

## **Anno 2017**

### **Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio**

La Camera di Commercio di Cosenza ha definito il Piano degli Indicatori e dei risultati attesi di bilancio, quale allegato del Preventivo Economico 2017, come previsto dal Decreto M.E.F. del 27.03.2013, in attuazione del D. Lgs. 91 del 31.05.2011, che ha disciplinato l'armonizzazione dei sistemi contabili delle amministrazioni pubbliche.

Gli indicatori presentati nel Piano sono coerenti con gli indicatori che si prevede di inserire nel Piano della Performance, una volta definita la totalità degli obiettivi che costituiranno la declinazione operativa della mappa strategica disegnata nella Relazione Previsionale e Programmatica per il 2017, approvata con Deliberazione di Consiglio n. 9 del 28 ottobre 2016.

Il Piano si concentra sulla rilevazione di indicatori che si pongono in continuità con l'azione del 2016, esprimendo la volontà dell'Ente di migliorare di anno in anno le proprie performance attraverso l'individuazione di target migliorativi rispetto agli obiettivi dell'anno precedente. Rispetto al piano 2016, pertanto, solo cinque indicatori su 18 sono stati modificati, anche in considerazione dei cambiamenti in atto nell'intero sistema camerale.

Tali aggiustamenti hanno tenuto conto, ad esempio, della necessità di coinvolgere maggiormente le imprese tramite un utilizzo più consapevole degli strumenti di Customer Relationship Management, e quindi di misurare la capacità della Camera di raggiungere i target delle proprie attività attraverso azioni di comunicazione multicanale.

Attività camerali che non possono non risentire del mutamento dei ruoli in corso, da cui discende anche la necessità di misurare il livello di diffusione dei servizi proposti: ci si riferisce, in particolare, ai servizi erogati in qualità di Organismo di Composizione delle Crisi da sovra-indebitamento, all'attività di vigilanza sui prodotti e alle competenze in tema di certificazione, attraverso la richiesta di accreditamento per filiere DOP ulteriori rispetto a quelle tradizionalmente legate al vino.

Accanto alla misurazione della qualità e dell'efficacia, non poteva mancare, infine, un approfondimento rispetto al livello di efficienza: in questo caso l'attenzione ricade sull'attività di sportello, con l'introduzione di un indicatore ad hoc il cui target di riferimento è posto in rapporto al valore mediano del cluster di riferimento all'interno del sistema camerale.

## MISSIONE 011 – Competitività e sviluppo delle imprese

Confluiscono in questa missione le attività comprese nella funzione istituzionale “D - Studio, Formazioni, Informazione e Promozione Economica” ad esclusione di quelle inerenti l'internazionalizzazione delle imprese.

Il fulcro della missione è il sostegno del mondo imprenditoriale del territorio di competenza, che si sostanzia in interventi diretti o indiretti ma anche in attività di studio dell'economia provinciale, con l'obiettivo di ampliare la conoscenza delle dinamiche locali e delle necessità degli operatori economici.

In questo ambito saranno oggetto di misurazione:

1. il valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico;
2. il grado di coinvolgimento delle imprese tramite strumenti di CRM.

Codice	Indicatore	Tipo	Udm	Cosa Misura	Target 2017
D1.3_10	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Qualità	Euro	Le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	>2016
A3.1_02	Grado di coinvolgimento delle imprese tramite strumenti di CRM	Qualità	%	Misura la capacità della Camera di raggiungere i target delle attività camerali attraverso attività di comunicazione multicanale. Maggiore è il valore più elevata è la capacità di raggiungere in maniera mirata il target di riferimento.	>= 5%

## Missione 012 - Regolazione dei mercati

Nella Missione “Regolazione dei mercati” confluisce la funzione istituzionale “C - Anagrafe e Servizi di regolamentazione del mercato”, che comprende l'Anagrafe (Registro Imprese), le attività relative alla contrattualistica e concorrenza, e le attività certificative, di analisi e regolamentazione.

Nel 2017 proseguirà l'attività di miglioramento costante dei servizi forniti all'utenza con riferimento al Registro delle Imprese, settore di attività fra quelli che più caratterizzano la funzione istituzionale della Camera di Commercio. Contemporaneamente si aprono più ampi scenari in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori, anche attraverso il potenziamento delle attività connesse alla certificazione dei prodotti quale Autorità Pubblica di Controllo per le DOP del territorio. Di particolare rilievo anche le attività da svolgere a presidio delle forme alternative di giustizia (ADR), con particolare attenzione verso le procedure di composizione delle crisi da sovra-indebitamento.

Gli indicatori individuati per tale ambito di azione si concentrano su:

1. costo medio unitario dell'attività di sportello;
2. rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese;
3. tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese;
4. tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese;
5. diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale;
6. diffusione dell'attività di vigilanza diversa dalla metrologia sul tessuto economico provinciale;
7. numero di filiere DOP sottoposte a controllo;
8. livello di diffusione del servizio OCC;
9. livello di diffusione del servizio di Conciliazioni/Mediazioni;
10. emissione dei ruoli.

Codice	Indicatore	Tipo	Udm	Cosa Misura	Target 2017
C2.7.2_01	Numero di filiere DOP sottoposte a controllo	Efficacia	Numero	Misura la capacità della Camera di proporsi come Organismo accreditato per l'effettuazione di controlli su più filiere DOP	>=2
C1.1_12	Costo medio unitario dell'attività di sportello	Efficienza	Euro	Indica il costo medio unitario delle attività di rilascio certificati e visure, copie atti/bilanci da archivio ottico e da archivio cartaceo, copie atti societari e documenti, nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari, elenchi di imprese. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento, all'interno di ciascuno dei quali assumono significatività gli scostamenti. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione.	<= 10% del valore mediano del cluster di riferimento
C1.1_04	Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	Qualità	%	La percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento	>2016
C1.1_05	Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese	Qualità	%	La percentuale di pratiche sospese sul totale pratiche e, indirettamente, la capacità della Camera di commercio di promuovere, nei confronti dell'utenza, una maggiore conoscenza e comprensione dei diversi procedimenti	<10%
C1.1_07	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Qualità	GG	Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese	7
C2.5_01	Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale	Efficacia	%	Misura la diffusione delle visite metrologiche di controllo nel tessuto economico provinciale	>2016
C2.5_05	Diffusione dell'attività di vigilanza diversa dalla metrologia sul tessuto economico provinciale	Efficacia	Numero	Misura la diffusione dell'attività di vigilanza diversa dalla metrologia sul tessuto economico provinciale	>2016
C2.6_05	Livello di diffusione del servizio OCC	Efficacia	%	Misura la percentuale di procedure attivate rispetto alle richieste di attivazione pervenute	100%
C2.6_04	Livello di diffusione del servizio di Conciliazioni/Mediazioni	Efficacia	%	La % delle imprese che hanno usufruito del servizio camerale di mediazione e conciliazione	>=2016
EC_Ruo	Emissione dei ruoli	Efficacia	SI/NO	Il completamento delle procedure di emissione dei ruoli	SI

### **Missione 016 - Commercio Internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo**

Rientrano in questa missione le attività comprese nella funzione istituzionale “D - Studio, Formazioni, Informazione e Promozione Economica” inerenti l’internazionalizzazione delle imprese.

Anche in questo caso, come per la missione 11, l’obiettivo è sostenere il mondo imprenditoriale tramite interventi diretti o indiretti tesi ad agevolare l’accesso e la permanenza sui mercati internazionali.

Parallelamente a quanto previsto per le attività in tema di mercati nazionali, gli indicatori scelti si concentrano su:

1. valore aggiunto per impresa trasferito nell’ambito del sottoprocesso D.1.3.3 di Internazionalizzazione
2. grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di internazionalizzazione (incoming ed outgoing).

Codice	Indicatore	Tipo	Udm	Cosa Misura	Target 2017
D1.3_17	Valore aggiunto per impresa trasferito nell’ambito del sottoprocesso D.1.3.3 di Internazionalizzazione	Qualità	Euro	Le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.3 di Internazionalizzazione	>=2016
D1.3_13	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di internazionalizzazione (incoming ed outgoing)	Qualità	%	L’incidenza delle imprese attive coinvolte dalle iniziative di internazionalizzazione della Camera sul totale delle imprese attive espresso in millesimi	>=2016

### **Missione 032 - Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche**

La missione 032 comprende le funzioni istituzionali A e B, dunque “Organi Istituzionali, Segreteria Generale” e “Servizi di supporto”, tra cui le competenze relative agli uffici per l’amministrazione del personale, per l’amministrazione finanziaria, per i flussi informativi, per gli affari legali.

In questo ambito si ritiene di dover monitorare costantemente lo stato di salute dell’Ente attraverso l’individuazione di indicatori economico patrimoniali assolutamente trasversali rispetto all’intera organizzazione, oltre che alla misurazione del livello di restituzione di risorse al territorio che le ha generate, attraverso interventi economici destinati alle imprese.

Ci si riferisce, in particolare, alle seguenti grandezze:

1. Equilibrio economico della Gestione Corrente;
2. incidenza dei Costi Strutturali;
3. economicità dei Servizi;
4. interventi economici per impresa attiva.

Codice	Indicatore	Tipo	Udm	Cosa Misura	Target 2017
EC 3	Equilibrio economico della Gestione Corrente	Economico Patrimoniale	%	L'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti	<=2016
EC 4	Incidenza dei Costi Strutturali	Economico Patrimoniale	%	L'incidenza dei Costi di struttura rispetto ai Proventi correnti	<=2016
EC 10	Economicità dei Servizi	Economico Patrimoniale	%	Il rapporto tra i proventi generati dalla Camera di commercio (al netto delle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria) rispetto agli oneri "operativi"	>=2016
EC 19	Interventi economici per impresa attiva	Economico Patrimoniale	%	Il valore medio di Interventi economici per impresa attiva	>=2016

**PIANO DEGLI INDICATORI DI RISULTATO ATTESO PER IL 2017**  
(Prospetto di sintesi)

Missione	CDC	Codice	Indicatore	Tipo	Udm	Algoritmo	Fonte	Cosa Misura	Target 2017
011_005 Competitività e sviluppo delle imprese	<b>L02D</b>	D1.3_10	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Qualità	Euro	Totale costi diretti assorbiti dal sottoprocesso D.1.3.2 + Valore Interventi economici associati al sottoprocesso D.1.3.2 / N° imprese attive al 31.12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)	Sistema di rilevazione ore e costi di processo Movimprese	Le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	>2016
	<b>L01A</b>	A3.1_02	Grado di coinvolgimento delle imprese tramite strumenti di CRM	Qualità	%	Numero di utenti raggiunti tramite sistemi di tipo CRM (Customer Relationship Management) al 31.12 dell'anno "n" / Numero di imprese attive al 31.12 dell'anno "n"	Rilevazione CCIAA Movimprese	Misura la capacità della Camera di raggiungere i target delle attività camerali attraverso attività di comunicazione multicanale. Maggiore è il valore più elevata è la capacità di raggiungere in maniera mirata il target di riferimento.	>= 5%
012_004 Regolazione dei Mercati	<b>M10D</b>	C2.7.2_01	Numero di filiere DOP sottoposte a controllo	Efficacia	Numero	Numero di nuovi accreditamenti richiesti al MIFAP, previa designazione da parte dei rispettivi Consorzi	Rilevazione interna alla Camera	Misura la capacità della Camera di proporsi come Organismo accreditato per l'effettuazione di controlli su più filiere DOP	>=2
	<b>M07C</b>	C1.1_12	Costo medio unitario dell'attività di sportello	Efficienza	Euro	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.6 Attività di sportello (front office) nell'anno "n" / Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Numero totale pagg. libri, registri, formulari vidimati	Kronos Rilevazione CCIAA	Indica il costo medio unitario delle attività di rilascio certificati e visure, copie atti/bilanci da archivio ottico e da archivio cartaceo, copie atti societari e documenti, nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari, elenchi di imprese. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento, all'interno di ciascuno dei quali assumono significatività gli scostamenti. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione.	<= 10% del valore mediano del cluster di riferimento

**PIANO DEGLI INDICATORI DI RISULTATO ATTESO PER IL 2017**  
(Prospetto di sintesi)

Missione	CDC	Codice	Indicatore	Tipo	Udm	Algoritmo	Fonte	Cosa Misura	Target 2017
	<b>M06C</b>	C1.1_04	Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	Qualità	%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ pratiche del Registro Imprese evase nell'anno "n" entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione)}}{\text{N}^\circ \text{ totale protocolli Registro Imprese evasi nell'anno "n"}}$	Priamo	La percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento	>2016
012_004 Regolazione dei Mercati	<b>M06C</b>	C1.1_05	Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese	Qualità	%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ protocolli del Registro Imprese con almeno una gestione correzione nell'anno "n"}}{\text{N}^\circ \text{ totale protocolli Registro Imprese pervenuti nell'anno "n"}}$	Priamo	La percentuale di pratiche sospese sul totale pratiche e, indirettamente, la capacità di promuovere, nei confronti dell'utenza, una maggiore conoscenza e comprensione dei diversi procedimenti	<10%
	<b>M06C</b>	C1.1_07	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Qualità	GG	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche (protocolli) Registro Imprese	Priamo	Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese	<=7
	<b>M09C</b>	C2.5_01	Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale	Efficacia	%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ di visite metrologiche (verifica prima, periodica, collaudo, rilegalizzazione e ispettive) effettuate nell'anno "n"}}{\text{N}^\circ \text{ utenti metrici al 31.12 anno "n"}}$	Eureka e sistemi di rilevazione interna	Misura la diffusione delle visite metrologiche di controllo nel tessuto economico provinciale	>2016
	<b>M09C</b>	C2.5_05	Diffusione dell'attività di vigilanza diversa dalla metrologia sul tessuto economico provinciale	Efficacia	Numero	N° delle visite per attività di vigilanza effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n"	Sistema di rilevazione interna	Misura la diffusione dell'attività di vigilanza diversa dalla metrologia sul tessuto economico provinciale	>2016

**PIANO DEGLI INDICATORI DI RISULTATO ATTESO PER IL 2017**  
(Prospetto di sintesi)

Missione	CDC	Codice	Indicatore	Tipo	Udm	Algoritmo	Fonte	Cosa Misura	Target 2017
	<b>M08C</b>	C2.6_05	Livello di diffusione del servizio OCC	Efficacia	%	N° procedure attivate nell'anno "n" / N° domanda di attivazione di procedure	Sistema di rilevazione interna	Misura la percentuale di procedure attivate rispetto alle richieste di attivazione pervenute	100%
	<b>M08C</b>	C2.6_04	Livello di diffusione del servizio di Conciliazioni/Mediazioni	Efficacia	%	N° procedure di mediazione/conciliazione avviate nell'anno "n" / N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)/1.000	MECA Movimprese	La % delle imprese che hanno usufruito del servizio camerale di mediazione e conciliazione	>=2016
	<b>L04B</b>	EC_Ruo	Emissione dei ruoli	Efficacia	SI/NO	SI/NO	Rilevazione interna alla Camera	Il completamento delle procedure di emissione dei ruoli	SI
016_005 Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo	<b>M10D</b>	D1.3_17	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.3 di Internazionalizzazione	Qualità	Euro	Totale costi diretti assorbiti dal sottoprocesso D.1.3.3 Internazionalizzazione + Valore Interventi economici associati al sottoprocesso D.1.3.3 Internazionalizzazione / N° imprese attive al 31.12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)	Sistema di rilevazione ore e costi di processo Movimprese	Le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.3 di Internazionalizzazione	>=2016
	<b>M10D</b>	D1.3_13	Grado di coinvolgimento delle imprese nelle iniziative di internazionalizzazione (incoming ed outgoing)	Qualità	%	N° imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione (incoming ed outgoing) nell'anno "n"/N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (al netto delle UU.LL.)/1000	Rilevazione interna della Camera Movimprese	L'incidenza delle imprese attive coinvolte dalle iniziative di internazionalizzazione della Camera sul totale delle imprese attive espresso in millesimi	>=2016



**PIANO DEGLI INDICATORI DI RISULTATO ATTESO PER IL 2017**  
(Prospetto di sintesi)

Missione	CDC	Codice	Indicatore	Tipo	Udm	Algoritmo	Fonte	Cosa Misura	Target 2017
032_004 Servizi Istituzionali e generali delle Amministrazioni Pubbliche		EC 3	Equilibrio economico della Gestione Corrente	Economico Patrimoniale	%	Oneri Correnti / Proventi Correnti	Bilancio consuntivo	L'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti	<=2016
		EC 4	Incidenza dei Costi Strutturali	Economico Patrimoniale	%	(Oneri correnti - Interventi economici) / Proventi correnti	Bilancio consuntivo	L'incidenza dei Costi di struttura rispetto ai Proventi correnti	<=2016
		EC 10	Economicità dei Servizi	Economico Patrimoniale	%	[Proventi correnti - (Diritto annuale + Diritti di segreteria)] / Oneri operativi	Bilancio consuntivo	Il rapporto tra i proventi generati dalla Camera di commercio (al netto delle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria) rispetto agli oneri "operativi"	>=2016
		EC 19	Interventi economici per impresa attiva	Economico Patrimoniale	%	Interventi economici/N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	Bilancio consuntivo Movimprese	Il valore medio di Interventi economici per impresa attiva	>=2016