

*Piano delle
Performance 2018 - 2020*



***Guida alla
lettura del
Piano***

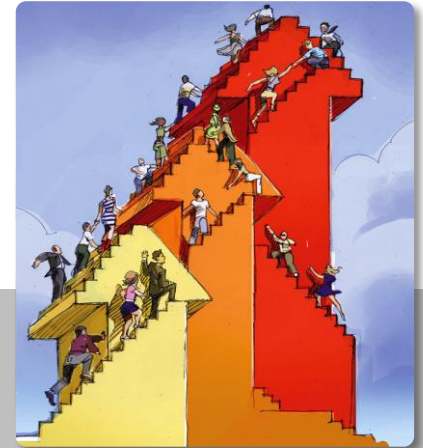


22 gennaio 2018



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

Il Piano performance: perché scriverlo, perché leggerlo



**Per rendere sempre più misurabile, coerente e trasparente
l'azione della Camera di commercio di Torino**

**Per conoscere le linee strategiche, gli obiettivi e gli strumenti
per misurare i risultati della Camera di commercio di Torino**

La struttura del Piano



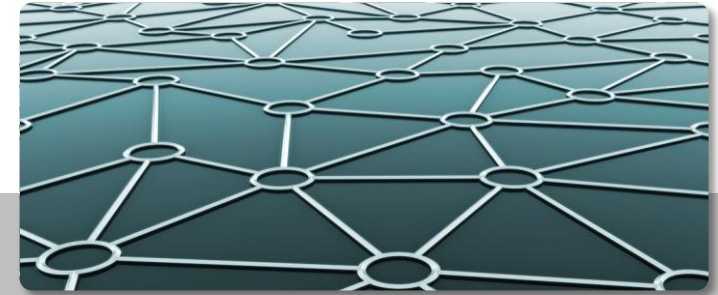
Prima parte

- La mission delle Camere di commercio
- La struttura organizzativa e la composizione della Camera di commercio di Torino
- L'analisi del territorio di riferimento

Seconda parte

- Dalla performance organizzativa a quella individuale

1.1. La mission delle Camere di commercio



Funzioni di interesse generale per le imprese e i consumatori

Attività amministrative

Servizi anagrafico-amministrativi per le imprese

Attività di promozione

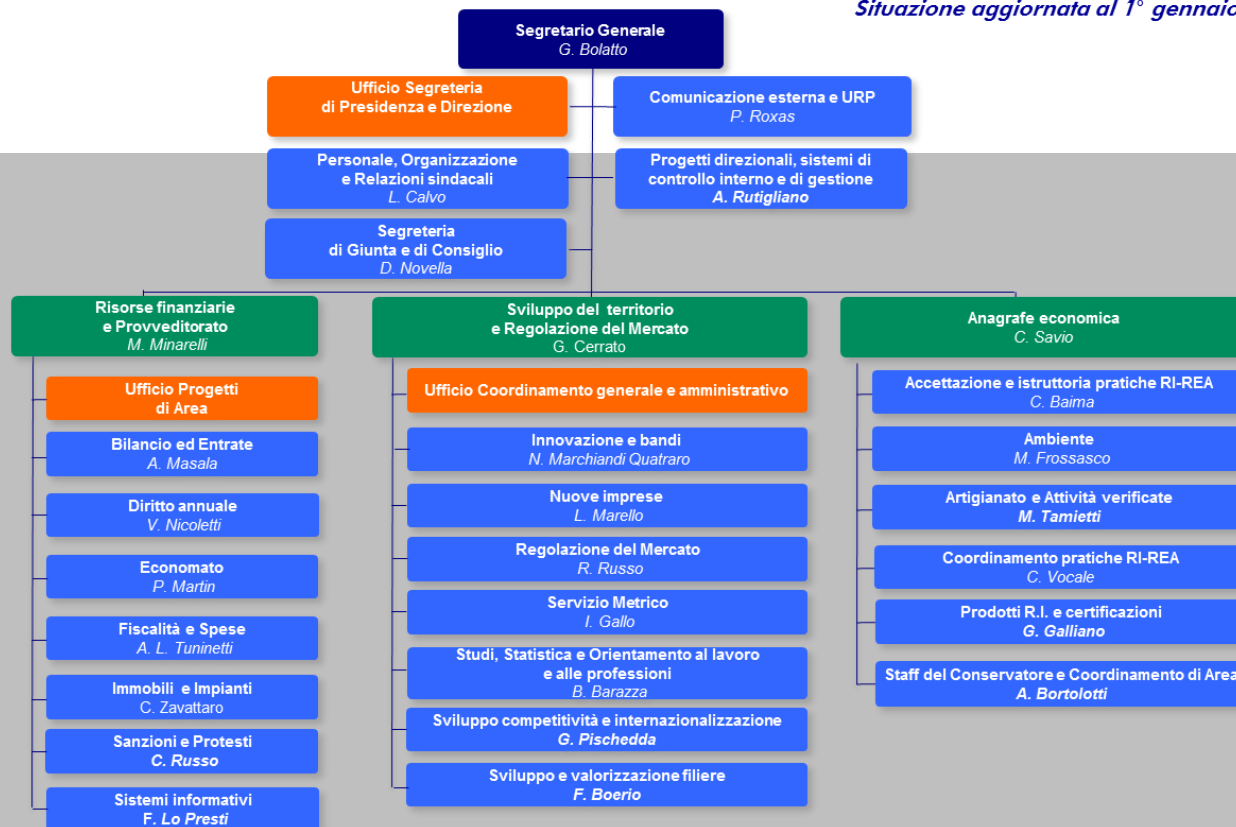
Servizi di promozione del territorio e delle imprese (orientamento, innovazione tecnologica, alternanza scuola lavoro, ...)

Attività di regolazione del mercato

Servizi ispettivi e di metrologia legale

1.2 La struttura organizzativa e la composizione della Camera di Torino - 2018

Situazione aggiornata al 1° gennaio 2018



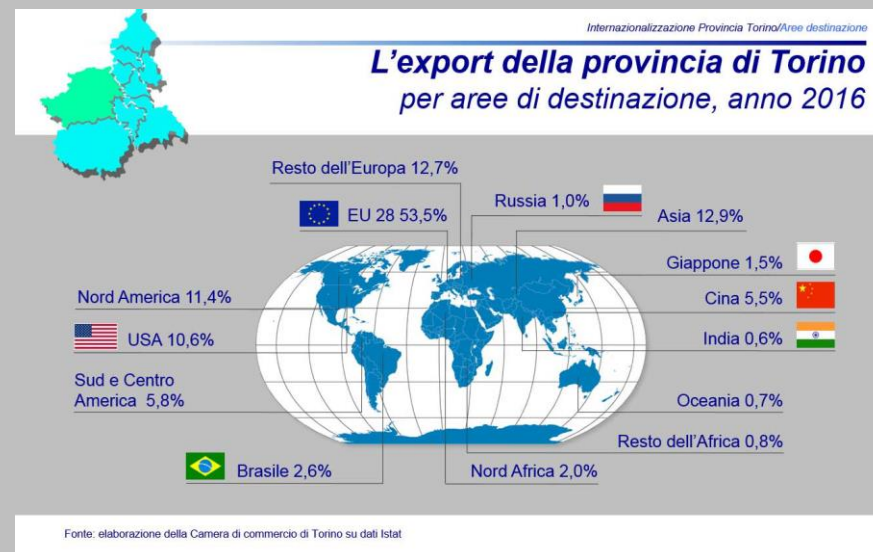
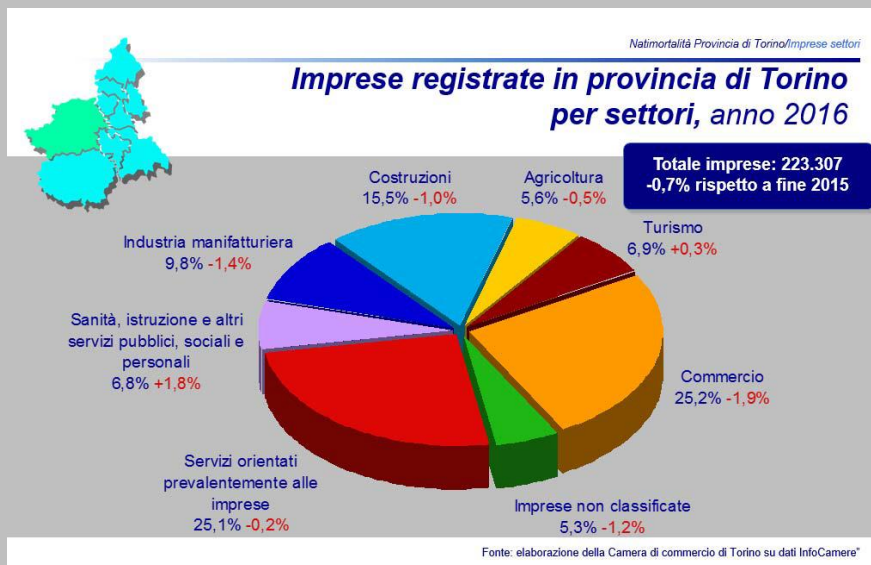
Struttura di vertice

Struttura di staff o di progetto

Area

Settore

1.3.L'analisi del contesto territoriale di riferimento – dati anno 2016



2.1 La performance organizzativa



Dalle 6 linee strategiche ai 10 obiettivi di ente per il 2018

- 1** Garantire nel tempo la salute organizzativa dell'ente (Linea 1 Piano strategico)
- 2** Garantire nel tempo la qualità dei servizi erogati (Linea 1 - 2)
- 3** Adeguamento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi (Linea 1)
- 4** Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni e dati (Linea 1)
- 5** Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori anche attraverso l'analisi economica e statistica (Linea 2)

2.1 La performance organizzativa



Dalle 6 linee strategiche ai 10 obiettivi di ente per il 2018

- 6** Promuovere il sistema turistico territoriale (Linea 3)
- 7** Promuovere l'alternanza scuola-lavoro (Linea 4)
- 8** Promuovere presso le imprese l'utilizzo degli strumenti digitali (Linea 5)
- 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 1)
- 10** Favorire il miglioramento dell'efficienza interna dell'ente, il contenimento dei costi e la tutela delle entrate (Linea 1)

Risultati e prerequisiti: un obiettivo sfidante

Dal 2011 la Camera di commercio di Torino

**METODOLOGIE
DI
MISURAZIONE
E
VALUTAZIONE**

**OBIETTIVI
STRATEGICI
ANNUALI
8 su 10**

= 80%

2.4 Dalla performance organizzativa a quella individuale

Tabelle di collegamento fra linee strategiche, obiettivo e risultati attesi



RIFERIMENTO AL PIANO STRATEGICO	OBIETTIVI ENTE 2016	RISULTATI ATTESI	OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI	
			SEGRETARIO GENERALE	
Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese	1. Garantire nel tempo la salute organizzativa dell'ente camerale	1.1 <u>Indicatore economico finanziario di rigidità</u> : dato dal rapporto tra gli oneri correnti (al netto degli interventi economici e degli ammortamenti e accantonamenti) e i proventi correnti	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 del budget al fine di ridurre lo scostamento dei costi consuntivati *realizzare la razionalizzazione delle partecipazioni secondo quanto deliberato dalla Giunta camerale (delibera 131 del 25.9.2017) *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
		1.2 <u>Indicatore di equilibrio economico finanziario</u> : 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		
		1.3 <u>Indice gestionale di assenteismo complessivo</u>		
Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese	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	*cancellazione start up per decorrenza termini o mancata conferma requisiti	
		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 (1ª verifica successiva al 30 ottobre 2018; 2ª verifica entro il 31 dicembre 2018). Numero imprese che perdono requisiti entro il 31 dicembre 2018 uguale a numero procedimenti di cancellazione avviati				

2.4 Dalla performance organizzativa a quella individuale

Tabelle di collegamento fra linee strategiche, obiettivo e risultati attesi



<p>Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</p> <p>Linea 2 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori</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> <hr/> <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> <hr/> <p>2.3.1 Percentuale di soddisfazione delle imprese relativamente al sito istituzionale</p> <hr/> <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> <hr/> <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> <hr/> <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>
---	--	--	--	---



2.4 Dalla performance organizzativa a quella individuale

Tabelle di collegamento fra linee strategiche, obiettivo e risultati attesi

<p>Linea 1- Pubblica Amministrazione per le imprese</p>	<p>3. Adegumento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerati</p>	<p>3.1 Raffronto fra servizi forniti dall'ente e mappa dei servizi ministeriale</p> <hr/> <p>3.1.1- Prima analisi entro quattro mesi dalla mappatura ministeriale</p> <hr/> <p>3.1.2 Eventuali implementazioni o revisioni ulteriore analisi entro dicembre 2018</p> <hr/> <p>3.2 Analisi dei fabbisogni formativi alla luce della nuova mappa dei servizi entro 2018</p> <hr/> <p>3.3 Revisione del registro del rischio entro 2018</p> <hr/> <p>3.4 Revisione dei costi dei processi e del flusso di rilevazione entro 2018</p>	<p>3. Adegumento dell'operatività dell'ente alla nuova mappatura dei servizi camerati</p> <p><i>Outcome: ridefinizione del portafoglio dei servizi e adeguamenti alle nuove normative</i></p>	<p><i>Alcuni parametri esemplificativi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * raffronto fra servizi forniti dall'ente e la mappa dei servizi ministeriale * 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. 29/2018 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
<p>Linea 1- Pubblica Amministrazione per le imprese</p>	<p>4. Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati</p>	<p>4.1 Aggiornamento di almeno 10 pagine del sito per trimestre per ciascuna Area organizzativa secondo check list predefinita e controllo del relativo report</p> <hr/> <p>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)</p> <hr/> <p>4.1.2 - Controllo del relativo report</p> <hr/> <p>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)</p> <hr/> <p>4.3 Raccolta e analisi dei principali dati riferiti da Google Analytics, relativi al sito e ai social istituzionali Twitter e Facebook, con eventuali proposte di miglioramento</p> <hr/> <p>4.3.1- Tre report quadrimestrali su sito istituzionale realizzati dalle Aree</p> <hr/> <p>4.3.2 - Tre report quadrimestrali sui social Twitter e Facebook</p> <hr/> <p>4.3.3 - Redazione analisi finale dei report sul sito istituzionale e sui social, realizzati dal Settore Comunicazione esterna ed Urp</p> <hr/> <p>4.4 Aumentare le iscrizioni - semplice e avanzata - al sito istituzionale</p>	<p>4. Miglioramento della comunicazione via web su servizi, iniziative, informazioni, dati</p> <p><i>Outcome: incrementare con il web e i social la conoscenza di attività e servizi della Camera di commercio</i></p>	<p><i>Alcuni parametri esemplificativi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * 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

2.4 Dalla performance organizzativa a quella individuale

Tabelle di collegamento fra linee strategiche, obiettivo e risultati attesi



<p>Linea 2 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori</p>	<p>5. Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori anche attraverso l'analisi economica e statistica</p>	<p>5.1 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</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>	<p>5. Sviluppare attività e servizi integrati a sostegno delle imprese e dei territori Outcome: sostenere l'attività del territorio</p>	<p>Alcuni parametri esemplificativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> * prime 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 * organizzazione di un evento di rilievo in collaborazione con CCIAA Milano * divulgare la conoscenza economica attraverso la realizzazione di rapporti di ricerca
<p>Linea 3 - Valorizzazione del patrimonio culturale, sviluppo e promozione del turismo</p>	<p>6. Promuovere il sistema turistico territoriale</p>	<p>6.1 Raggiungimento del 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 rifunzionarlo 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 rifunzionazione 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. Promuovere il sistema turistico territoriale Outcome: valorizzazione del patrimonio culturale del territorio in chiave funzionale allo sviluppo del turismo</p>	<p>Alcuni parametri esemplificativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> * realizzazione del progetto sul turismo sull'annualità 2018 finanziato con l'incremento del 20% del Diritto Annuale * ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al progetto * valorizzazione palazzo dell'ex Borsa Valori attraverso iniziative atte a farlo conoscere, migliorarlo e rifunzionarlo affinché possa entrare stabilmente a far parte del circuito turistico * dare corso alla attività per far realizzare degli interventi oggetto del progetto esecutivo di ristrutturazione del Centro Congressi Torino Incontra * organizzare meeting professionali e momenti di confronto e approfondimento per le aziende enogastronomiche del territorio in occasione del Salone del gusto 2018 * 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

2.4 Dalla performance organizzativa a quella individuale

Tabelle di collegamento fra linee strategiche, obiettivo e risultati attesi



<p>Linea 4 - Orientamento al lavoro e alle professioni</p>	<p>7. Promuovere l'alternanza scuola-lavoro</p>	<p>7.1 Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018</p> <p>7.2 Costi di progetto (personale, generali e costi esterni) di competenza dell'annualità 2018 rendicontabili sul progetto approvato dal Ministero $\geq 90\%$ dei costi a preventivo</p>	<p>7. Promuovere l'alternanza scuola-lavoro <i>Outcome: aumentare le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro</i></p>	<p><i>Alcuni parametri esemplificativi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * 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
<p>Linea 5 - L'impresa digit@le</p>	<p>8. Promuovere presso le imprese l'utilizzo degli strumenti digitali</p>	<p>8.1 Raggiungimento dei KPI del progetto sull'annualità 2018</p> <p>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</p>	<p>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></p>	<p><i>Alcuni parametri esemplificativi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * 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
<p>Linea 1 - Pubblica Amministrazione per le imprese</p>	<p>9. Diffondere l'utilizzo degli strumenti digitali nell'ente come elemento di miglioramento dell'efficienza interna e di semplificazione del rapporto con l'utenza</p>	<p>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</p> <p>9.2 Mantenere la pulizia e l'aggiornamento dell'indirizzo delle PEC imprese. Il numero di procedimenti massivi avviati 2018 dovrà essere maggiore o uguale ai procedimenti massivi 2017</p> <p>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</p> <p>9.4 Migliorare il servizio di supporto on-line per costituzione e modificazione start-up innovative. Tempo medio di prima risposta</p>	<p>9. Promuovere l'utilizzo degli strumenti digitali presso le imprese e presso l'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></p>	<p><i>Alcuni parametri esemplificativi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 indirizzo 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