

Sezione terza:
*Piano degli indicatori e dei risultati
attesi*
(D.M. 27/03/2013)

Proposto da:
Area Risorse Finanziarie e Provveditorato

Approvato con Deliberazione del Consiglio
camerale n. 8 del 28 aprile 2016

Missione	011 – Competitività e sviluppo delle imprese
Programma	005 "Promozione e attualizzazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.

Centri di responsabilità	Area alle dirette dipendenze del Segretario Generale, Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato
Centri di costo compresi	ASG2 - Segreteria di Giunta e di Consiglio DPT1 - Direzione Area Promozione e sviluppo del territorio DPT2 - Innovazione DPT4 - Studi, Statistica e Documentazione DPT5 - Sviluppo e valorizzazione delle filiere DPT6 - Alternanza scuola - lavoro e Nuove imprese DPTA - Proprieta industriale - centro patlib

Valori Finanziari	Preventivo	Consuntivo
Spese correnti	9.037.005,87	9.807.265,17
Spese in conto capitale	1.793.050,00	1.794.072,75

Valori economici	Preventivo	Consuntivo
Costi	6.644.857,05	6.367.157,59
Investimenti	10.000,00	6.830,75

OBIETTIVI
* Garantire la gestione ottimale di atti, garantendone il controllo sulla legittimità
* Tutelare la proprietà intellettuale e diffonderne la cultura
* Garantire il coordinamento delle diverse attività dell'Area Promozione e Sviluppo del Territorio e la loro coerenza con aspetti legislativi
* Garantire ai Settori dell'Area gli studi, le analisi e le informazioni economiche congiunturali, di medio e lungo periodo per la programmazione e lo sviluppo delle attività
* Incrementare la competitività delle imprese locali favorendo il trasferimento dei risultati della ricerca e delle tecnologie innovative e la partecipazione a programmi comunitari e nazionali di ricerca e sviluppo tecnologico
* Fornire alle piccole e medie imprese informazioni ed assistenza sulle politiche comunitarie, la normativa, i programmi e le opportunità di finanziamento e erogare servizi per la cooperazione transnazionale tra imprese
* Svolgere azioni atte a favorire lo sviluppo del sistema delle imprese della provincia, curandone l'attuazione con le altre istituzioni operanti sul territorio e le parti sociali
* Fornire orientamento ed assistenza a chi vuole avviare un'attività imprenditoriale e supportare la creazione e l'avvio di nuova impresa anche attraverso interventi formativi

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

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui convegni e seminari organizzati dall'Area "Promozione e Sviluppo del territorio"
<i>Descrizione</i>	Grado di soddisfazione dell'utenza sui seminari
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	> 70%
<i>Valore raggiunto</i>	96,31%
<i>Fonte dato</i>	Questionari di gradimento al termine della singola iniziativa organizzata dall'Area
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui servizi dall'Area "Promozione e Sviluppo del territorio"
<i>Descrizione</i>	Misura il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dall'Area Promozione e sviluppo del territorio
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	>80%
<i>Valore raggiunto</i>	97,01%
<i>Fonte dato</i>	Come definito dalla Carta dei Servizi, con rilevazioni periodiche, realizzate mediante gli strumenti utilizzati dalla Camera di commercio a tali fini
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

L'indicatore "Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui convegni e seminari organizzati in un anno dal settore "Proprietà industriale - Centro Patlib" non è stato più calcolato in seguito alla eliminazione del settore "Proprietà industriale - Centro Patlib" nel mese di aprile 2015 a seguito della riorganizzazione interna. L'attività ora viene svolta all'interno dell'area "Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato"

Missione	012 – Regolazione dei mercati
Programma	004 “Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori” - COFOG 4.1 Affari generali economici, commerciali e del lavoro.”

Centri di responsabilità	Area Sviluppo del territorio e regolazione del Mercato, Area anagrafe economica
Centri di costo compresi	DPTC - Conciliazione DPTB - Regolazione del mercato DPT9 - Servizio metrico EAE0 - Informazione ambientale EAE7 - Ambiente EAE8 - Sanzioni e Protesti

Valori Finanziari	Preventivo	Consuntivo
Spese correnti	5.061.105,78	5.122.996,31
Spese in conto capitale	1.050,00	152,01

Valori economici	Preventivo	Consuntivo
Costi	4.914.997,39	4.728.431,55
Investimenti	1.000,00	152,01

OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> * Garantire correttezza e trasparenza nei rapporti commerciali * Garantire tutte le attività di supporto e trasversali dell'area Tutela del Mercato e della fede pubblica * Realizzare e diffondere forme di giustizia alternative * Garantire la correttezza delle transazioni commerciali attraverso l'attività di verifica e ispettiva * Garantire la correttezza dei rapporti commerciali attraverso l'attività sanzionatoria e la diffusione di un consumo consapevole * Contribuire alla salvaguardia dell'ambiente presidiando ad un corretto trattamento dei rifiuti * Tutelare il mercato attraverso attività specifiche * Garantire e diffondere la cultura ambientale

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

Indicatore	Percentuale di soddisfazione dell'utenza sui convegni e seminari organizzati dall'Area "Tutela del Mercato e della Fede pubblica"
<i>Descrizione</i>	Grado di soddisfazione dell'utenza dell'Area partecipante ai convegni/seminari dedicati a tutelare la trasparenza e la correttezza dei rapporti commerciali, a promuovere i servizi di giustizia alternativa, a utilizzare i contratti tipo, a sviluppare la cultura dei diritti del consumatore, a tutelare la fede pubblica.
<i>Metodo di calcolo</i>	Utenti soddisfatti/Totale utenti
<i>Valore target:</i>	> 70%
<i>Valore raggiunto</i>	98,50%
<i>Fonte dato</i>	Viene misurata attraverso la compilazione di questionari di gradimento complessivo al termine della singola iniziativa
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

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

Centri di responsabilità	Area Anagrafe economica
Centri di costo compresi	BFP6 - Diritto Annuale EAE1 - Ufficio coordinamento di area EAE3 - Accettazione e controllo, immissione dati e prodotti RI EAE4 - Artigianato e attività verificate

Valori Finanziari	Preventivo	Consuntivo
Spese correnti	7.898.510,33	8.333.166,03
Spese in conto capitale	-	

Valori economici	Preventivo	Consuntivo
Costi	17.079.998,25	20.509.408,38
Investimenti	-	

OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> * Gestire i rapporti con il Giudice del registro e con altre PA * Fornire un sistema di pubblicità legale uniforme e trasparente * Gestire il procedimento informatico di iscrizione, rilascio dei prodotti informativi connessi e bollatura libri * Garantire la corretta gestione delle fasi connesse all'amministrazione degli introiti del diritto annuale * Gestire delle funzioni amministrative delegate relative all'annotazione delle imprese artigiane e gestione attività di verifica e controllo requisiti speciali * Gestire gli sportelli polifunzionali periferici

Portatori d'interesse	Utenti e contribuenti
------------------------------	-----------------------

Indicatore	Indice di riscossione del diritto annuale di competenza
<i>Descrizione</i>	Esprime, sulla base dell'ultimo bilancio d'esercizio approvato, il tasso di pagamento spontaneo del tessuto imprenditoriale provinciale riferibile al gettito di competenza economica dl diritto annuale, con esclusione di annualità pregresse
<i>Metodo di calcolo</i>	Diritto annuale riscosso (rappresentato dalle reversali di incasso)/Diritto annuale dovuto
<i>Valore target:</i>	> 70%
<i>Valore raggiunto</i>	73,39%
<i>Fonte dato</i>	Programma contabilità (Oracle) e programma gestione diritto annuale (Diana)
<i>Unità misura indicatore</i>	Percentuale

Indicatore	Tempi di attesa dell'utenza dei servizi dell'Area Anagrafe economica
<i>Descrizione</i>	Indica il tempo medio di attesa degli utenti dei servizi dell'Area "Anagrafe economica": calcolato dal ritiro del numero presso il dispositivo "elimina code" all'accoglienza allo sportello
<i>Metodo di calcolo</i>	Totale dei tempi di attesa/Numero di utenti serviti
<i>Valore target:</i>	< di 15 minuti
<i>Valore raggiunto</i>	4,43 minuti
<i>Fonte dato</i>	audit interno su dati forniti dall'Area Anagrafe economica
<i>Unità misura indicatore</i>	Minuti

Indicatore	Tempi di evasione delle pratiche del Settore "Accettazione e istruttoria pratiche RI-REA sede e telelavoro" e "Coordinamento pratiche RI-REA" con iscrizione ad efficacia costitutiva
<i>Descrizione</i>	Misura il tempo medio impiegato dai Settori "Accettazione e istruttoria pratiche RI - REA sede", "Accettazione e istruttoria pratiche RI-REA telelavoro" e "Coordinamento pratiche RI-REA" per elaborare le pratiche la cui iscrizione nel Registro imprese produce direttamente i relativi effetti giuridici relativi all'atto iscritto.
<i>Metodo di calcolo</i>	Numero totale dei giorni necessari all'evasione delle pratiche/ Numero totale delle pratiche evase
<i>Valore target:</i>	< di 2 giorni
<i>Valore raggiunto</i>	1,93 giorni
<i>Fonte dato</i>	audit interno su dati forniti dal settore "Accettazione e istruttoria pratiche RI-REA sede e telelavoro" e "Coordinamento pratiche RI-REA" con iscrizione ad efficacia costitutiva
<i>Unità misura indicatore</i>	Giorni lavorativi

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

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

Valori Finanziari	Preventivo	Consuntivo
Spese correnti	2.236.964,83	1.876.336,03
Spese in conto capitale	-	-

Valori economici	Preventivo	Consuntivo
Costi	1.625.183,96	1.523.109,08
Investimenti	-	-

OBIETTIVI
* Supportare l'attività delle imprese locali nei mercati internazionali con servizi finalizzati all'orientamento, all'assistenza ed alla consulenza specialistica

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

Indicatore	Impatto creato dalla manifestazione World Chamber Congress (W.C.C.) sull'economia del territorio
<i>Descrizione</i>	Esprime la capacità dell'ente di creare incontri btob
<i>Metodo di calcolo</i>	Numero di paesi rappresentati per gli incontri btob
<i>Valore target:</i>	>80 Paesi rappresentati per gli incontri btob
<i>Valore raggiunto</i>	90 paesi rappresentati
<i>Fonte dato</i>	n. di Paesi iscritti attraverso il portale www.worldchamberscongress.org alla fiera espositiva
<i>Unità misura indicatore</i>	numero

Missione	032 – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	002 "Indirizzo politico"

Centri di responsabilità	Area alle dirette dipendenze del Segretario Generale
Centri di costo compresi	ASG1 - Segreteria di Presidenza e Direzione;

Valori Finanziari	Preventivo	Consuntivo
Spese correnti	2.287.050,39	2.598.162,37
Spese in conto capitale	1.294.426,31	1.270.300,02

Valori economici	Preventivo	Consuntivo
Costi	2.795.454,90	2.190.388,36
Investimenti	-	-

OBIETTIVI
* Garantire adeguata gestione e sviluppo di tutti i sistemi di controllo e dei progetti direzionali

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

Indicatore	Aggiornamento nei termini del piano anticorruzione
<i>Descrizione</i>	L'ente deve aggiornare il piano anticorruzione e trasparenza nel termine di legge del 31 gennaio 2015
<i>Metodo di calcolo</i>	Si/No
<i>Valore target:</i>	Si
<i>Valore raggiunto</i>	Si
<i>Fonte dato</i>	Pubblicazione sul sito istituzionale
<i>Unità misura indicatore</i>	Si/No

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

Centri di responsabilità	Area alle dirette dipendenze del Segretario Generale, Area Risorse Finanziarie e Provveditorato
Centri di costo compresi	ASG5 - Progetti direzionali, sistemi di controllo interno e di gestione ASG6 - Comunicazione esterna e URP ASG7 -Personale e Relazioni sindacali BFP1 -Ufficio progetti di area BFP2 -Bilancio e fiscalità BFP3 -Immobili e Impianti BFP4 -Economato

Valori Finanziari	Preventivo	Consuntivo
Spese correnti	11.042.824,80	12.998.828,77
Spese in conto capitale	414.950,00	367.495,65

Valori economici	Preventivo	Consuntivo
Costi	11.233.405,84	11.054.886,74
Investimenti	5.757.571,00	382.503,72

OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> * Gestire le procedure economico-finanziarie nonché le operazioni di cassa * Fornire i beni e servizi generali necessari per il funzionamento camerale * Gestire procedure di appalto e Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione per i settori dell'ente * Garantire la gestione tecnica degli immobili e degli impianti, anche in materia di sicurezza mediante supporto al Datore di Lavoro * Garantire al dirigente dell'Area Comunicazione Sviluppo organizzativo e Personale approfondimenti sulle novità normative di interesse per l'Area; coordinare la gestione di processi, progetti e flussi trasversali all'Area * Garantire, nel tempo, il governo dei processi relativi allo sviluppo organizzativo, alla gestione e ai sistemi di misurazione e valutazione delle r.u., dando inoltre supporto ai progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo * Garantire, nel tempo, il governo dei processi relativi al trattamento retributivo e pensionistico dei dipendenti dell'ente, il monitoraggio degli indicatori, il supporto al dirigente su attività correlate a bilancio e budget di area, il supporto ai progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo * Garantire la razionalizzazione, l'adeguato funzionamento e lo sviluppo dei sistemi informatici e il supporto a progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo * Coordinare il sistema di comunicazione integrata dell'ente, curare i rapporti con gli organi di informazione, garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione * Garantire supporto a progetti relativi a Trasparenza, Integrità, Valutazione e Controllo * Garantire tutte le attività di supporto e approfondimento legale

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

Indicatore	Indicatore economico di rigidità
Descrizione	Esprime la capacità dell'ente di coprire con i propri proventi i costi di funzionamento
Metodo di calcolo	Oneri correnti (al netto degli interventi economici, delle quote associative non ricomprese negli interventi economici e degli ammortamenti e accantonamenti, questi ultimi se diversi dalla quota parte riferibile al diritto annuale)/Proventi correnti
Valore target:	< 88%
Valore raggiunto	81,69%
Fonte dato	Programma contabilità (Oracle)
Unità misura indicatore	Percentuale

Indicatore	Indice di equilibrio economico riparametrato sul totale dei costi del personale
Descrizione	Esprime la capacità dell'ente a gestire in maniera efficiente (attraverso il personale impiegato) i servizi alle imprese
Metodo di calcolo	Indice di equilibrio economico-finanziario = <u>Rapporto percentuale tra il costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) e i proventi correnti</u> + <u>Indice di equilibrio medio dimensionale</u> = Rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio per mille e il numero di imprese attive iscritte al registro delle imprese
Valore target:	< 39
Valore raggiunto	32,96
Fonte dato	Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT), Registro Imprese
Unità misura indicatore	Numero

Indicatore	Indice gestionale di assenteismo complessivo
Descrizione	Misura percentualmente l'assenteismo considerando tutti i tipi di assenze, dovute a scelte o richieste del dipendente autorizzate, come previsto dalle disposizioni contrattuali o dalla legge. Escluse ferie e congedi obbligatori.
Metodo di calcolo	Giorni di assenza/Giorni lavorativi totali
Valore target:	< 8%
Valore raggiunto	5,71%
Fonte dato	Programma gestione presenze infotime/self service
Unità misura indicatore	Percentuale

Indicatore	Indice risorse umane
Descrizione	Misura il rapporto percentuale tra i costi del personale e i proventi correnti
Metodo di calcolo	costi del personale (a tempo indeterminato, determinato e somministrato) /proventi correnti
Valore target:	< 35 %
Valore raggiunto	31,36%
Fonte dato	Programma contabilità (Oracle), Programma di gestione degli stipendi (SIPERT)
Unità misura indicatore	Percentuale