

UNIONCAMERE

**Piano integrato degli indicatori
per il monitoraggio e controllo
delle Camere di Commercio
Revisione 2014**

Roma, Marzo 2015

GLI OBIETTIVI DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLE CAMERE

Il presente documento costituisce un supporto per l'**individuazione di indicatori utili** per la definizione di strumenti di pianificazione e controllo che le CCIAA dovrebbero implementare al fine di ottenere una gestione **più efficiente e orientata alla qualità del servizio** (ex art. 35 del DPR 254/2005).

Gli obiettivi di tale sistema di monitoraggio e valutazione sono:

- fornire a ciascuna Camera ed al sistema camerale nel suo complesso tutti gli elementi utili alla determinazione dei **costi dei processi/servizi** ed alla definizione delle relative aree di ottimizzazione e di razionalizzazione
- consentire la puntuale rilevazione degli indici in grado di verificare **la capacità** di ciascun Ente e del sistema nel suo complesso di garantire, insieme, il **raggiungimento della mission** e l'**equilibrio economico-finanziario**
- Supportare la definizione di **standard di servizio** a livello camerale e nazionale
- rilevare le dinamiche gestionali (costi, volumi di attività, massa critica e qualità dei servizi) in ottica di **associazione a livello «sovra»camerale** delle funzioni guidando i percorsi di riorganizzazione sulla base di parametri anche di natura economica

Il monitoraggio e controllo di una Camera di commercio si esercita ad un **doppio livello**:

livello strategico

- attraverso la misurazione degli outcome intesi come il cambiamento nello stato del «benessere collettivo» prodotto dalla combinazione dei servizi erogati dalla Camera con altri fattori esogeni:

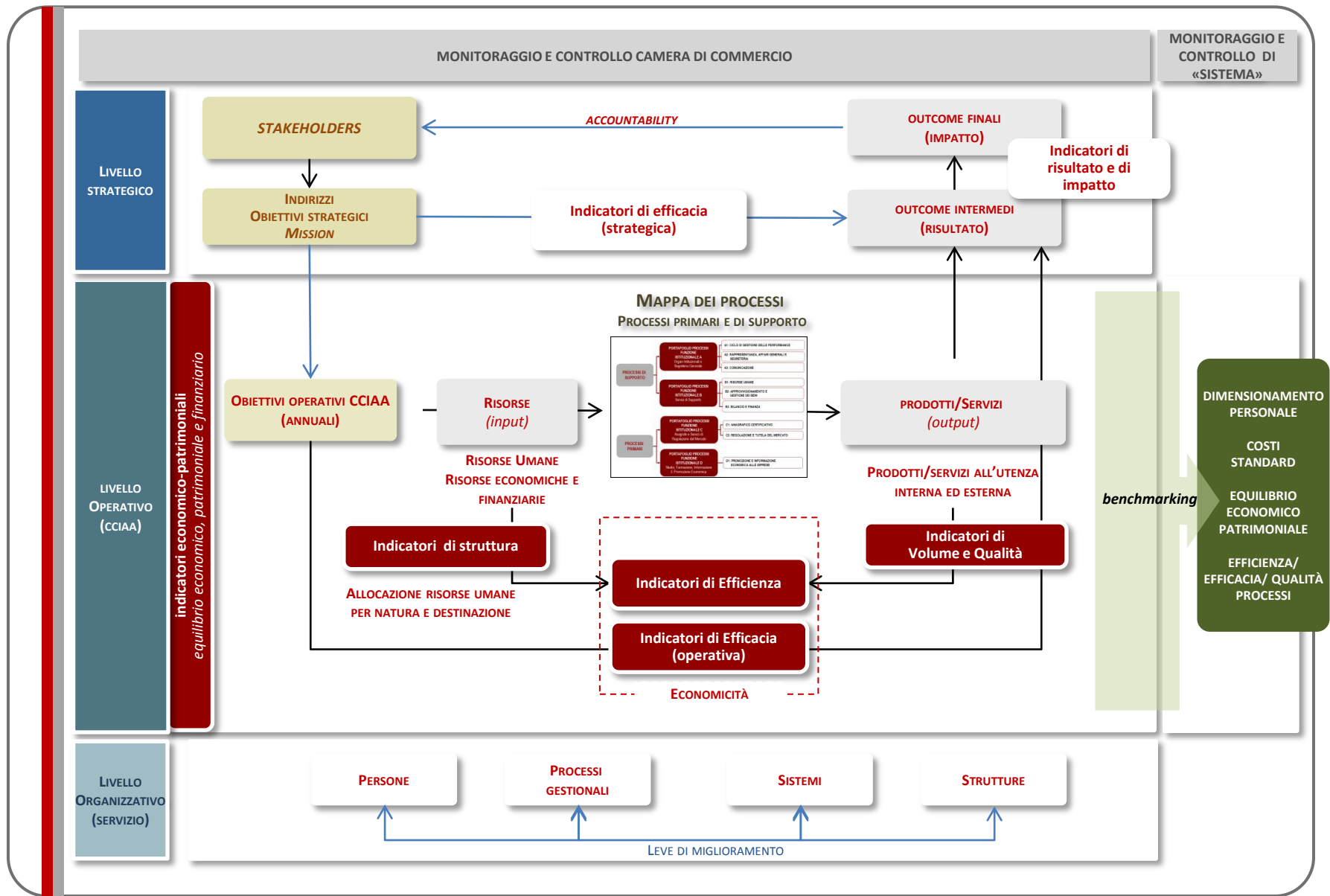
livello operativo

attraverso la misurazione e valutazione:

- delle risorse umane, strumentali e finanziarie con i quali si svolgono le attività funzionali al raggiungimento degli obiettivi
- dei volume e la qualità dei servizi erogati dalla Camera
- del livello di efficacia ed efficienza con cui vengono gestiti i processi attraverso i quali si mettono in relazione tra loro le diverse componenti Camerali e vengono svolte le attività per l'erogazione dei servizi
- delle dinamiche economico-patrimoniali in grado di incidere sullo stato di «salute» della Camera e sulla capacità di raggiungere la propria *mission*

A partire dai risultati di tali misurazioni la Camera è chiamata ad individuare a **livello “organizzativo”** le misure idonee a garantire gli standard del sistema camerale agendo sulle principali leve sulle quali è possibile intervenire, quali l'allocazione e la riqualificazione del personale; l'ottimizzazione e l'informatizzazione dei processi, l'attuazione di strategie di esternalizzazione/internalizzazione e la razionalizzazione delle sedi fisiche nelle quali vengono erogati i servizi.

Prima parte: Quadro normativo e obiettivi del nuovo piano integrato degli indicatori



SISTEMA DI RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI DI PARETO

RILEVAZIONI AUTOMATICHE DA KRONOS	
FTE dipendenti – FTE personale esterno	indicatori di efficienza (produttività) indicatori di struttura
Costi di processo	Indicatori di efficienza
Ricavi di processo	Indicatori di efficienza
Classificazione interventi economici	Indicatori di efficacia

RILEVAZIONI CAMERALI	
Volumi d'attività non rilevabili da IC	indicatori di efficienza
altre rilevazioni ad hoc (orari sportelli etc)	indicatori di qualità



RILEVAZIONI CENTRALIZZATE UNIONCAMERE	
Dati imprese (movimprese)	indicatori di efficienza
Dati osservatorio Bilanci	Indicatori economico patrimoniali
Dati banche dati istituzionali (Banca d'Italia, Confidi etc)	Indicatori di efficacia
Dati Infocamere/ Ecocerved	indicatori di efficienza

Gli indicatori per il monitoraggio e controllo

Gli indicatori di efficienza, volume, efficacia e qualità dei processi elaborati ai sensi dell'art.35 del DPR 254 del 2005

6

Gli indicatori per la misurazione dei processi

Costi standard di processo

7

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo	Costi del processo A1.1	1.000 € di Proventi correnti (CCIAA + AASS)	Osservatorio Bilanci	Indica i costi assorbiti dal processo di Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo in relazione alle «dimensioni» del Bilancio della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione ma il dato va interpretato alla luce della qualità degli output realizzati e della capillarità del sistema di monitoraggio e controllo. Un oneroso processo di pianificazione e controllo può essere «letto» come un investimento da parte della Camera.
A1.2 Sistemi di gestione	Costi del processo A1.2	N° FTE Integrato (CCIAA + AASS)	KRONOS	Indica i costi assorbiti dal processo di Sistemi di gestione in relazione alla numerosità del personale camerale	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione. Il dato va comunque contestualizzato alle attività camerali. Un valore alto non è necessariamente indice di inefficienza ma potrebbe derivare da processi di riorganizzazione, semplificazione e razionalizzazione dei sistemi di gestione che potrebbero apportare benefici in altri ambiti di intervento.
A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali	Costi del processo A2.1	10.000 Imprese attive + UULL	Movimeprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Gestione e supporto organi istituzionali in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
A2.2 Tutela legale	Costi del processo A2.2	1.000 € di Proventi correnti (CCIAA + AASS)	Osservatorio Bilanci	Indica i costi assorbiti dal processo di Tutela legale in relazione alle «dimensioni» del Bilancio della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
A2.3 Gestione documentazione	Costi del processo A2.3	10.000 Imprese attive + UULL	Movimeprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Gestione e documentazione in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
A3.1 Comunicazione	Costi del processo A3.1	10.000 Imprese attive + UULL	Movimeprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Comunicazione in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
B1.1 Acquisizione e gestione risorse umane	Costi del processo B1.1	N° FTE Integrato (CCIAA + AASS)	KRONOS	Indica i costi assorbiti dal processo di Acquisizione e gestione risorse umane in relazione alla numerosità del personale camerale.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione
B2.1 Fornitura beni e servizi	Costi del processo B2.1	1.000 € di Valore acquisti	KRONOS	Indica i costi assorbiti dal processo di Fornitura beni e servizi in relazione al valore degli acquisti effettuati dall'ente andando a misurare l'efficienza del processo di approvvigionamento	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
B2.2 Gestione beni materiali e immateriali e logistica	Costi del processo B2.2	N° FTE Integrato (CCIAA + AASS)	KRONOS	Indica i costi assorbiti dal processo di Gestione beni materiali e immateriali e logistica in relazione al numero individui presenti nelle diverse sedi dell'ente	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
B3.1 Gestione diritto annuale	Costi del processo B3.1	Imprese attive + UULL	Movimeprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Gestione del Diritto annuale in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
B3.2 Gestione contabilità e liquidità	Costi del processo B3.2	1.000 € di Proventi correnti (CCIAA + AASS)	Osservatorio Bilanci	Indica i costi assorbiti dal processo di Gestione contabilità e liquidità in relazione alle «dimensioni» del Bilancio della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
C1.1 Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)	Costi del processo C1.1	Imprese registrate + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa) in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C1.2 Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)	Costi del processo C1.2	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Tenuta albo gestori ambientali in relazione al «bacino di utenza» della Camera	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C1.3 Gestione suap camerale	Costi del processo C1.3	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Gestione suap camerale in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C1.4 Servizi digitali	Costi del processo C1.4	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Servizi digitali in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C1.5 Certificazioni per l'estero	Costi del processo C1.5	1.000.000 € di Valore esportazioni	KRONOS	Indica i costi assorbiti dal processo di Gestione e documentazione in relazione al valore delle esportazioni dell'ente	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
C2.1 Protesti	Costi del processo C2.1	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di gestione dei Protesti in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C2.2 Brevetti e marchi	Costi del processo C2.2	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di rilascio di marchi e brevetti in al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C2.3 Prezzi e borsa merci	Costi del processo C2.3	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Sistemi di gestione in relazione alla numerosità del personale camerale	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C2.4 Sanzioni amministrative ex l. 689/81	Costi del processo C2.4	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo Sanzioni amministrative ex l.689/81 in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C2.5 Attività in materia di metrologia legale	Costi del processo C2.5	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Attività in materia di metrologia legale in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C2.6 Forme alternative di giustizia	Costi del processo C2.6	N° Mediazioni/c onciliazioni	MECA	Indica i costi assorbiti dal processo di Forme alternative di giustizia in relazione ai volumi di attività	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
C2.7 Regolamentazione del mercato	Costi del processo C2.7	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Regolamentazione del mercato in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
D1.1 Monitoraggio economia e mercato	Costi del processo D1.1	Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica i costi assorbiti dal processo di Monitoraggio economia e mercato in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione. In questo caso, tuttavia, un valore superiore al livello mediano non va necessariamente letto in «chiave negativa» in quanto gli Interventi economici (associabili in particolare alla Funzione D) rappresentano il «valore aggiunto» che il sistema camerale trasmette al territorio e alle imprese.
D1.2 Formazione professionale rivolta all'esterno	Costi del processo D1.2 (al netto degli interventi economici)	1.000 € di Interventi economici destinati alla formazione	KRONOS	Indica i costi assorbiti dal processo di Formazione professionale rivolta all'esterno (al netto degli interventi economici) in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.
D1.3 Promozione territorio e imprese	Costi del processo D1.3 (al netto degli interventi economici)	1.000 € di Interventi economici destinati alla promozione	Osservatorio Bilanci	Indica i costi assorbiti dal processo di Promozione territorio e imprese (al netto degli interventi economici) in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato al valore standard (valore mediano al netto dei dati outlier), calcolato sia a livello nazionale che in relazione a ciascuno dei 4 cluster dimensionali, al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano può indicare la presenza di margini di razionalizzazione.

Gli indicatori per la misurazione dei processi

FTE standard di processo

13

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo	FTE del processo A1.1	10 mln € di Proventi correnti (CCIAA + AASS)	Osservatorio Bilanci	Indica l'assorbimento di personale del processo di Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo in relazione alle «dimensioni» del Bilancio della Camera.	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.
A1.2 Sistemi di gestione	FTE del processo A1.2	10 unità di FTE Integrato (CCIAA + AASS)	KRONOS	Indica l'assorbimento di personale del processo di Sistemi di gestione in relazione alla numerosità del personale camerale	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.
A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali	FTE del processo A2.1	10 mila Imprese attive + UULL	Movimeprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Gestione e supporto organi istituzionali in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
A2.2 Tutela legale	FTE del processo A2.2	10 mln € di Proventi correnti (CCIAA + AASS)	Osservatorio Bilanci	Indica l'assorbimento di personale del processo di Tutela legale in relazione alle «dimensioni» del Bilancio della Camera.	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.
A2.3 Gestione documentazione	FTE del processo A2.3	10 mila Imprese attive + UULL	Movimeprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Gestione e documentazione in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
A3.1 Comunicazione	FTE del processo A3.1	10 mila Imprese attive + UULL	Movimeprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Comunicazione in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
B1.1 Acquisizione e gestione risorse umane	FTE del processo B1.1	10 unità di FTE Integrato (CCIAA + AASS)	KRONOS	Indica l'assorbimento di personale del processo di Acquisizione e gestione risorse umane in relazione alla numerosità del personale camerale.	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.
B2.1 Fornitura beni e servizi	FTE del processo B2.1	1 mln € di Valore acquisti	KRONOS	Indica l'assorbimento di personale del processo di Fornitura beni e servizi in relazione al valore degli acquisti effettuati dall'ente andando a misurare l'efficienza del processo di approvvigionamento	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.
B2.2 Gestione beni materiali e immateriali e logistica	FTE del processo B2.2	10 unità di FTE Integrato (CCIAA + AASS)	KRONOS	Indica l'assorbimento di personale del processo di Gestione beni materiali e immateriali e logistica in relazione al numero individui presenti nelle diverse sedi dell'ente	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.
B3.1 Gestione diritto annuale	FTE del processo B3.1	10 mila Imprese attive + UULL	Movimeprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Gestione del Diritto annuale in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
B3.2 Gestione contabilità e liquidità	FTE del processo B3.2	10 mln € di Proventi correnti (CCIAA + AASS)	Osservatorio Bilanci	Indica l'assorbimento di personale del processo di Gestione contabilità e liquidità in relazione alle «dimensioni» del Bilancio della Camera.	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.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
C1.1 Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)	FTE del processo C1.1	10 mila Imprese registrate + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa) in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
C1.2 Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)	FTE del processo C1.2	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Tenuta albo gestori ambientali in relazione al «bacino di utenza» della Camera	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.
C1.3 Gestione suap camerale	FTE del processo C1.3	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Gestione suap camerale in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
C1.4 Servizi digitali	FTE del processo C1.4	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Servizi digitali in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
C1.5 Certificazioni per l'estero	FTE del processo C1.5	100 mln € di Valore esportazioni	KRONOS	Indica l'assorbimento di personale del processo di Gestione e documentazione in relazione al valore delle esportazioni dell'ente	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.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
C2.1 Protesti	FTE del processo C2.1	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di gestione dei Protesti in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
C2.2 Brevetti e marchi	FTE del processo C2.2	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di rilascio di marchi e brevetti in al «bacino di utenza» della Camera.	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.
C2.3 Prezzi e borsa merci	FTE del processo C2.3	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Sistemi di gestione in relazione alla numerosità del personale camerale	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.
C2.4 Sanzioni amministrative ex l. 689/81	FTE del processo C2.4	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo Sanzioni amministrative ex l.689/81 in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
C2.5 Attività in materia di metrologia legale	FTE del processo C2.5	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Attività in materia di metrologia legale in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
C2.6 Forme alternative di giustizia	FTE del processo C2.6	100 Mediazioni/c onciliazioni	MECA	Indica l'assorbimento di personale del processo di Forme alternative di giustizia in relazione ai volumi di attività	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.
C2.7 Regolamentazione del mercato	FTE del processo C2.7	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Regolamentazione del mercato in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (Driver)	Fonte Driver	Cosa misura	Valore segnaletico
D1.1 Monitoraggio economia e mercato	FTE del processo D1.1	10 mila Imprese attive + UULL	Movimprese	Indica l'assorbimento di personale del processo di Monitoraggio economia e mercato in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
D1.2 Formazione professionale rivolta all'esterno	FTE del processo D1.2 (al netto degli interventi economici)	1 mln € di Interventi economici destinati alla formazione	KRONOS	Indica l'assorbimento di personale del processo di Formazione professionale rivolta all'esterno (al netto degli interventi economici) in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.
D1.3 Promozione territorio e imprese	FTE del processo D1.3 (al netto degli interventi economici)	1 mln € di Interventi economici destinati alla promozione	Osservatorio Bilanci	Indica l'assorbimento di personale del processo di Promozione territorio e imprese (al netto degli interventi economici) in relazione al «bacino di utenza» della Camera.	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.

Gli indicatori per la misurazione dei processi

Redditività dei processi

19

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (fonte Kronos)	Cosa misura	Valore segnaletico
A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo A1.1	Costo del processo A1.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
A1.2 Sistemi di gestione	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo A1.2	Costo del processo A1.2	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e, quindi indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo A2.1	Costo del processo A2.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e, quindi indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
A2.2 Tutela legale	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo A2.2	Costo del processo A2.2	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e, quindi indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
A2.3 Gestione documentazione	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo A2.3	Costo del processo A2.3	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e, quindi indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
A3.1 Comunicazione	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo A3.1	Costo del processo A3.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e, quindi indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (fonte Kronos)	Cosa misura	Valore segnaletico
B1.1 Acquisizione e gestione risorse umane	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo B1.1	Costo del processo B1.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
B2.1 Fornitura beni e servizi	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo B2.1	Costo del processo B2.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
B2.2 Gestione beni materiali e immateriali e logistica	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo B2.2	Costo del processo B2.2	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
B3.1 Gestione diritto annuale	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo B3.1	Costo del processo B3.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
B3.2 Gestione contabilità e liquidità	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo B3.2	Costo del processo B3.2	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (fonte Kronos)	Cosa misura	Valore segnaletico
C1.1 Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C1.1	Costo del processo C1.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C1.2 Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C1.2	Costo del processo C1.2	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C1.3 Gestione suap camerale	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C1.3	Costo del processo C1.3	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C1.4 Servizi digitali	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C1.4	Costo del processo C1.4	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C1.5 Certificazioni per l'estero	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C1.5	Costo del processo C1.5	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (fonte Kronos)	Cosa misura	Valore segnaletico
C2.1 Protesti	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C2.1	Costo del processo C2.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C2.2 Brevetti e marchi	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C2.2	Costo del processo C2.2	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C2.3 Prezzi e borsa merci	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C2.3	Costo del processo C2.3	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C2.4 Sanzioni amministrative ex l. 689/81	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C2.4	Costo del processo C2.4	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C2.5 Attività in materia di metrologia legale	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C2.5	Costo del processo C2.5	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C2.6 Forme alternative di giustizia	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C2.6	Costo del processo C2.6	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
C2.7 Regolamentazione del mercato	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo C2.7	Costo del processo C2.7	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.

Processo	Numeratore (fonte Kronos)	Denominatore (fonte Kronos)	Cosa misura	Valore segnaletico
D1.1 Monitoraggio economia e mercato	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo D1.1	Costo del processo D1.1	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
D1.2 Formazione professionale rivolta all'esterno	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo D1.2 (al netto degli interventi economici)	Costo del processo D1.2	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.
D1.3 Promozione territorio e imprese	Ricavi (al netto degli «indiretti» quali Diritto Annuale e Contributi da FP per l'equilibrio economico) del processo D1.3 (al netto degli interventi economici)	Costo del processo D1.3	Indica la capacità dei proventi direttamente generati dal processo di coprirne i relativi costi e quindi, indirettamente, quantifica il contributo del diritto annuo e dei restanti proventi "indiretti" alla loro copertura	Il valore di ciascun Indicatore va analizzato alla luce del processo cui si riferisce. Per le funzioni «obbligatorie» un basso indice di copertura dei costi indica la presenza di margini di razionalizzazione dei costi o la necessità di individuare nuove strategie di finanziamento. Relativamente alle funzioni «non obbligatorie», invece, una bassa capacità dei ricavi di coprire i costi induce una riflessione circa l'opportunità di una possibile dismissione del servizio.

Gli indicatori per la misurazione dei processi

La funzione Istituzionale A
«Organi Istituzionali e Segreteria Generale»

25

Di seguito una breve descrizione delle schede degli indicatori di processo di seguito riportate

MACROPROCESSO	Rif. Mappa dei Processi: sempre indicato	COD INDICATORE	Codice identificativo univoco dell'indicatore
PROCESSO	Rif. Mappa dei Processi: sempre indicato		
SOTTOPROCESSO	Rif. Mappa dei Processi : indicato laddove l'indicatore faccia riferimento, all'interno del processo, ad uno o più sottoprocessi		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Viene indicata la tipologia tra: <ul style="list-style-type: none"> • Efficienza (produttività) • Efficienza (costo) • Volume • Qualità • Efficacia 	Descrizione indicatore	Algoritmo di calcolo: numeratore (in grigio se la rilevazione non è automatica ma a carico della Camera con rif. alla relativa misura)	Algoritmo di calcolo: denominatore (in grigio se la rilevazione non è automatica ma a carico della Camera con rif. alla relativa misura)	Unità di misura dell'indicatore espressa in: <ul style="list-style-type: none"> • valore (€) • numero puro (n) • Percentuale (%) • giorni (gg) 	Indica l'origine dei dati da rilevare per calcolare numeratore e denominatore

Cosa misura	Valore segnaletico
Breve descrizione della valenza informativa dell'indicatore e delle finalità conoscitive	Breve descrizione del valore «segnaletico di ciascun indicatori: quale tipo di indicazioni l'indicatore è in grado di fornire e l'eventuale valore «ottimale» a cui tendere. Per alcuni indicatori non è possibile stabilire ex-ante il valore ottimale, in quanto esso è strettamente connesso alle specificità organizzative di ciascuna Camera di commercio. Di conseguenza la definizione del valore ottimale può essere ottenuta solo a seguito di valutazioni integrate su più indicatori volti a monitorare differenti dimensioni dello stesso processo. Inoltre per alcuni indicatori la definizione del valore ottimale potrà essere stabilita di volta in volta da ogni singola Camera di commercio in base a valutazioni effettuate a seguito del confronto tra la propria performance con quella delle Camere di commercio simili (in base al cluster dimensionale o geografico) o con il risultato medio raggiunto a livello nazionale o regionale

A Organi Istituzionali e Segreteria Generale

MACROPROCESSO	A1: CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	COD INDICATORE	A1.1_01
PROCESSO	A1.1 PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO		
SOTTOPROCESSO	A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici della Camera di commercio	Valore "utilizzo di budget" relativo agli interventi economici anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 1)</i>	Valore di budget relativo agli interventi economici anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 2)</i>	%	Oracle Applications (Stampa Consuntivo art. 24 Dpr 254/2005)

27

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il grado utilizzo delle risorse stanziate per gli interventi economici a favore del tessuto economico locale e la capacità della Camera di commercio di rispettare <u>nell'esercizio</u> la programmazione delle attività e delle iniziative previste a favore del tessuto economico locale	Un valore prossimo al 100% indica una buona capacità della Camera di commercio di utilizzare <u>nell'esercizio</u> le risorse destinate a favore del tessuto economico locale e di rispettare la programmazione delle attività/iniziative.

A Organi Istituzionali e Segreteria Generale

MACROPROCESSO	A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	COD INDICATORE	A2.1_02
PROCESSO	A2.1 GESTIONE E SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI		
SOTTOPROCESSO	A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo unitario medio dei provvedimenti degli organi istituzionali	Costi assorbiti dal processo A2.1 al netto dei costi diretti interni relativi alle azioni "Rinnovo organi" e "Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali"	N° totale delibere di Giunta e Consiglio camerale + N° totale determinate del Presidente dell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 3)</i>	€	KRONOS --- Rilevazione interna della Camera (repertori)

28

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il volume dell'attività deliberativa degli Organi e l'efficienza degli Organi della Camera con riferimento all'assunzione di provvedimenti	Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione.

A Organi Istituzionali e Segreteria Generale

MACROPROCESSO	A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	COD INDICATORE	A2.1_03
PROCESSO	A2.1 GESTIONE E SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI		
SOTTOPROCESSO	A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Numero medio di provvedimenti degli organi istituzionali	N° totale delibere di Giunta e Consiglio camerale dell'anno "n« <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 4)</i>	N° totale sedute di Giunta e di Consiglio dell'anno "n« <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 5)</i>	n	Rilevazione interna della Camera

29

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura l'efficacia degli Organi in relazione alla capacità di assumere decisioni in sede di Giunta e Consiglio	Fornisce indicazioni agli Organi in merito ad un'efficace pianificazione e gestione delle attività di Giunta/Consiglio

A Organi Istituzionali e Segreteria Generale

MACROPROCESSO	A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	COD INDICATORE	A2.3_02
PROCESSO	A2.3: GESTIONE DOCUMENTAZIONE		
SOTTOPROCESSO	A2.3.1 Protocollo Generale		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione della documentazione	N° totale documenti protocollati (solo protocollo generale) nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 6)</i>	N° risorse (espresse in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso A2.3.1 (protocollo generale) nell'anno "n"	n	Protocollo generale informatico (Prodigi o altro sistema informativo utilizzato dalla Camera) --- KRONOS

30

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero di documenti protocollati nell'anno per ogni unità di personale impiegata. É una misura dell'efficienza espressa in termini di produttività con cui la Camera di commercio gestisce tale processo	Misura l'efficienza di gestione del processo e fornisce indicazioni, nell'ambito di un sistema di <i>benchmarking</i> , in merito all'efficienza di eventuali strategie di esternalizzazione/internalizzazione

A Organi Istituzionali e Segreteria Generale

MACROPROCESSO	A3: COMUNICAZIONE	COD INDICATORE	A3.1_02
PROCESSO	A3.1 COMUNICAZIONE		
SOTTOPROCESSO	A3.1.2 Comunicazione esterna		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Grado di coinvolgimento delle imprese tramite strumenti di Crm	N° di utenti raggiunti tramite sistemi di tipo Crm (Customer Relationship Management) al 31/12 dell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 8)</i>	N° imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	%	Banca dati Ciao Impresa o altri sistemi Crm ---- Movimprese

31

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura la capacità della camera di raggiungere i target alle attività camerale attraverso attività di comunicazione multicanale	Maggiore è il valore più elevata è la capacità della Camera di raggiungere in maniera mirata il target di riferimento

Gli indicatori per la misurazione dei processi

La funzione Istituzionale B
Servizi di Supporto

32

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B1: RISORSE UMANE	COD INDICATORE	B1.1_01
PROCESSO	B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE		
SOTTOPROCESSO	-		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Tasso di contenzioso giudiziale (davanti al giudice) ed extragiudiziale interno alla Camera di commercio inerente l'attività lavorativa	N° contenziosi giudiziali/extragiudiziali aperti al 01.01 dell'anno "n" relativi al personale in attività a tale data <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 9)</i>	$\frac{\text{N° medio dipendenti della Camera di commercio nell'anno "n"(*)}}{2}$ <p>*(N° dip. in ruolo al 01/01 + N° dip. in ruolo al 31/12)</p>	%	Rilevazione interna della Camera --- Rilevazione Uniocamere

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il tasso (% su totale delle risorse) di contenzioso extragiudiziale e giudiziale (davanti al giudice) interno alla Camera di commercio inerente l'attività lavorativa e indirettamente il grado di soddisfazione del personale della Camera di commercio assunto a tempo determinato/indeterminato	Un valore tendente allo 0% indica un basso grado di attivazione di contenziosi inerenti l'attività lavorativa da parte del personale della Camera di Commercio (ancora in ruolo e non) e indirettamente un buon grado di soddisfazione del personale camerale

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B1: RISORSE UMANE	COD INDICATORE	B1.1_03
PROCESSO	B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE		
SOTTOPROCESSO	B1.1.3 Trattamento economico del personale		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo unitario medio di gestione economica del personale	Costi assorbiti dal sottoprocesso B1.1.3 Trattamento economico del personale nell'anno "n"	N° totale di posizioni economiche retributive elaborate nell'anno "n« (rif. Rilevazione camerale - Misura 10)	€	KRONOS ---- Rilevazione interna della Camera

34

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura l'efficienza del trattamento economico del personale	<p>Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione.</p> <p>L'indicatore va valutato congiuntamente all'indicatore di qualità B1.1_04</p> <p>L'indicatore va rilevato separatamente per CCIAA e AA.SS. e valutato sia in termini di apporto del singolo Ente che in maniera integrata</p>

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	COD INDICATORE	B2.1_02
PROCESSO	B2.1 FORNITURA BENI E SERVIZI		
SOTTOPROCESSO	B2.1.1 Fornitura beni e servizi		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del processo di fornitura di beni e servizi	N° CIG (codice identificativo di gara) richiesti nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 12)</i>	Risorse (espresse in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso B2.1.1 Fornitura beni e servizi nell'anno "n"	n	Rilevazione interna della Camera --- KRONOS

35

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero medio di acquisti (ad esclusione degli ordinativi economici) gestiti nell'anno per ogni unità di personale (espressa in FTE) impiegata nel processo di fornitura di beni e servizi. È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il processo di fornitura di beni e servizi.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione.

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	COD INDICATORE	B2.2_01
PROCESSO	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA		
SOTTOPROCESSO	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario - B2.2.2 Gestione e manutenzione <i>hardware e software</i>		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Incidenza % costi di gestione del patrimonio	Costi assorbiti dai sottoprocessi B2.2.1 e B2.2.2	Totale costi di processo al netto degli interventi economici	%	KRONOS

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica l'incidenza % del costo assorbito dalla gestione del patrimonio in relazione ai "costi" di gestione corrente dell'Ente	Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione. Fornisce indicazioni in merito a strategie di razionalizzazione dei costi o di eventuale messa a reddito del patrimonio

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	COD INDICATORE	B2.2_02
PROCESSO	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA		
SOTTOPROCESSO	B2.2.3 Gestione centralino e <i>reception</i>		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo medio di gestione dei servizi di accoglienza (centralino e reception)	Costi assorbiti dal servizio (B2.2.3) di gestione dei servizi di centralino e reception sedi centrali e sedi distaccate (ad esclusione delle Borse merci)	N° imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)	€	KRONOS ---- Movimprese

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura l'efficienza di gestione dei servizi di accoglienza in relazione al bacino di riferimento	Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione.

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	COD INDICATORE	B2.2_03
PROCESSO	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA		
SOTTOPROCESSO	B2.2.5 Servizi ausiliari		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Incidenza % costi unitari di gestione dei servizi di ausiliari (autisti, traslochi interni, fattorinaggio, stamperia interna, facchinaggio, etc.)	Costi assorbiti dal sottoprocesso B2.2.5 Servizi ausiliari	Totale costi di processo al netto degli interventi economici	%	KRONOS

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura l'efficienza di gestione dei servizi ausiliari in termini di incidenza % sugli oneri di gestione ordinaria	Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione.

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B3 BILANCIO E FINANZA	COD INDICATORE	B3.1_02
PROCESSO	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE		
SOTTOPROCESSO	B3.1.1 Gestione diritto annuale		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Percentuale di incasso del Diritto Annuale	Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni	Voce di Conto Economico: A.1: Diritto annuale al netto del valore degli interessi e delle sanzioni	%	OSSERVATORIO BILANCI

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica la quota di Diritto Annuale incassata entro la scadenza del 31/12	Un valore dell'indicatore > del 50% evidenzia, a parità di livello di «ricchezza» e «solubilità» del territorio, un buon livello di efficacia dell'attività camerale ed una conseguente propensione delle imprese al pagamento di quanto dovuto.

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B3 BILANCIO E FINANZA	COD INDICATORE	B3.2_01
PROCESSO	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ		
SOTTOPROCESSO	B3.2.1 Gestione contabilità		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Qualità (Tempestività)	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	Sommatoria giorni che intercorrono tra la data del giorno di registrazione fattura (protocollo) alla data di pagamento (messa in distinta) nell'anno "n" (*) <i>al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione</i> (rif. Rilevazione camerale - Misura 16)	N° di fatture passive pagate nell'anno "n" (*) <i>al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione</i> (rif. Rilevazione camerale - Misura 17)	n	Oracle applications (XAFO)

40

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il tempo medio necessario alla Camera di commercio per pagare le fatture passive. Questo indicatore è una misura della capacità della Camera di commercio di rispettare i vincoli normativi riguardo ai tempi di pagamento dei fornitori	Un valore inferiore o pari a 30 giorni evidenzia una buona capacità della Camera di commercio di rispettare i termini di legge. I valori si riferiscono a alla sola Camera.

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B3 BILANCIO E FINANZA	COD INDICATORE	B3.2_02
PROCESSO	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ		
SOTTOPROCESSO	B3.2.1 Gestione contabilità		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	Udm	fonti
Efficacia	Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	N° fatture passive pagate nell'anno "n" entro 30 giorni (*) <i>(*) al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione)</i> <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 18)</i>	N° di fatture passive pagate nell'anno "n" (*) <i>al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione)</i> <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 17)</i>	%	Oracle applications (XAFO)

41

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica la percentuale di fatture passive pagate entro 30 giorni nell'anno "n"	Un valore tendente al 100% indica una buona capacità da parte della Camera di commercio di pagare le fatture passive entro i termini previsti dalla legge

B Servizi di Supporto

MACROPROCESSO	B3 BILANCIO E FINANZA	COD INDICATORE	B3.2_03
PROCESSO	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ		
SOTTOPROCESSO	B3.2.1 Gestione contabilità		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle scritture contabili	N° di scritture contabili registrate nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 19)</i>	N° risorse (espresse in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso B3.2.1 Gestione contabilità nell'anno "n"	n	Oracle applications (XAFO) --- KRONOS

42

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il volume medio di «eventi» contabili registrati per ogni unità di personale impiegata. È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce le registrazioni contabili.	Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli Enti appartenenti al Cluster di riferimento al fine di rilevarne gli scostamenti significativi. Un valore > 10% del valore mediano indica la presenza di margini di razionalizzazione.

Gli indicatori per la misurazione dei processi

La funzione Istituzionale C

43

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_02
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.1 Iscrizione/ modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costi medi di Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.1 di gestione pratiche telematiche (iscrizioni, modifiche e cancellazioni) del RI, REA, AIA nell'anno "n"	N° totale pratiche Registro Imprese evase nell'anno "n" <i>(con riferimento sia a quelli pervenuti dal 01/01 al 31/12 che agli arretrati al 01/01 dell'anno «n»)</i>	€	KRONOS --- Infocamere

44

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il volume di attività e l'efficienza di tenuta del Registro 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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_03
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.1 Iscrizione/ modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della iscrizione di atti/fatti nel RI, REA	N° totale pratiche Registro Imprese evase nell'anno "n" <i>(con riferimento sia a quelli pervenuti dal 01/01 al 31/12 che agli arretrati al 01/01 dell'anno «n»)</i>	N° risorse (espresse in FTE integrato) assorbite nell'anno "n" dai sottoprocessi: C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA	n	Infocamere --- KRONOS

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero medio di istanze «evase» per ogni unità di personale (espressa in FTE integrato) É una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio di anagrafe delle 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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_04
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.1 Iscrizione/ modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	% pratiche del Registro Imprese evase nell'anno "n" entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione) <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 21)</i>	1	%	Priamo

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica la percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento	Un valore tendente al 100% indica una buona capacità da parte della Camera di commercio di evadere le pratiche del Registro Imprese entro i termini previsti dalla legge

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_07
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.1 Iscrizione/ modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Qualità (tempestività)	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 23)</i>	1	gg	Priamo dato calcolato automaticamente

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese	Un valore inferiore o pari a 5 giorni indica una buona capacità della Camera di commercio di evadere le pratiche del Registro Imprese nel rispetto dei termini previsti dalla legge

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_08
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo medio unitario di gestione pratiche di cancellazione di Ufficio ai sensi del DPR 247/2004	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.3 nell'anno "n"	N° di pratiche la cui cancellazione è stata iscritta nel Registro Imprese nell'anno "n"	€	KRONOS ---- Infocamere

48

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura volume ed efficienza dell'attività di cancellazione di Ufficio ai sensi del DPR 247/2004	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_09
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costi medi di accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	Costi assorbiti dal sottoprocesso (C1.1.4) di accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA) nell'anno "n"	N° totale istruttorie + N° totale notifiche <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 25)</i>	€	KRONOS --- Priamo

49

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica l'efficienza dell'attività di accertamento delle infrazioni sanzionabili per violazione delle norme di tenuta del RI, del REA e dell'Albo Artigiani	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_11
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.6 Attività di sportello (front office)		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto allo sportello (front office)	N° totale atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + N° totale pagg. libri, registri, formulari vidimati <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 26 + Misura 27)</i>	N° risorse (espresse in FTE integrato) assorbite nell'anno "n" dal sottoprocesso C1.1.6 Attività di sportello (front office)	n	MICO --- KRONOS

50

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il volume medio di attività gestito dal personale addetto allo sportello (front office) espressa in FTE integrato. É una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_12
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.6 Attività di sportello (front office)		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo medio unitario dell'attività di sportello	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.6 Attività di sportello (front office) nell'anno "n"	N° totale atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + N° totale pagg. libri, registri, formulari vidimati <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 26 + Misura 27)</i>	€	KRONOS --- MICO

51

Cosa misura	Valore segnaletico
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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.1_15
PROCESSO	C1.1 TENUTA RI, REA, AA		
SOTTOPROCESSO	C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo medio unitario dell'attività di informazione in presenza e a distanza sul Registro Imprese	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.7 nell'anno "n"	N° totale imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)	€	KRONOS --- Movimprese

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il costo medio del supporto informativo in relazione al bacino di riferimento. É una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.4_02
PROCESSO	C1.4 SERVIZI DIGITALI		
SOTTOPROCESSO	C1.4.1 Rilascio/ rinnovo dei dispositivi di firma digitale		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio e rinnovo dispositivi firma digitale	N° di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 28)</i>	Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso di C1.4.1 Rilascio/ rinnovo dei dispositivi di firma digitale nell'anno "n"	n	Infocert --- KRONOS

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero di richieste di rilascio o rinnovo di dispositivi per la firma digitale evase per ogni unità di personale (espressa in FTE integrato) impiegata. È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.4_03
PROCESSO	C1.4 SERVIZI DIGITALI		
SOTTOPROCESSO	C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	N° di rilasci e rinnovi delle carte tachigrafiche dell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 29)</i>	Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche nell'anno "n"	n	Infocert --- KRONOS

54

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero di richieste di rilascio o rinnovo delle carte tachigrafiche evase per ogni unità di personale (espressa in FTE integrato) impiegata. È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio.	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.

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.5_01
PROCESSO	C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO		
SOTTOPROCESSO	C1.5.1 Certificazioni per l'estero		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l'estero	N° di documenti a valere per l'estero rilasciati/convalidati (certificati di origine, carnet ATA, vidimazione su fatture e visto di legalizzazione firma, codice meccanografico, certificato di libera vendita) nell'anno "n"	Risorse (espresse in FTE integrato) assorbite dal dal sottoprocesso C1.5.1 Certificazioni per l'estero nell'anno "n"	n	OSSERVATORIO CAMERALE --- KRONOS

55

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero di richieste di rilascio documenti a valere per l'estero evase per ogni unità di personale (espressa in FTE) impiegata nelle attività di gestione del rilascio documenti a valere per l'estero. É una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio di rilascio documenti a valere per l'estero	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	COD INDICATORE	C1.5_03
PROCESSO	C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO		
SOTTOPROCESSO	C1.5.1 Certificazioni per l'estero		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo medio di rilascio/convalida documenti a valere per l'estero	Costi diretti assorbiti dal sottoprocesso C1.5.1 Certificazioni per l'estero nell'anno "n"	N° di documenti a valere per l'estero rilasciati/convalidati (certificati di origine, carnet ATA, vidimazione su fatture e visto di legalizzazione firma, codice meccanografico, certificato di libera vendita) nell'anno "n"	€	KRONOS ---- OSSERVATORIO CAMERALE

56

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il costo medio del servizio di Certificazioni per l'estero. É una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.1_01
PROCESSO	C2.1 PROTESTI		
SOTTOPROCESSO	C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Qualità (Tempestività)	Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	Sommatoria giorni che intercorrono tra la data di presentazione dell'istanza di cancellazione/sospensione e la data di effettiva cancellazione/sospensione nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 31)</i>	N° di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiuse) nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 33)</i>	gg	Registro Informativo Protesti

57

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica la percentuale di istanze gestite nei termini di legge	Un valore tendente al 100% indica una buona capacità da parte della Camera di commercio di evadere le domande di cancellazione e annotazione protesti entro i termini previsti dalla legge

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.1_02
PROCESSO	C2.1 PROTESTI		
SOTTOPROCESSO			

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Qualità (Accessibilità fisica)	Livello di apertura al pubblico dello sportello protesti	N° ore settimanali di apertura garantite al pubblico dello sportello protesti x N° di addetti allo sportello (ivi comprese sedi distaccate) <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 32)</i>	N° imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)	n	Sito camerale, guida ai servizi, ordine di servizio ---- Movimprese

58

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il grado di apertura al pubblico garantito dalla Camera di commercio con riferimento allo sportello protesti	Più è alto il valore dell'indicatore, maggiore è il livello di qualità in termini di accessibilità fisica al servizio, maggiore è l'impatto sull'efficienza del processo. È un fattore da tenere in considerazione nel calcolo del costo complessivo del processo C2.1 Protesti

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.1_03
PROCESSO	C2.1 PROTESTI		
SOTTOPROCESSO	C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della cancellazione/ sospensione protesti	N° di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiuse) nell'anno "n« <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 33)</i>	Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione nell'anno "n"	n	Repr. Intra. Infocamere --- KRONOS

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero di istanze di cancellazione/sospensione Protesti evase per ogni unità di personale (espressa in FTE) impiegata nelle attività di gestione della cancellazione/sospensione Protesti. È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio di cancellazione/sospensione Protesti	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.2_02
PROCESSO	C2.2 BREVETTI E MARCHI		
SOTTOPROCESSO	C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	Udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo unitario medio di gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Costi assorbiti dal sottoprocesso C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	N° totale domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatari nell'anno "n" (rif. Rilevazione camerale - Misura 34)	€	KRONOS --- Simba

60

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il costo medio di evasione delle domande brevetti e marchi e seguiti	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 Va valutato congiuntamente all'indicatore C2.2_01

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.2_03
PROCESSO	C2.2 BREVETTI E MARCHI		
SOTTOPROCESSO	C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Qualità (Accessibilità fisica)	Livello di apertura al pubblico dello sportello brevetti e marchi	N° ore settimanali di apertura garantite al pubblico dello sportello brevetti e marchi x N° di addetti allo sportello <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 35)</i>	N° imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)	n	Sito camerale, guida ai servizi, ordine di servizio --- Movimprese

61

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il grado di apertura al pubblico garantito dalla Camera di commercio con riferimento allo sportello brevetti e marchi	Più è alto il valore dell'indicatore, maggiore è il livello di qualità in termini di accessibilità fisica al servizio, maggiore è l'impatto sull'efficienza del processo. È un fattore da tenere in considerazione nel calcolo del costo complessivo del processo C2.2 Brevetti e marchi

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.2_05
PROCESSO	C2.2 BREVETTI E MARCHI		
SOTTOPROCESSO	C2.2.2 Rilascio attestati		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto al rilascio di attestati di Brevetti e Marchi	N° di attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi consegnati nell'anno "n« <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 36)</i>	Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite da sottoprocesso C2.2.2 Rilascio attestati nell'anno "n"	n	Simba --- KRONOS

62

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il volume medio di attività gestito dal personale addetto al rilascio di attestati di Brevetti e Marchi	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.4_01
PROCESSO	C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 689/81		
SOTTOPROCESSO	C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	N° di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 38)</i>	N° di verbali di accertamento ricevuti dagli organi di vigilanza esterni ed interni (*) nell'anno "n" + Verbali «pendenti» al 01/01 dello stesso anno <i>*Vigili urbani, Guardia di Finanza, polizia, carabinieri, RI/REA/AIA e Ufficio Metrico della Camera di commercio (rif. Rilevazione camerale - Misura 39)</i>	%	ACCESA --- ACCESA

63

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) rispetto ai verbali di accertamento ricevuti	Un valore elevato dell'indicatore esprime l'efficacia della Camera nell'istruire i verbali di accertamento ricevuti dagli altri Organi.

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.4_02
PROCESSO	C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 689/81		
SOTTOPROCESSO	C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	Udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	N° di ordinanze (di ingiunzione e di archiviazione) emesse nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 40)</i>	Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso C2.4.1 nell'anno "n"	n	ACCESA --- KRONOS

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il numero medio di ordinanze-ingiunzioni di pagamento gestite per ogni unità di personale (espressa in FTE). È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.4_03
PROCESSO	C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 689/81		
SOTTOPROCESSO	C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo unitario medio notifiche verbali di accertamento ed ordinanze di ingiunzione	Costi sottoprocesso C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 681/81	N° notifiche emesse nell'anno "n« (rif. Rilevazione camerale - Misura 41)	€	KRONOS ---- ACCESA

65

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica il costo medio di gestione di ordinanze-ingiunzioni di pagamento. É una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.4_04
PROCESSO	C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 689/81		
SOTTOPROCESSO	C2.4.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Tempo trascorso tra anno corrente e anno ultimo ruolo	N° anni trascorsi dall'ultimo ruolo emesso <i>Indicare un valore tra 1 (valore ottimale) e 5 (valore massimo)</i> <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 42)</i>	1	n	ACCESA

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica l'ampiezza del periodo intercorso rispetto all'anno cui fa riferimento l'ultimo ruolo emesso	Un valore tendente a 5 rileva un «ritardo» della Camera nell'emissione dei ruoli delle sanzioni amministrative

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.5_01
PROCESSO	C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE		
SOTTOPROCESSO	C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale	N° delle visite metrologiche effettuate dalla Camera di commercio (*) nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 44)</i>	N° utenti metrici al 31/12 anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 43)</i>	n	Eureka o altri sistemi di rilevazione

67

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica la diffusione delle visite metrologiche di controllo nel tessuto economico provinciale	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.

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.5_04
PROCESSO	C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE		
SOTTOPROCESSO	C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Valore medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle verifiche metriche prime e periodiche	Proventi derivanti visite metrologiche effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n"	Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale nell'anno "n"	€	KRONOS

68

Cosa misura	Valore segnaletico
Indica i proventi mediamente prodotti da ogni unità di personale (espressa in FTE)	È un indicatore dell'efficienza del processo in quanto le tariffe metrologiche (e quindi i proventi) sono mediamente proporzionali al tempo richiesto per le diverse tipologie di verifica (e quindi all'assorbimento di risorse)

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.6_02
PROCESSO	C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA		
SOTTOPROCESSO	C2.6.1 Gestione Mediazioni e conciliazioni		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Costo unitario medio procedura di mediazione/conciliazione	Risorse (costi + interventi economici) assorbite dal sottoprocesso C2.6.1 Gestione Mediazioni e conciliazioni	N° procedure di mediazione/conciliazione avviate nell'anno "n"	€	KRONOS ---- MECA

69

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura l'efficienza del servizio di mediazione, conciliazione	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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.6_04
PROCESSO	C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA		
SOTTOPROCESSO	C2.6.1 Gestione Mediazioni e conciliazioni		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Livello di diffusione del servizio di Mediazione e Conciliazione	N° procedure di mediazione/conciliazione avviate nell'anno "n"	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	n	OSSERVATORIO CAMERALE ---- Movimprese

70

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura la % delle imprese che hanno usufruito del servizio camerale di mediazione e conciliazione	Un valore elevato dell'indicatore esprime la diffusione del servizio di Mediazione e Conciliazione sul tessuto economico provinciale e, quindi, il volume di attività e l'efficacia della Camera nel promuoverlo e svilupparlo. 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.

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.7_01
PROCESSO	C2.7 REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO		
SOTTOPROCESSO	C2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (produttività)	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla sicurezza e conformità prodotti	N° complessivo di prodotti verificati nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 49)</i>	1	n	Rilevazione interna della Camera

71

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il volume medio di attività gestito dal personale addetto alla sicurezza e conformità prodotti	<p>Misura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il volume di attività gestito dalla Camera in materia di sicurezza e conformità prodotti e va valutato alla luce degli obiettivi del Piano nazionale di «rafforzamento dell'attività di vigilanza e controllo del mercato a tutela dei consumatori» - L'efficienza del processo in termini di produttività. 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

C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato

MACROPROCESSO	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	COD INDICATORE	C2.7_03
PROCESSO	C2.7 REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO		
SOTTOPROCESSO	C2.7.5 Manifestazioni a premio		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza (costi)	Incidenza % costo del servizio manifestazioni a premio su proventi	Costi assorbiti dal sottoprocesso C2.7.5 Manifestazioni a premio nell'anno "n"	Proventi derivanti dalla presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica alle operazioni e concorsi a premio (rif. Rilevazione camerale - Misura 50)	%	KRONOS ---- Rilevazione interna della Camera

72

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura l'efficienza del processo in termini di incidenza % dei costi del servizio sui proventi	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

Gli indicatori per la misurazione dei processi

La funzione Istituzionale D

73

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.2_01
PROCESSO	D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO		
SOTTOPROCESSO	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficienza	Risorse assorbite per ora di formazione istituzionale e commerciale	Risorse (costi + Interventi economici) assorbite dal sottoprocesso D1.2.1 nell'anno "n"	N° ore di formazione fruita dalle imprese partecipanti ad attività formative (corsi di formazione, seminari, workshop) rivolte all'esterno organizzate nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 52)</i>	%	KRONOS --- Rilevazione interna della Camera

74

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura le risorse mediamente impiegate per ora di formazione	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

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.2_04
PROCESSO	D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO		
SOTTOPROCESSO	D.1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Volume	Volumi di attività nell'ambito del percorso di alternanza Scuola-lavoro	N° studenti coinvolti dai percorsi di alternanza Scuola- lavoro (presso la Camera e presso altri soggetti) <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 52)</i>	1	n	Rilevazione interna della Camera

75

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il numero di soggetti coinvolti e, proporzionalmente, i volumi di attività gestiti dalla Camera nell'ambito dei percorsi di alternanza Scuola- lavoro	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante dalla gestione dei percorsi di alternanza scuola-lavoro.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_01
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO			

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Grado di copertura degli interventi promozionali con contributi di terzi	Contributi da terzi ricevuti a fini promozionali nell'anno "n"	Voce di Conto Economico: B.8 Interventi economici	%	KRONOS ----- Sistema di rilevazione ore e costi di processo

76

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il grado di copertura degli interventi promozionali realizzati direttamente e/o attraverso le Aziende Speciali con contributi di terzi	Misura la capacità della Camera di attrarre risorse da terzi da destinare a servizi a valore aggiunto

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_02
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO			

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del processo di promozione territorio ed imprese	Totale risorse (costi + Interventi) economici associati al processo D1.3 Promozione territorio ed imprese	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	€	KRONOS ---- Movimprese

77

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al processo D1.3 Promozione territorio ed imprese	L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al processo di promozione territorio ed imprese. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_04.1
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO			

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Scomposizione % degli interventi economici (incidenza contributi erogati direttamente alle imprese sul totale del valore degli interventi economici)	Valore contributi erogati direttamente alle imprese tramite disciplinari erogati nell'anno "n"	Voce di Conto Economico: B.8 Interventi economici	%	KRONOS --- OSSERVATORIO BILANCI

78

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura la % delle risorse relative agli interventi economici destinati ai contributi erogati direttamente alle imprese	Un valore elevato dell'indicatore evidenzia la strategia dell'Ente nel focalizzare le risorse destinate agli interventi economici nei Contributi erogati direttamente in favore delle imprese del territorio.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_04.2
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO			

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Scomposizione % degli interventi economici (incidenza Progetti gestiti direttamente sul totale del valore degli interventi economici)	Valore Progetti gestiti direttamente nell'anno "n"	Voce di Conto Economico: B.8 Interventi economici	%	KRONOS --- OSSERVATORIO BILANCI

79

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura la % delle risorse relative agli interventi economici destinati ai Progetti gestiti direttamente	Un valore elevato dell'indicatore evidenzia la strategia dell'Ente nel focalizzare le risorse destinate agli interventi economici nei Progetti gestiti direttamente

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_04.3
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO			

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Scomposizione % degli interventi economici (incidenza Contributi a terzi per iniziative realizzate da terzi sul totale del valore degli interventi economici)	Valore Contributi a terzi per iniziative realizzate da terzi nell'anno "n"	Voce di Conto Economico: B.8 Interventi economici	%	KRONOS --- OSSERVATORIO BILANCI

80

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura la % delle risorse relative agli interventi economici destinati ai contributi a terzi per iniziative realizzate da terzi	Un valore elevato dell'indicatore evidenzia la strategia dell'Ente nel focalizzare le risorse destinate agli interventi economici nei contributi a terzi per iniziative realizzate da terzi

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_04.4
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO			

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Scomposizione % degli interventi economici (Quote associative sul totale del valore degli interventi economici)	Valore Quote associative nell'anno "n"	Voce di Conto Economico: B.8 Interventi economici	%	KRONOS --- OSSERVATORIO BILANCI

81

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura la % delle risorse relative agli interventi economici destinate alle quote associative	Un valore elevato dell'indicatore evidenzia la strategia dell'Ente nel focalizzare le risorse destinate agli interventi economici nei quote associative

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_05
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO			

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Grado di distribuzione dei contributi diretti a favore delle imprese previa emanazione di specifici disciplinari nel tessuto economico locale (ogni 1000 imprese)	N° imprese beneficiarie di contributi diretti a favore delle imprese previa emanazione di specifici disciplinari nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 56)</i>	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	n	Rilevazione della Camera --- Movimprese

82

Cosa misura	Valore segnaletico
Esprime il grado di distribuzione dei contributi diretti a favore delle imprese previa emanazione di specifici disciplinari nel tessuto economico locale	Un valore elevato dell'indicatore esprime l'efficacia della Camera nel distribuire i contributi al maggior numero possibile di imprese. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_06
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Totale risorse (costi + Interventi) economici associati al sottoprocesso D.1.3.1	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	€	KRONOS --- Movimprese

83

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al sottoprocesso Creazione di impresa e modelli di sviluppo. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_10
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Totale risorse (costi + Interventi) economici associati al sottoprocesso D.1.3.2	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	€	KRONOS --- Movimprese

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al sottoprocesso Innovazione e Trasferimento Tecnologico. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_12
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.3 Internazionalizzazione		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Grado di coinvolgimento delle imprese per iniziativa di outgoing	N° imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione (outgoing) nell'anno «n» <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 58)</i>	N° iniziative (fiere, mostre) di outgoing realizzate nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 60)</i>	n	Rilevazione della Camera

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il livello medio di coinvolgimento delle imprese in ciascuna delle iniziative di outgoing promosse dalla Camera	Un elevato valore dell'indicatore indica una propensione della Camera nel concentrare il maggior numero di imprese per ciascuna iniziativa

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_13
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.3 Internazionalizzazione		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Grado di coinvolgimento delle imprese per iniziativa di incoming	N° imprese coinvolte nelle iniziative (fiere, mostre, giornate/paese) di incoming nell'anno «n» <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 57)</i>	N° iniziative (fiere, mostre, giornate/paese) di incoming realizzate nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 59)</i>	n	Rilevazione della Camera

86

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il livello medio di coinvolgimento delle imprese in ciascuna delle iniziative di incoming promosse dalla Camera	Un elevato valore dell'indicatore indica una propensione della Camera nel concentrare il maggior numero di imprese per ciascuna iniziativa

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_16
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.3 Internazionalizzazione		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Grado di concentrazione delle risorse per l'internazionalizzazione	Totale risorse (costi + Interventi economici) associati al sottoprocesso D.1.3.3 Internazionalizzazione	N° totale imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione (incoming +outgoing) nell'anno «n» <i>(rif. Rilevazione camerale – Misura 57 + Misura 58)</i>	€	KRONOS --- Rilevazione interna della Camera

87

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura l'importo medio per impresa coinvolta delle risorse destinate ad interventi economici per l'internazionalizzazione	Un valore elevato evidenzia la strategia della camera di massimizzare la concentrazione delle risorse su basso numero di imprese; Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_17
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.3 Internazionalizzazione		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.3 Internazionalizzazione	Totale risorse (costi + Interventi) economici associati al sottoprocesso D.1.3.3	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	€	KRONOS --- Movimprese

88

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.3 di Internazionalizzazione	L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al sottoprocesso di Internazionalizzazione. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_19
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Moltiplicatore delle risorse erogate per facilitare l'accesso al credito	Valore dei finanziamenti erogati in forza dei contributi concessi dalla Camera di commercio in c/interessi e a Fondo rischi nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 62)</i>	Valore contributi concessi dalla Camera di commercio a favore dei Confidi nell'anno "n" <i>(rif. Rilevazione camerale - Misura 61)</i>	%	Confidi o Rilevazione interna della Camera ----- Rilevazione interna della Camera

89

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura l'effetto «moltiplicatore» derivante dalle risorse camerali erogate per facilitare l'accesso al credito	Più elevato è il valore dell'indicatore maggiore è l'effetto moltiplicatore delle risorse erogate dalla Camera e, quindi, l'efficacia dell'azione camerale in tale ambito.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_21
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Totale risorse (costi + Interventi) economici associati al sottoprocesso D.1.3.4	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	€	KRONOS --- Movimprese

90

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al sottoprocesso di accesso al credito e sostegno alla liquidità. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi.

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_22
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità (con riferimento alla potenziale domanda del territorio)	Totale risorse (costi + Interventi economici) associate al sottoprocesso D.1.3.4	Valore complessivo dei prestiti levati nel corso dell'anno "n"	€	KRONOS --- Osservatorio Bankitalia

91

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura la capacità dell'ente di rispondere efficacemente alla "domanda" di liquidità del territorio	L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese maggiormente «sensibili» dal punto di vista della «domanda» di liquidità Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi, anche in termini di trend

D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica

MACROPROCESSO	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	COD INDICATORE	D1.3_23
PROCESSO	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		
SOTTOPROCESSO	D.1.3.5 Promozione del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)		

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Efficacia	Valore aggiunto per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso D.1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Totale risorse (costi + Interventi) economici associati al sottoprocesso D.1.3.5	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	€	KRONOS --- Movimprese

92

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D.1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al sottoprocesso di Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture. Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi.

Gli indicatori per il monitoraggio e controllo

**Gli indicatori economico-patrimoniali elaborati ai sensi
dell'art.35 del DPR 254 del 2005**

93

AMBITO		LIQUIDITÀ			COD INDICATORE	EC 1
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Margine di Struttura finanziaria	<p>Attivo circolante</p> <p>Voci di Stato patrimoniale: B = "Attivo circolante" (Attivo)</p>	Passività correnti	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
<p>Misura la capacità dell'Ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine (ossia quelli con scadenza entro 12 mesi) mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve.</p>		<p>Il margine di Struttura finanziaria a breve termine espresso in percentuale rispetto all'attivo totale è in grado di fornire un'immediata percezione della misura di eventuali "squilibri" positivi o negativi. Un valore dell'indicatore superiore al 100% evidenzia una situazione positiva.</p>				

AMBITO		LIQUIDITÀ			COD INDICATORE	EC 2.1
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Indice di Liquidità (quick ratio)	<p>Liquidità immediata + Liquidità differita (al netto dei ratei e risconti attivi)</p> <p>Voci di Stato patrimoniale: (Attivo) B = "Attivo circolante" - e) Crediti di funzionamento</p>	Passività correnti	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura l'attitudine ad assolvere, con le sole disponibilità liquide, agli impegni di breve periodo		<p>L'indice di liquidità «secca» espressa come percentuale tra la liquidità a breve e le passività correnti fornisce un'indicazione sullo stato di equilibrio finanziario della Camera ed esprime la capacità di coprire con la liquidità corrente i programmi di investimento preventivati</p> <p>Indice di liquidità > 2 eccessiva liquidità Indice di liquidità >1 equilibrio finanziario 0,5 < Indice di liquidità < 1 condizioni limite di equilibrio Indice di liquidità < 0,3 netto squilibrio finanziario</p>				

AMBITO	SOLIDITÀ ECONOMICA E PATRIMONIALE	COD INDICATORE	EC 5.1
---------------	--	-----------------------	---------------

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Economico patrimoniale	Margine di struttura primario	<p>Patrimonio netto</p> <p>Voci di Stato patrimoniale: A = "Patrimonio netto" (Passivo)</p>	<p>Immobilizzazioni</p> <p>Voci di Stato patrimoniale: A = "Immobilizzazioni" (Attivo)</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura la capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio.	In generale è auspicabile un valore superiore all'80%: valori inferiori potrebbero però essere giustificati da forti Investimenti che abbiano comportato il ricorso al capitale di credito.

AMBITO		SOLIDITÀ ECONOMICA E PATRIMONIALE			COD INDICATORE	EC 5.2
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Margine di struttura secondario	<p>Patrimonio netto + Debiti di funzionamento</p> <p>Voci di Stato patrimoniale: (Passivo) = A: "Patrimonio netto" B: "Debiti di funzionamento"</p>	<p>Immobilizzazioni</p> <p>Voci di Stato patrimoniale: A = "Immobilizzazioni" (Attivo)</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura la capacità della Camera di commercio di autofinanziarsi con il patrimonio netto ed i debiti di funzionamento.		In generale è auspicabile un valore superiore al 100%.				

AMBITO		SOLIDITÀ ECONOMICA E PATRIMONIALE			COD INDICATORE	EC 3
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Equilibrio economico della gestione corrente	<p>Oneri correnti</p> <p>Voci di Conto Economico: B = "Oneri correnti"</p>	<p>Proventi correnti</p> <p>Voci di Conto Economico: A = "Proventi correnti"</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura l'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti.		Un valore prossimo o superiore al 100% non è necessariamente un segnale negativo per una Camera di commercio e la sua missione istituzionale se con la gestione finanziaria e straordinaria riesce a mantenere un equilibrio economico.				

AMBITO		SOLIDITÀ ECONOMICA E PATRIMONIALE			COD INDICATORE	EC 3.1
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Equilibrio economico al netto del Fondo di perequazione	Oneri correnti - Trasferimento a Fondo perequativo Voci di Conto Economico: B = "Oneri correnti" di cui trasferimenti a Fondo perequativo B7d "Quote associative"	Proventi correnti - Entrate da Fondo perequativo (per rigidità e progetti) Voci di Conto Economico: A = "Proventi correnti" "Contributi, trasferimenti e altre entrate": di cui entrate da Fondo perequativo	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura la capacità della Camera di restare in equilibrio economico senza ricorrere al meccanismo del fondo perequativo.		Un valore prossimo o inferiore al 100% garantirebbe alle Camere di commercio la possibilità di mantenere l'equilibrio economico garantendo un adeguato livello di promozione economica senza necessità dei trasferimenti da fondo perequativo sia per rigidità di bilancio che per progetti.				

AMBITO		SOLIDITÀ ECONOMICA E PATRIMONIALE			COD INDICATORE	EC 4
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Incidenza dei costi strutturali	<p>Oneri correnti – Interventi economici</p> <p>Voci di Conto Economico: B = "Oneri correnti" B.8 = Interventi economici</p>	<p>Proventi correnti</p> <p>Voci di Conto Economico: A = "Proventi correnti"</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura l'incidenza dei Costi di struttura rispetto ai Proventi correnti.		<p>Un valore prossimo o superiore al 100% evidenzia una scarsa o nulla capacità di poter destinare risorse correnti per interventi economici. E' un'indicazione da valutare tenendo conto dell'apporto della gestione finanziaria (che potrebbe essere di rilievo), della composizione dei Proventi correnti e degli Oneri correnti, delle strategie poste in essere.</p>				

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 7
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Capacità di generare Proventi	<p>Proventi correnti - Proventi da diritto annuale (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A) - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo</p> <p>Voci di Conto economico: A.1 = "Diritto annuale" (Proventi correnti) A.2 = "Diritti di segreteria" (Proventi correnti) B 9.C = Svalutazione crediti da D.A. B 7.D = Quote associative": di cui trasferimenti a Fondo perequativo</p>	<p>Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)</p> <p>Voci di Conto Economico: A = "Proventi correnti" B 9.C = Svalutazione crediti da D.A</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria.		E' indice della capacità della Camera di commercio di generare "altri proventi" correnti oltre le entrate provenienti dal Diritto annuale, dai Diritti di segreteria e dal Fondo perequativo.				

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 26
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Grado di realizzazione dei progetti del fondo perequativo	Spese rendicontate su progetti del Fondo Perequativo nell'anno "n+1"	Spese ammesse su progetti del Fondo Perequativo nell'anno "n" o nell'anno "n-1"	%	Rilevazione Unioncamere	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura la capacità da parte della Camera di spendere tutte le risorse rese disponibili sul Fondo Perequativo		Un valore tendente al 100% indica una buona capacità della Camera di governare i progetti di sviluppo presentati a valere sul Fondo Perequativi dando attuazione agli obiettivi di equilibrio economico, miglioramento dei servizi e crescita dell'efficienza sottesi dal Fondo				

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 9
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Efficienza di Struttura	<p>Costi associati alle F.I. A e B</p> <p>Costi (Personale + Funzionamento + Ammortamenti) associati alle Funzioni Istituzionali A e B nell'ambito della misurazione dei costi UC</p>	Totale costi di processo	%	KRONOS	
Cosa misura		Valore segnaletico				
<p>Misura l'incidenza dei costi delle aree, che hanno la competenza sulla guida e sul funzionamento della Camera di commercio, rispetto agli Oneri correnti</p>		<p>Il valore che emerge, soprattutto in un'ottica di benchmarking, può fornire alla Camera di commercio un'indicazione sui possibili margini di recupero circa i costi per il funzionamento della "macchina organizzativa" e per l'equilibrio ottimale tra gli oneri interni e quelli per i servizi alle imprese.</p>				

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 13.1
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Incidenza Diritto annuale su Proventi correnti	Diritto annuale (al netto della svalutazione crediti) Voci di Conto economico: A.1 = "Diritto annuale" (Proventi correnti) B 9.C = Svalutazione crediti da D.A	Proventi correnti (al netto della svalutazione crediti) Voci di Conto Economico: A = "Proventi correnti"	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura l'incidenza delle entrate da Diritto annuale sul totale dei Proventi correnti.		In generale, è auspicabile un valore quanto più basso possibile.				

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 14
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Incidenza degli Oneri correnti sugli Oneri totali	<p>Oneri correnti</p> <p>Voci di Conto economico: B = "Oneri correnti"</p>	<p>Oneri totali</p> <p>Voci di Conto economico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • B = «Oneri correnti» • C.11 = "Oneri finanziari" (Gestione finanziaria) • D.13 = "Oneri straordinari" (Gestione straordinaria) 	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura l'incidenza degli Oneri correnti rispetto agli Oneri totali.		Difficile generalizzare individuando dei parametri di riferimento che prescindano dalle contingenze, i valori ottenuti andranno inoltre valutati considerando congiuntamente la struttura dell'Attivo e le strategie poste in essere dalla Camera di commercio. E' importante però tener conto anche della composizione degli Oneri totali, che potrebbe contenere dei valori anomali della gestione straordinaria.				

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 15.1
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Scomposizione degli Oneri correnti (incidenza oneri di Personale)	<p>Oneri del personale</p> <p>Voci di Conto economico: quote di B.6 = "Personale" (Oneri correnti)</p>	<p>Oneri correnti (al netto della svalutazione crediti)</p> <p>Voci di Conto economico: B = "Oneri correnti"</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura l'incidenza degli Oneri del personale sul totale degli Oneri Correnti.		In generale, minore è l'incidenza degli oneri per il Personale sul totale degli Oneri correnti più la Camera di commercio ha utilizzato risorse per finanziare Interventi economici e Oneri di funzionamento.				

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 15.2
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Scomposizione degli Oneri correnti (incidenza oneri di funzionamento e Ammortamenti e accantonamenti)	<p>Oneri di funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti (al netto della svalutazione crediti)</p> <p>Voci di Conto economico: B.7 = "Funzionamento" B.9 = "Ammortamenti e accantonamenti"</p>	<p>Oneri correnti (al netto della svalutazione crediti)</p> <p>Voci di Conto economico: B = "Oneri correnti"</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura l'incidenza degli Oneri di funzionamento sul totale degli Oneri Correnti.		In generale, minore è l'incidenza degli oneri per il funzionamento sul totale degli Oneri correnti più la Camera di commercio ha utilizzato risorse per finanziare il personale e Interventi economici .				

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 15.4
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Scomposizione degli Oneri correnti (incidenza Interventi economici)	<p>Interventi economici</p> <p>Voci di Conto economico: B.8 = "Interventi economici"</p>	<p>Oneri correnti (al netto della svalutazione crediti)</p> <p>Voci di Conto economico: B = "Oneri correnti"</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura l'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti.		<p>In generale, maggiore è l'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti più la Camera di commercio ha utilizzato risorse per finanziare interventi diretti alle imprese.</p> <p>Valore «congruo»: 30%</p> <p>Un valore < 30% indica un insufficiente utilizzo delle risorse per finanziare gli interventi economici Un valore > 30% indica un utilizzo delle risorse per finanziare gli interventi economici «ottimale» solo in presenza di un risultato positivo della gestione ordinaria.</p>				

AMBITO	EFFICIENZA DI GESTIONE	COD INDICATORE	EC 19.1
---------------	-------------------------------	-----------------------	----------------

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Economico patrimoniale	Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione	Interventi economici + Totale costi F.I.D Voci di Conto economico: B.8 = "Interventi economici" (Oneri correnti) + Totale costi (oneri di personale, funzionamento, ammortamenti) associati alla F.I. D	Proventi da diritto annuale (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A) Voci di Conto economico: A = "Proventi correnti" A.1 = "Diritto annuale" (Proventi correnti) Voci di Conto economico: B 9.C = Svalutazione crediti da D.A.	%	OSSERVATORIO BILANCI ----- KRONOS

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il valore del diritto annuale (al netto dell'accantonamento) restituito al tessuto economico mediante gli Interventi economici.	Difficile generalizzare individuando un valore a cui deve tendere l'indicatore. Valori tendenti al 100% dimostrano la capacità di reimmettere nel tessuto economico la quasi totalità del diritto annuale effettivamente incassato nell'anno.

AMBITO		EFFICIENZA DI GESTIONE			COD INDICATORE	EC 18
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Economico patrimoniale	Interventi economici e nuovi investimenti finanziari per impresa attiva	Interventi economici + Nuovi investimenti (finanziari) Voci di Conto economico: <ul style="list-style-type: none"> • B.8 = "Interventi economici" • Valore da Consuntivo art. 24 Dpr 254/2005 	N° di imprese attive al 31/12 dell'anno "n"	€	OSSERVATORIO BILANCI ---- MOVIMPRESE	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Misura il valore medio di Interventi economici e Nuovi Investimenti finanziari per impresa attiva.		L'indicatore misura il valore medio di Interventi economici e Nuovi Investimenti finanziari per impresa iscritta.				

AMBITO	EFFICIENZA DI GESTIONE	COD INDICATORE	EC 21
---------------	-------------------------------	-----------------------	--------------

Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti
Economico patrimoniale	Tasso di variazione crediti da Diritto annuale	<p>Crediti da diritto annuale anno "n" - Crediti da diritto annuale anno "n-1"</p> <p>Voci di Stato Patrimoniale: B.e.1 = "Crediti da diritto annuale" (Attivo circolante_Crediti di funzionamento)</p>	<p>Crediti da diritto annuale anno "n-1"</p> <p>Voci di Stato Patrimoniale: B.e.1 = "Crediti da diritto annuale" (Attivo circolante_Crediti di funzionamento)</p>	%	OSSERVATORIO BILANCI

Cosa misura	Valore segnaletico
Misura il tasso di variazione dei Crediti da Diritto annuale rispetto all'anno precedente.	E' un indicatore del tasso medio di mancata riscossione dei crediti "certi" da Diritto annuale. Infatti, essendo i valori a numeratore e denominatore al netto della relativa quota del fondo svalutazione crediti, i valori dell'indice si riferiscono ai crediti da Diritto annuale considerati "certi".

Gli indicatori per il monitoraggio e controllo

Gli indicatori di struttura

112

AMBITO		STRUTTURA		COD INDICATORE		S 02	
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti		
Struttura	Incidenza del personale	<p>N° risorse (espresse in FTE integrato*) assorbite ai diversi livelli della Mappa dei Processi nell'anno «n»</p> <p><i>* comprensivo di dipendenti, forme flessibili ed esternalizzazioni</i></p>	Totale FTE Integrato rilevato nell'anno «n»	%	Sistema di rilevazione ore e costi di processo		
Cosa misura		Valore segnaletico					
Indica il peso del personale, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio dal 01/01 al 31/12 dell'anno "n" ai diversi livelli della Mappa dei Processi rispetto al totale del personale		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.					

AMBITO		STRUTTURA			COD INDICATORE	S 03
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Struttura	Incidenza del personale dipendente e assimilato	N° risorse (espresse in FTE), dipendenti e assimilati, assorbite ai diversi livelli della Mappa dei Processi nell'anno «n»	Totale FTE rilevato nell'anno «n»	%	Sistema di rilevazione ore e costi di processo	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Indica il peso del personale stabile, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio dal 01/01 al 31/12 dell'anno "n" ai diversi livelli della Mappa dei Processi rispetto al totale del personale		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.				

AMBITO		STRUTTURA		COD INDICATORE		S 04	
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti		
Struttura	Incidenza di altre risorse utilizzate	N° altre risorse utilizzate(esprese in FTE*) assorbite ai diversi livelli della Mappa dei Processi nell'anno «n» <i>* (FTE integrato – FTE personale interno)</i>	Totale FTE rilevato nell'anno «n»	%	Sistema di rilevazione ore e costi di processo		
Cosa misura		Valore segnaletico					
Indica il peso del personale flessibile, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio dal 01/01 al 31/12 dell'anno "n" ai diversi livelli della Mappa dei Processi rispetto al totale del personale		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.					

AMBITO		STRUTTURA			COD INDICATORE	S 05
Tipo	indicatore	Numeratore	Denominatore	udm	fonti	
Struttura	Costo medio del personale	<p>Costo* del personale** assorbito ai diversi livelli della Mappa dei Processi nell'anno «n»</p> <p><i>(*) in quadratura con Voce 6) Personale all. C Dpr 254/2005</i></p> <p><i>** Per le CCIAA della Regione Sicilia il costo del personale viene considerato al netto degli oneri previdenziali sostenuti per il personale in quiescenza</i></p>	N° risorse (espresse in FTE) assorbite ai diversi livelli della Mappa dei Processi nell'anno «n»	€	Sistema di rilevazione ore e costi di processo	
Cosa misura		Valore segnaletico				
Indica il costo medio del personale ai diversi livelli della Mappa dei Processi		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.				

AMBITI DI MISURAZIONE DEGLI INDICATORI DI STRUTTURA

