



Camera di Commercio  
Pistoia

# Relazione sulla gestione e sui risultati –

3<sup>^</sup> sezione – Consuntivo degli indicatori definiti  
nel PIRA

# 2016

---

Redatta in conformità alla Circolare Mise n. 0050114 del 9.4.2015

## Premessa

Il piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, redatto ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. n. 91/2011 e secondo le linee guida definite con D.P.C.M. 18 settembre 2012, è stato assestato con delibera di Consiglio n. 11 del 19 ottobre 2016.

Si precisa che nell'organico camerale è presente un unico dirigente, segretario generale dell'ente. Il centro di responsabilità a cui è affidata la realizzazione degli obiettivi, coincidente con la figura dirigenziale, è quindi il segretario generale.

Rinviando alla relazione sulla performance, da approvarsi entro il prossimo 30 giugno, per una più puntuale e sistemica analisi dei singoli indicatori e degli scostamenti rilevati merita in questa sede, al fine di fornire comunque una prima chiave di lettura di detti indicatori, ribadire ancora una volta il quadro di estrema incertezza del contesto di riferimento in cui si è operato nel 2016 che ha visto l'ulteriore procrastinarsi dell'avvio delle procedure di razionalizzazione del sistema camerale con effetti in termini di minori costi di gestione sostenuti rispetto alle previsioni (tenuto conto che, in una prima fase, le procedure di accorpamento cui l'Ente camerale sarà sicuramente sottoposto determineranno un incremento delle stesse) aggiuntivi rispetto alla politica di stretto contenimento degli stessi da tempo in vigore. Rispetto ai valori preventivati, pertanto, si è registrato una sensibile contrazione di tali costi diversi dal costo del personale che, seppure anch'esso in riduzione, presenta un maggior grado di rigidità.

Sui risultati conseguiti hanno altresì pesato il rinvio all'esercizio successivo, per motivi indipendenti dall'Ente camerale, di alcune iniziative a carattere promozionale, come indicato in altra sezione della relazione, alcune delle quali correlate al conseguimento di proventi che hanno subito, pertanto, anch'essi uno slittamento per competenza al futuro esercizio.

## Competitività e sviluppo delle imprese

### Programma 005

#### Regolazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetti industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

<b>Benefici Attesi</b>	<p><i>Incremento della capacità brevettuale delle imprese della provincia pistoiese</i>  <i>Incrementare l'azione congiunta tra imprese e ricerca al fine di migliorare l'innovazione.</i>  <i>Coinvolgimento di nuove imprese nelle iniziative sostegno alla competitività d'impresa (innovazione e internazionalizzazione)</i></p>
	<p><i>Rafforzamento del sistema delle garanzie.</i>  <i>Diffusione delle opportunità di finanziamento</i></p>
<b>Risorse Complessivamente Destinate</b>	<p><b>Oneri promozionali € 136.363,84</b>                  (cui si aggiungono le risorse che faranno carico agli ordinari stanziamenti di bilancio per spese di funzionamento e personale)</p>
<b>Centro di responsabilità</b>	<p><b>Segretario generale</b></p>
<b>Portatori d'interesse</b>	<p><b>Imprese</b></p>

VALENZA INDICATORE	Algoritmo di calcolo	CONSUNTIVO 2016	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	Tipologia indicatore	unità di misura	Fonte
<b>Grado di utilizzo delle risorse dedicate al sostegno della competitività del territorio</b>	Risorse dedicate al sostegno della competitività del territorio prenotate/Risorse dedicate al sostegno della competitività del territorio stanziare	86%	90%	90%	90%	Indicatore di efficacia della spesa	Percentuale	Oracle
<b>Livello di affluenza degli utenti al servizio di consulenza brevettuale</b>	N. utenti che hanno usufruito del servizio di consulenza brevettuale anno X*1000/ Imprese attive (escluse ul) al 31.12	1,44	2	2	2	Indicatore di outcome	numero in valore assoluto	BSC - rilevazione interna
<b>Livello di affluenza allo Sportello Nuove imprese</b>	N. utenti serviti allo sportello nuove imprese e agevolazioni finanziarie nell'anno X*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali) al 31/12	10,14	13 ogni 1.000	13 ogni 1.000	13 ogni 1.000	Indicatore di outcome	Numero in valore assoluto	BSC - rilevazione interna

<b>Missione 012</b>	
<b>Regolazione dei mercati</b>	
<b>Programma 004</b>	
<b>Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</b>	
<b>Benefici Attesi</b>	<p><i>Incremento del ricorso alle procedure di A.D.R.;</i>  <i>Sensibilizzare e incrementare negli operatori lo sviluppo di una cultura della produzione e della commercializzazione di prodotti sicuri e legali;</i>  <i>Riduzione dei comportamenti scorretti;</i>  <i>Migliorare l'informazione del consumatore nei confronti dei prodotti acquistati (educazione al consumo).</i></p> <p><i>Ottimizzazione dell'efficienza dei servizi;</i>  <i>Incremento dell'utilizzo dei servizi telematici da parte dell'utenza;</i>  <i>Maggior controllo e riduzione dei tempi delle procedure, sia interne che esterne;</i>  <i>Accresciuta soddisfazione del cliente/utente</i></p>
<b>Risorse Complessivamente Destinate</b>	<b>Oneri promozionali € 34.669,03</b> <b>(cui si aggiungono le risorse che faranno carico agli ordinari stanziamenti di bilancio per spese di funzionamento e personale)</b>
<b>Centri di responsabilità</b>	<b>Segretario generale</b>
<b>Portatori d'interesse</b>	<b>Imprese, consumatori e utenti</b>

VALENZA INDICATORE	Algoritmo di calcolo	CONSUNTIVO 2016	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	Tipologia indicatore	unità di misura	Fonte
<b>Grado di diffusione del servizio di conciliazione e mediazione nel tessuto economico locale</b>	N. conciliazioni e mediazioni avviate (dato stock dal 1/1/1998)*1000/Imprese Attive (escluse le unità locali) al 31/12	173,15	85 ogni 1.000	85 ogni 1.000	85 ogni 1.000	Indicatore di outcome	numero in valore assoluto	Conciliacamera

VALENZA INDICATORE	Algoritmo di calcolo	CONSUNTIVO 2016	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	Tipologia indicatore	unità di misura	Fonte
<b>Livello di qualità delle conciliazioni gestite</b>	N° procedure concluse con esito positivo / Totale procedure concluse	57%	45%	45%	45%	Indicatore di qualità erogata	Percentuale	Conciliacamera
<b>Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche RI</b>	Tempi medi di lavorazione pratiche telematiche (al netto della sospensione) - INDICATORE BENCH	2,40	3	3	3	Indicatore di qualità	giorni	Priamo
<b>Grado di rispetto dello standard di 5 gg per la lavorazione delle pratiche telematiche RI</b>	Percentuale di pratiche telematiche evase entro 5 giorni (INDICATORE BENCH)	96%	95%	95%	95%	Indicatore di qualità erogata	Percentuale	Priamo

## Missione 016

### Commercio internazionale ed internazionalizzazione del settore produttivo

#### Programma 005

#### Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy

<b>Benefici Attesi</b>	<p>Aumentare le vendite all'estero e incrementare il numero dei mercati di sbocco;                  Ridefinire, ove necessario, le modalità di approccio sui mercati tradizionali;                  Aumentare il numero delle Pmi che esportano;                  Incrementare gli investimenti sul territorio sia attraverso il subentro in aziende già esistenti che attraverso la creazione di nuove aziende</p>
	<p>Incrementare i flussi turistici (arrivi e presenze) sia nel senso di incrementare gli arrivi che di aumentare i tempi medi di permanenza.                  Frenare il trend negativo del numero di soggetti economici che si occupano di produzioni tipiche e quelli che gestiscono piccoli esercizi di vicinato e esercizi in centri storici.                  Affermazione del brand Pistoia quale provincia del verde.                  Rilancio del turismo termale e montano (bianco e verde)</p>
<b>Risorse destinate</b>	<p><b>Oneri promozionali € 1.327.417,51</b>                  (cui si aggiungono le risorse che faranno carico agli ordinari stanziamenti di bilancio per spese di funzionamento e personale)</p>
<b>Centro di responsabilità</b>	<b>Segretario generale</b>
<b>Stakeholders</b>	<b>Imprese</b>

VALENZA INDICATORE	Algoritmo di calcolo	CONSUNTIVO 2016	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	Tipologia indicatore	unità di misura	Fonte
<b>Livello di realizzazione di iniziative integrate a favore del territorio</b>	N. di iniziative integrate sviluppate a favore del territorio attraverso accordi con enti locali e istituzioni pubbliche e private e/o bandi specifici	4	5	5	5	Indicatore di risultato	numero in valore assoluto	BSC - rilevazione interna
<b>Grado di utilizzo delle risorse destinate alla valorizzazione economica del territorio</b>	Risorse complessive destinate alla valorizzazione economica (Linea strategica A) del territorio prenotate/Risorse complessive destinate alla valorizzazione economica del territorio (Linea strategica A)	92%	90%	90%	90%	Indicatore di efficacia della spesa	Percentuale	Oracle

VALENZA INDICATORE	Algoritmo di calcolo	CONSUNTIVO 2016	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	Tipologia indicatore	unità di misura	Fonte
<b>Grado di utilizzo delle risorse dedicate all'internazionalizzazione del territorio</b>	Risorse dedicate all'internazionalizzazione del territorio prenotate/Risorse dedicate all'internazionalizzazione del territorio stanziare	84%	90%	90%	90%	Indicatore di efficacia della spesa	Percentuale	Oracle

## Missione 032

Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche

### Programma

Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti delle Amministrazioni pubbliche

<b>Benefici Attesi</b>	<p>-Diminuzione dell'incidenza dei costi di funzionamento - Maggiore disponibilità di risorse economiche da destinare ad attività a maggior valore aggiunto</p> <hr/> <p>Mantenimento ed implementazione del sistema di monitoraggio già attivato dalla Camera Miglioramento dei risultati conseguiti dal ciclo di gestione della performance Maggior conoscenza, misurazione e controllo dei processi camerali e individuazione delle aree di miglioramento</p>
<b>Risorse Complessivamente Destinate</b>	<b>Le risorse di competenza faranno carico agli ordinari stanziamenti di bilancio per spese di funzionamento e personale</b>
<b>Centro di responsabilità</b>	<b>Segretario generale</b>
<b>Portatori di interesse</b>	<b>Imprese e utenti</b>

VALENZA INDICATORE	Algoritmo di calcolo	CONSUNTIVO 2016	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	Tipologia indicatore	Unità di misura	Fonte
Indice "risorse umane"	Costo personale/oneri correnti ID 26	34%	32%	32%	32%	Indicatore di efficienza	Percentuale	Oracle
Indice di riscossione diritto annuale	Importo riscossione spontanee d.a. anno corrente/Dovuto d.a. (ID73)	65%	70%	70%	70%	Indicatore di efficacia	Percentuale	Dyana

VALENZA INDICATORE	Algoritmo di calcolo	CONSUNTIVO 2016	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	Tipologia indicatore	Unità di misura	Fonte
Incidenza dei costi delle aree che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della CCIAA rispetto agli oneri correnti (indicatore bench e pareto)	Id_360_Oneri correnti delle Funzioni I A e B / Oneri Correnti	51%	48%	48%	48%	Indicatore di efficienza	Percentuale	Oracle
Incidenza dei costi di struttura rispetto ai Proventi correnti (indicatore bench e pareto)	Id355_Costi di Struttura [(Oneri della gestione corrente: C/E-B) - Costo per gli interventi economici (C/E-B 8)] / Proventi della gestione corrente	84%	<=95%	<=95%	<=95%	Indicatore di efficienza	Percentuale	Oracle
Livello di disagio all'interno dell'ente	N.ro contenziosi inerenti l'attività lavorativa promossi nell'anno X dal personale a tempo indeterminato	0	0	0	0	Indicatore di risultato	numero in valore assoluto	BSC - Rilevazione interna
Diffusione e monitoraggio del benessere organizzativo interno	Redazione indagine sul benessere organizzativo interno	30/11/2016	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	Indicatore di risultato	data finale	BSC - Rilevazione interna
Indice di assenteismo complessivo	N. gg. Assenza (tutte le tipologie esclusa recupero banca ore)/personale ente non espresso in u.e.	47	<48	<48	<48	Indicatore di efficienza	numero in valore assoluto	Sipert
Grado di utilizzo delle risorse previste per interventi promozionali	Costi per interventi economici/Interventi economici previsti a budget	85%	90%	90%	90%	Indicatore di efficacia	Percentuale	Oracle
Livello di performance raggiunto	Percentuale sintetica di realizzazione della performance di Ente	94%	90%	90%	90%	Indicatore di efficacia	Percentuale	Oracle