestiti dall'ente) dell'Albo e del sistema di gestione documentale non sono stati aggiornati per potersi interfacciare
- C'è stato un miglioramento dell'accesso ai dati del nuovo programma di contabilità da parte degli utenti. In particolare nel corso del 2018 sono stati implementati, nell'ordine: mandati di pagamento, casse e fatturazione attiva (gennaio), fatture passive, visto di conformità e liquidazioni (febbraio), gestione IVA (maggio), cespiti ammortizzabili e variazioni di bilancio (giugno), reversali d'incasso (ottobre), bilancio di previsione (novembre). Nel corso dell'anno sono stati altresì implementati i relativi report e quelli gestionali, introducendo alcune funzionalità ulteriori quali le rielaborazioni di conto economico per MEF e MISE.

#### **Risultati 2018 Specifico Area "Sviluppo del territorio e regolazione del mercato"**

- I 3 KPI, approvati da MISE e rendicontati sul portale Kronos sul progetto "Impresa 4.0", risultano completamente raggiunti. In particolare: • N. medio di ore di formazione svolte dai Digital Promoter (deputati all'attività di assessment della maturità digitale): 79,2 (a fronte di un target richiesto di 40) • N. eventi di informazione e sensibilizzazione organizzati dal PID: 41 (a fronte di un target richiesto di 4) • N. imprese coinvolte nelle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale - CCIAA grande dimensione (oltre 75.000 imprese): 199 (a fronte di un target richiesto di 100). I costi di progetto consuntivati sono stati pari al 67% di quelli preventivati, come risulta dalla rendicontazione inserita sulla piattaforma Kronos
- C'è stato un miglioramento dell'accesso ai dati del nuovo programma di contabilità da parte degli utenti
- Nella seconda parte dell'anno a seguito di alcuni incontri con l' Ufficio Scolastico Regionale e altri soggetti (es: CEIP), è stata realizzata la progettazione di un bando per la realizzazione di percorsi estivi di "alternanza scuola-lavoro" presso le consociate estere di imprese del territorio provinciale torinese, a valere sul progetto "Orientamento Lavoro e Professioni" (progetto finanziato con l'incremento del "20%" del Diritto Annuale).La progettazione è stata utilizzata per realizzare un bando a gennaio 2019 che è stato aperto a partire da metà aprile 2019