

UNIONCAMERE

Piano integrato degli indicatori per il monitoraggio e controllo delle Camere di commercio in ottica di benchmarking

Revisione 2019

Roma, aprile 2019



UNIONCAMERE

GLI OBIETTIVI DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLE CCIAA IN OTTICA DI BENCHMARKING

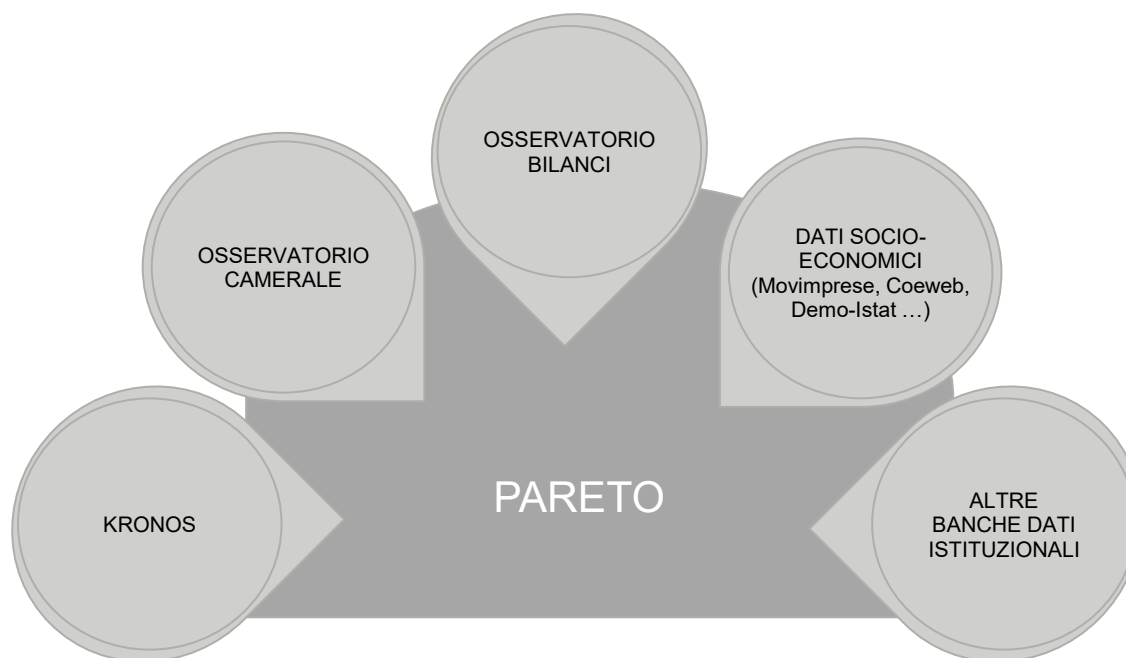
Il presente documento raccoglie gli indicatori per il benchmarking, quale supporto per i processi di pianificazione e controllo che le CCIAA dovrebbero implementare al fine di ottenere una gestione più efficace, efficiente e orientata alla qualità.

Gli obiettivi di tale sistema di monitoraggio e misurazione sono quelli di favorire:

- la rilevazione delle dinamiche gestionali (costi, volumi di attività, massa critica e qualità dei servizi)
- la comprensione del posizionamento delle CCIAA rispetto ai diversi processi e l'individuazione di aree di ottimizzazione e di razionalizzazione
- l'individuazione di elementi utili a comporre il quadro della pianificazione strategica, operativa ed economico-finanziaria
- la verifica della capacità di ciascun ente e del sistema nel complesso di garantire il perseguimento della propria mission e al contempo l'equilibrio economico-finanziario
- la definizione di una piattaforma per la costruzione di standard di servizio a livello camerale e nazionale

FONTI E BANCHE DATI UTILIZZATE

Gli indicatori sono costruiti combinando misure di provenienza camerale, sia contabili che extra-contabili, con altri parametri ricavabili da banche dati istituzionali o anche con dati di carattere socio-economico in grado di fotografare le dinamiche dei territori ove operano le CCIAA.



TIPOLOGIE DI INDICATORI E PANNELLI DELL'APPLICATIVO PARETO

Il sistema Pareto per il benchmarking mette a disposizione delle CCIAA un insieme di indicatori articolati secondo una logica multi-dimensionale, ossia in modo da coprire le diverse tipologie di performance, in coerenza anche con le dimensioni di performance richiamate dalle previsioni normative (in primis dpr 254/2005 e d.lgs 150/2009) . Per ognuna di queste dimensioni è disponibile on-line il relativo pannello all'indirizzo sistemaintegrato.camcom.it

- ➔ **struttura:** riguardante il personale in termini di consistenza, dimensionamento rispetto al bacino di imprese, dimensionamento per funzioni istituzionali e processi, grado di esternalizzazione;
- ➔ **salute economica:** contenente ratios su liquidità, sostenibilità economica e solidità patrimoniale, ai quali si affiancano indicatori sul costo medio del personale e sulla composizione di costi e ricavi;
- ➔ **efficienza:** risultati e output rispetto al relativo impiego di risorse (economiche o umane);
- ➔ **efficacia:** risultati conseguiti rispetto a una determinata finalità o obiettivo;
- ➔ **volume:** misure elementari sulla gestione camerale (utilizzati anche per comporre altre tipologie di indicatori);
- ➔ **qualità:** capacità di un servizio di soddisfare un dato bisogno sia in termini di qualità erogata che percepita;
- ➔ **costi dei processi:** costi dei processi camerali, i relativi indicatori e valori «efficienti» (mediana nazionale e di cluster);
- ➔ **FTE dei processi:** addensamento di personale (FTE integrato) nei processi camerali, i relativi indicatori e valori «efficienti» (mediana nazionale e di cluster).

Si riporta inoltre un pannello relativo alla sperimentazione di indicatori comuni per le PPAA nell'ambito della collaborazione con il Dipartimento della Funzione pubblica

Sistema Pareto | Pannello 1

STRUTTURA

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore CCAA	Indicatore Consolidato	
S02_rev2018	Consistenza del personale	Indica il personale, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N	v1	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N	fte	Kronos	●	●	Rev
S08	Numero medio di unità di personale per dirigenti	Indica le unità di personale, che hanno svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N, in relazione al numero di dirigenti presenti nella Camere nello stesso anno	v1 / v2	Unità di personale dipendente (TI+TD) / Numero di dirigenti (compreso SG)	N.	Osservatorio camerale	●		
S01_rev2018	Dimensionamento del personale (dipendente ed esterno) rispetto al bacino di imprese	Rappresenta la capacità dell'ente di dimensionarsi correttamente rispetto alla domanda di servizi espressa dalle imprese	v1 / v2	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N / 1.000 imprese attive al 31/12 dell'anno N (comprese unità locali)	fte	Kronos Movimprese	●	●	Rev
S01_AB_rev2018	Dimensionamento del personale delle funzioni istituzionale A-B rispetto al bacino di imprese	Indica il peso del personale delle Funzioni Istituzionali A e B, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella CCAA nell'anno N in relazione al bacino di utenza. Indica il peso del personale delle Funzioni Istituzionali A e B, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella CCAA nell'anno N in relazione al bacino di utenza	(v1 + v2) / v3	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalle funzioni istituzionali A e B nell'anno N / 1.000 imprese attive al 31/12 dell'anno N (comprese unità locali)	fte	Kronos Movimprese	●	●	Rev
S01_C	Dimensionamento del personale della funzione istituzionale C rispetto al bacino di imprese	Indica il peso del personale della Funzione Istituzionale C, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N in relazione al bacino di utenza	v1 / v2	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalla funzione istituzionale C nell'anno N / 1.000 imprese attive al 31/12 dell'anno N (comprese unità locali)	fte	Kronos Movimprese	●	●	
S01_DE_rev2018	Dimensionamento del personale della funzione istituzionale D-E rispetto al bacino di imprese	Indica il peso in relazione al bacino di utenza del personale delle attività dei processi afferenti alle funzioni D ed E, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella CCAA nell'anno N	(v1 + v2) / v3	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalle funzioni istituzionali D e E nell'anno N / 1.000 imprese attive al 31/12 dell'anno N (comprese unità locali)	fte	Kronos Movimprese	●	●	Rev
S01_F	Dimensionamento del personale della funzione F rispetto al bacino di imprese	Indica il peso rispetto al bacino di utenza del personale dedicato alle attività di valorizzazione del patrimonio camerale e gli altri servizi di assistenza e supporto alle imprese in regime di libero mercato	v1 / v2	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalla funzione istituzionale F nell'anno N / 1.000 imprese attive al 31/12 dell'anno N (comprese unità locali)	fte	Kronos Movimprese	●	●	Rev
S03_rev2018	Incidenza del personale stabile	Indica il peso del personale stabile (a tempo indeterminato e determinato), espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N	v1 / v2	Numero di risorse stabili (esprese in FTE) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N / Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N	%	Kronos	●	●	Rev
S04_rev2018	Incidenza del personale flessibile (esternalizzati e assimilati)	Indica il peso del personale flessibile (compreso il personale esternalizzato), espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N	v1 / v2	Numero di risorse "flessibili" (compreso il personale esternalizzato) (esprese in FTE) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N / Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N	%	Kronos	●	●	Rev
S02_AB_rev2018	Incidenza del personale della funzione istituzionale A-B	Indica il peso del personale delle Funzioni Istituzionali A e B, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella CCAA nell'anno N	(v1 + v2) / v3	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalle funzioni istituzionali A e B nell'anno N / Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N	%	Kronos	●	●	Rev
S02_C_rev2018	Incidenza del personale della funzione istituzionale C	Indica il peso del personale della Funzione Istituzionale C, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N	v1 / v2	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalla funzione istituzionale C nell'anno N / Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N	%	Kronos	●	●	Rev
S02_DE_rev2018	Incidenza del personale della funzione istituzionale D-E	Indica il peso del personale della Funzione Istituzionale D, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N	(v1 + v2) / v3	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalle funzioni istituzionali D e E nell'anno N / Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N	%	Kronos	●	●	Rev
S02_F	Incidenza del personale della funzione istituzionale F	Indica il peso del personale della Funzione Istituzionale F, espresso in unità equivalenti, che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N	v1 / v2	Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite dalla funzione istituzionale F nell'anno N / Numero di risorse (esprese in FTE integrato*) assorbite complessivamente dai processi camerali (a esclusione di quelli fuori perimetro) nell'anno N	%	Kronos	●	●	Rev
IncEstern	Costi esternalizzazione su oneri personale	Indica il peso dei costi relativi all'acquisizione del personale esternalizzato rispetto al costo del personale camerale	v1 / (v1 + v2)	Totale oneri per esternalizzazioni / (Totale oneri per esternalizzazioni + Oneri del personale)	%	Osservatorio bilanci	●		Rev

Sistema Pareto | Pannello 2

SALUTE ECONOMICA

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore CCIAA	Indicatore Consolidato	
S07_rev2018	Costo medio del personale dipendente	Indica la spesa media, in quadratura con la voce ""Personale"" del bilancio d'esercizio (personale a tempo indeterminato e determinato), che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N *	v1 / v2	Costo del personale / Totale personale dipendente (TI+TD)	€	Kronos Osservatorio camerale	●		Rev
S05	Costo medio della forza lavoro produttiva stabile	Indica la spesa media per il personale a tempo indeterminato e determinato (espresso in unità equivalenti), che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno N Per le CCIAA della Regione Sicilia il costo del personale viene considerato al netto degli oneri previdenziali sostenuti per il personale in quiescenza	v1 / v2	Costo del personale / Numero di risorse stabili (esprese in FTE) assorbite ai diversi livelli della Mappa dei Processi nell'anno N	€	Kronos	●	●	
EC27	Indice equilibrio strutturale	Indica la capacità della camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali	(v1 - v2) / v1	(Proventi strutturali - Oneri strutturali) / Proventi strutturali	%	Osservatorio bilanci	●		
EC03.1	Equilibrio economico al netto del Fondo di perequazione	Misura la capacità della Camera di restare in equilibrio economico senza ricorrere al meccanismo del fondo perequativo	v1 / v2	Oneri correnti - Trasferimento a Fondo perequativo / Proventi correnti - Entrate da Fondo perequativo (per rigidità e progetti)	%	Osservatorio bilanci	●		
EC03	Equilibrio economico della gestione corrente	Misura l'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti	v1 / v2	Oneri correnti / Proventi correnti	%	Osservatorio bilanci	●		
EC14	Incidenza degli Oneri correnti sugli Oneri totali	Misura l'incidenza degli Oneri correnti rispetto agli Oneri totali	v1 / v2	Oneri correnti / Oneri totali	%	Osservatorio bilanci	●		
EC13.1	Incidenza Diritto annuale su Proventi correnti	Misura l'incidenza delle entrate da Diritto annuale sul totale dei Proventi correnti	v1 / v2	Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A / Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	%	Osservatorio bilanci	●		
EC15.1	Incidenza oneri di personale sugli oneri correnti	Misura l'incidenza degli Oneri del personale sul totale degli Oneri Correnti	v1 / v2	Oneri del personale / Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	%	Osservatorio bilanci	●		
EC15.2	Incidenza oneri di funzionamento, ammortamenti e accantonamenti sugli Oneri correnti	Misura l'incidenza degli Oneri di funzionamento sul totale degli Oneri Correnti	v1 / v2	Oneri di funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A / Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	%	Osservatorio bilanci	●		
EC28	Grado di copertura finanziaria	Esprime l'eventuale difficoltà finanziaria generata in presenza di equilibrio strutturale (vedi relativo indicatore)	(v1 + v2) / (v3 + v4)	(Disponibilità liquide + Investimenti in titoli di stato e assimilati) / (Proventi strutturali - Oneri strutturali)	N.	Osservatorio bilanci	●		
EC02.1	Indice di Liquidità immediata	Misura l'attitudine ad assolvere, con le sole disponibilità liquide immediate agli impegni di breve periodo	v1 / v2	Liquidità immediata / Passività correnti	%	Osservatorio bilanci	●		
EC01	Margine di Struttura finanziaria	Misura la capacità dell'Ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve	v1 / v2	Attivo circolante / Passività correnti	%	Osservatorio bilanci	●		
EC05.1	Indice di struttura primario	Misura la capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio	v1 / v2	Patrimonio netto / Immobilizzazioni	%	Osservatorio bilanci	●		
EC05.2_rev2018	Indice di struttura secondario	Misura la capacità della CCIAA di autofinanziarsi con il patrimonio netto ed i debiti di funzionamento. In generale è auspicabile un valore superiore al 100%	(v1 + v2 + v3) / v4	(Patrimonio netto + Debiti di finanziamento + Debiti di funzionamento oltre i 12 mesi + Fondo TFR) / Immobilizzazioni	%	Osservatorio bilanci Osservatorio bilanci	●		Rev

* Per le CCIAA siciliane, il costo del personale viene considerato al netto degli oneri previdenziali sostenuti per il personale in quiescenza

Sistema Pareto | Pannello 3

EFFICIENZA

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore CCIAA	Indicatore Consolidato	
EC09_rev2018	Incidenza costi dei processi di supporto	Misura la capacità dell'Ente di ottimizzare i costi dei processi di governo e di supporto dell'Ente Il valore che emerge, soprattutto in un'ottica di benchmarking, può fornire alla CCIAA 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	v1 / v2	Costi associati alle funzioni istituzionali A e B (Personale + Funzionamento + Ammortamenti + Interventi Economici) / Totale costi di processo	%	Kronos	●		Rev
EC04	Incidenza dei costi di personale, funzionamento, ammortamenti e accantonamenti	Misura l'incidenza dei Costi di struttura rispetto ai Proventi correnti	v1 / v2	Oneri correnti - Interventi economici / Proventi correnti	%	Osservatorio bilanci	●		
A2.1_02	Costo unitario medio dei provvedimenti degli organi istituzionali di CCIAA e Aziende speciali	Misura il volume dell'attività deliberativa e l'efficienza degli Organi della Camera con riferimento all'assunzione di provvedimenti	v1 / v2	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" / Numero totale di attività degli organi (delibere di Giunta e Consiglio camerale + determinate del Presidente + delibere CdA delle AS) dell'anno N	€	Kronos Rilevazione CCIAA	●		
B1.1_03_rev2018	Costo unitario medio di gestione economica del personale	Misura l'efficienza del trattamento economico del personale	v1 / v2	Costi assorbiti dal sottoprocesso B1.1.3 Trattamento economico del personale nell'anno N / Numero totale di posizioni economiche (personale dipendente e assimilato) elaborate nell'anno N	€	Kronos Osservatorio camerale	●	●	Rev
B3.2_03	Volume medio di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle scritture contabili	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	v1 / v2	Numero di scritture contabili registrate nell'anno N / Numero di risorse (esprese in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso B3.2.1 Contabilità nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA Kronos	●	●	
A2.3_02-E_rev2018	Volume medio di attività gestito dal personale addetto al protocollo in entrata	Indica il numero di documenti protocollati in entrata nell'anno per ogni unità di personale impiegata È una misura dell'efficienza espressa in termini di produttività con cui la CCIAA gestisce tale processo Misura l'efficienza di gestione del processo e fornisce indicazioni, nell'ambito di un sistema di benchmarking, in merito all'efficienza di eventuali strategie di esternalizzazione/internalizzazione	v1 / v2	Numero totale di documenti protocollati in entrata (solo protocollo generale) nell'anno N / Numero di risorse (esprese in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso A2.3.1 Protocollo generale nell'anno N	N.	Osservatorio camerale Kronos	●	●	Rev
C1.1_12	Costo medio unitario dell'attività di sportello	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, aosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari, elenchi di imprese	v1 / v2	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello nell'anno N / Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Numero totale pagg. libri, registri, formulari vidimati *	€	Kronos Rilevazione CCIAA	●		
C1.1_11	Volume medio di attività gestito dal personale addetto allo sportello (front office)	Misura il volume medio di attività gestito dal personale, espressa in FTE integrato, addetto allo sportello (front office) È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	v1 / v2	Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Numero totale pagg. libri, registri, formulari vidimati * / Numero di risorse (esprese in FTE integrato) assorbite nell'anno N dal sottoprocesso C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello	N.	Rilevazione CCIAA Kronos	●		
C1.1_02_rev2018	Costi medi di iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA	Misura il volume di attività e l'efficienza della tenuta del Registro Imprese	v1 / v2	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA / Numero totale di pratiche Registro Imprese evase nell'anno N (con riferimento sia a quelli pervenuti dal 01/01 al 31/12 che agli arretrati al 01/01 dell'anno N)*	€	Kronos Unioncamere	●	●	Rev
C1.1_03	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della iscrizione di atti/fatti nel RI/REA/AIA	Indica il numero medio di istanze ""evase"" per ogni unità di personale (espressa in FTE integrato) È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio di anagrafe delle imprese	v1 / v2	Numero totale di pratiche Registro Imprese evase nell'anno N (con riferimento sia a quelli pervenuti dal 01/01 al 31/12 che agli arretrati al 01/01 dell'anno N)* / Numero di risorse (esprese in FTE integrato) assorbite nell'anno N dai sottoprocessi: C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA e C1.1.2 Procedure abilitative	N.	Infocamere Kronos	●	●	
C1.1_09	Costi medi di accertamento violazioni amministrative (RI/REA/AIA)	Indica l'efficienza dell'attività di accertamento delle infrazioni sanzionabili per violazione delle norme di tenuta del Registro Imprese, del REA e dell'Albo Artigiani	v1 / v2	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.7 Accertamenti violazioni amministrative RI, REA e AIA nell'anno N / Numero totale di istruttorie + Numero totale di notifiche	€	Kronos Rilevazione CCIAA	●	●	
C1.5_03_rev2018	Costo medio di rilascio/valida documenti a valere per l'estero	Misura il costo medio del servizio di Certificazioni per l'estero È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	v1 / (v2 + v3)	Costi assorbiti dal sottoprocesso D1.2.1 Servizi certificativi per l'export nell'anno N / (Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/validati nell'anno N + N. Carnet ATA rilasciati/validati)	€	Kronos Osservatorio camerale Infocamere	●	●	Rev
C1.4_02	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio e rinnovo dispositivi firma digitale	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	v1 / v2	Numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno N / Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso di D2.2.1 Rilascio CNS, firma digitale e rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA Kronos	●	●	
C1.4_03	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	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	v1 / v2	Numero di rilasci e rinnovi delle carte tachigrafiche dell'anno N / Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso D2.2.2 Rilascio, rinnovo e sostituzione carte tachigrafiche nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA Kronos	●	●	
C1.5_01_rev2018	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l'estero	Indica il numero di richieste di rilascio documenti a valere per l'estero 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 di rilascio documenti a valere per l'estero	(v1 + v2) / v3	(Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/validati nell'anno N + N. Carnet ATA rilasciati/validati) / Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite dal dal sottoprocesso D1.2.1 Servizi certificativi per l'export nell'anno N	N.	Osservatorio camerale Infocamere Kronos	●	●	Rev
C2.4_02	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	Indica il numero medio di ordinanze-ingiunzioni di pagamento gestite per ogni unità di personale (espressa in FTE integrato) È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	v1 / v2	Numero di ordinanze (di ingiunzione e di archiviazione) emesse nell'anno N / Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81 nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA Kronos	●	●	

* Valore calcolato come un volume "pesato", nel senso che è frutto di un'elaborazione finalizzata a ponderare le diverse tipologie di pratica al fine di poterle sommare in un unico volume di attività

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore CCIAA	Indicatore Consolidato	
C2.4_03	Costo unitario medio notifiche verbali di accertamento ed ordinanze di ingiunzione	Indica il costo medio di gestione di ordinanze-ingiunzioni di pagamento È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	v1 / v2	Costi assorbiti dal sottoprocesso C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81 / Numero di notifiche emesse nell'anno N	€	Kronos Rilevazione CCIAA	●	●	
C2.2_02	Costo unitario medio di gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Misura il costo medio di evasione delle domande brevetti e marchi e seguiti	v1 / v2	Costi assorbiti per la Gestione di domande brevetti e marchi e seguiti / Numero totale di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatari nell'anno N	€	Kronos Rilevazione CCIAA	●	●	
C2.7.2_01_rev2018	Costo unitario medio procedura di mediazione/conciliazione gestite	Misura l'efficienza del servizio di mediazione/conciliazione Un valore > 10% del valore medio indica la presenza di margini di razionalizzazione	v1 / v2	Risorse (costi + interventi economici) assorbite dal sottoprocesso C2.7.2 Servizi di mediazione e conciliazione domestica e internazionale / Numero di mediazioni/conciliazioni	€	Kronos Osservatorio camerale	●	●	Rev
C2.5_04_rev2018	Valore medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle verifiche metriche prime e periodiche	Indica i proventi mediamente prodotti da ogni unità di personale (espressa in FTE integrato)	v1 / v2	Proventi dei sottoprocessi C2.5.1, C2.5.3, C2.5.7, C2.5.8 e C2.5.9 / Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nei sottoprocessi C2.5.1, C2.5.3, C2.5.7, C2.5.8 e C2.5.9 nell'anno N	€	Kronos	●	●	Rev
C2.1_03	Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della cancellazione/ sospensione protesti	Indica il numero di istanze di cancellazione/sospensione Protesti evase per ogni unità di personale (espressa in FTE integrato) impiegata nelle attività È una misura dell'efficienza con cui la Camera di commercio gestisce il servizio	v1 / v2	Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiuso) nell'anno N / Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.6.1 Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA Kronos	●	●	
Eff01	Costi di personale e funzionamento per impresa	Misura la capacità di dimensionare secondo criteri di efficienza il personale ed il funzionamento dell'Ente rispetto alla domanda di servizi espressa dalle imprese	(v1 + v2) / v3	(Oneri del personale + Oneri di funzionamento) / 1.000 imprese attive al 31/12	€	Osservatorio bilanci Movimprese	●		New
C2.7.2_02	Volume medio per addetto procedure di conciliazioni/mediazioni gestite	Misura il volume medio di attività gestito dal personale addetto al presidio delle procedure di conciliazione e mediazione	v1 / v2	Numero di mediazioni/conciliazioni / Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.7.2 Servizi di mediazione e conciliazione domestica e internazionale	N.	Osservatorio camerale Kronos	●	●	New
C2.7.1_01	Costo unitario medio procedure di arbitrati gestiti	Indica il costo medio delle singole procedure di arbitrato gestite nell'anno	v1 / v2	Risorse (costi + interventi economici) assorbite dal sottoprocesso C2.7.1 Servizi di arbitrato / Numero di arbitrati	€	Kronos Osservatorio camerale	●	●	New
C2.7.1_02	Volume medio per addetto procedure di arbitrati gestiti	Misura il volume medio di attività gestito dal personale addetto al presidio delle procedure di arbitrato	v1 / v2	Numero di arbitrati / Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.7.1 Servizi di mediazione e conciliazione domestica e internazionale	N.	Osservatorio camerale Kronos	●	●	New
C2.7.3_01	Costo unitario medio dei servizi di composizione delle crisi (sovraindebitamento)		v1 / v2	Risorse (costi + interventi economici) assorbite dal sottoprocesso C2.7.3 Servizi di composizione delle crisi / N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate	€	Kronos Osservatorio camerale	●	●	New
C2.7.3_02	Volume medio dei servizi di composizione delle crisi (sovraindebitamento)	Misura il volume medio di attività gestito dal personale addetto al presidio dei servizi di composizione delle crisi (sovraindebitamento)	v1 / v2	N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate / Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.7.3 Servizi di composizione delle crisi	N.	Osservatorio camerale Kronos	●	●	New

Sistema Pareto | Pannello 4

EFFICACIA

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore C CIAA	Indicatore Consolidato
EC07	Capacità di generare proventi	Misura quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria	v1 / v2	Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo / Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	%	Osservatorio bilanci	●	
EC21	Tasso di variazione crediti da Diritto annuale	Misura il tasso di variazione dei Crediti da Diritto annuale rispetto all'anno precedente	v1 / v2	Crediti da diritto annuale anno N - Crediti da diritto annuale anno N-1 / Crediti da diritto annuale anno N-1	%	Osservatorio bilanci	●	
EC19.1	Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione	Misura il valore del diritto annuale (al netto dell'accantonamento) restituito al tessuto economico mediante gli Interventi economici	(v1 + v2) / v3	(Interventi economici + Totale costi della funzione istituzionale D) / Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	%	Osservatorio bilanci	●	
B3.1_02	Percentuale di incasso del Diritto annuale	Indica la quota di Diritto Annuale incassata entro la scadenza del 31/12	v1 / v2	Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni / Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni	%	Osservatorio bilanci	●	
B1.1_01_rev2018	Contenziosi pendenti relativi al personale in cui l'amministrazione è stata chiamata in causa	Indica il tasso di contenzioso extragiudiziale e giudiziale interno alla C CIAA inerente l'attività lavorativa e indirettamente il grado di soddisfazione del personale	v1 / v2	Numero di contenziosi giudiziali/extragiudiziali aperti al 01.01 dell'anno N relativi al personale in attività a tale data / Unità di personale dipendente (TI+TD)	%	Osservatorio camerale	●	Rev
A2.1_03	Numero medio di provvedimenti degli organi istituzionali della C CIAA	Misura l'efficacia degli Organi in relazione alla capacità di assumere decisioni in sede di Giunta e Consiglio	v1 / v2	Numero totale di delibere degli organi collegiali della C CIAA (Giunta e Consiglio camerale) dell'anno N / Numero totale di sedute di Giunta e di Consiglio dell'anno N	N.	Rilevazione C CIAA	●	
EC15.4_rev2018	Incidenza Interventi economici sugli Oneri correnti	Misura la capacità dell'Ente di destinare una quota significativa delle risorse camerali ad interventi economici sul totale degli Oneri correnti In generale, maggiore è l'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti più la C CIAA ha utilizzato risorse per finanziare interventi diretti alle imprese	v1 / v2	Interventi economici / Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	%	Osservatorio bilanci	●	Rev
C2.6_04	Livello di diffusione del servizio di Mediazione e Conciliazione	Misura la % delle imprese che hanno usufruito del servizio camerale di mediazione e conciliazione	v1 / v2	Numero di mediazioni/conciliazioni / Numero imprese attive al 31/12	%	Osservatorio camerale Movimprese	●	
C2.4_01	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Indica il numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) rispetto ai verbali di accertamento ricevuti	v1 / v2	Numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) nell'anno N / Numero di verbali di accertamento ricevuti dagli organi di vigilanza esterni ed interni (Vigili urbani, Guardia di Finanza, polizia, carabinieri, RI/REA/AIA e Ufficio Metrico della Camera di commercio) nell'anno N + numero di verbali "pendenti" al 01/01 dello stesso anno	%	Rilevazione C CIAA	●	
EC18_rev2018	Interventi economici di promozione per impresa attiva	Misura il valore medio di interventi economici e nuovi Investimenti finanziari per impresa attiva	v1 / v2	Interventi economici di promozione / Numero imprese attive al 31/12	€	Kronos Movimprese	●	Rev
A1.1_01_rev2018	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici della Camera di commercio	Indica il grado utilizzo delle risorse stanziate per gli interventi economici a favore del tessuto economico locale e la capacità della Camera di rispettare nell'esercizio la programmazione delle attività e delle iniziative previste	v1 / v2	Interventi economici / Interventi economici (Preventivo)	%	Osservatorio bilanci Osservatorio camerale	●	Rev
D1.3_01	Grado di copertura degli interventi promozionali con contributi di terzi	Misura il grado di copertura degli interventi promozionali realizzati direttamente e/o attraverso le Aziende Speciali con contributi di terzi	v1 / v2	Contributi da terzi ricevuti a fini promozionali nell'anno N / Interventi economici	%	kronos Osservatorio bilanci	●	
D1.3_13_rev2018	Grado di coinvolgimento delle imprese per iniziative di incoming e outgoing	Misura il livello medio di coinvolgimento delle imprese in ciascuna delle iniziative di incoming e outgoing promosse dalla Camera Un elevato valore dell'indicatore indica una propensione della Camera nel concentrare il maggior numero di imprese per ciascuna iniziativa	(v1 + v2) / (v3 + v4)	Numero di imprese coinvolte nelle iniziative (fiere, mostre, giornate/paese) di incoming e outgoing nell'anno N / Numero di iniziative (fiere, mostre, giornate/paese) di incoming e outgoing realizzate nell'anno N	N.	Osservatorio camerale	●	●
D1.3_04.3	Incidenza Contributi a terzi per iniziative realizzate da terzi sul totale del valore degli interventi economici	Misura la % delle risorse relative agli interventi economici destinati ai contributi a terzi per iniziative realizzate da terzi	v1 / v2	Valore Contributi a terzi per iniziative realizzate da terzi nell'anno N / Interventi economici	%	kronos Osservatorio bilanci	●	
D1.3_04.1	Incidenza contributi erogati direttamente alle imprese sul totale del valore degli interventi economici	Misura la % delle risorse relative agli interventi economici destinati ai contributi erogati direttamente alle imprese	v1 / v2	Valore contributi erogati direttamente alle imprese tramite disciplinari erogati nell'anno N / Interventi economici	%	kronos Osservatorio bilanci	●	
D1.3_04.2	Incidenza Progetti gestiti direttamente sul totale del valore degli interventi economici	Misura la % delle risorse relative agli interventi economici destinati a progetti gestiti direttamente	v1 / v2	Valore Progetti gestiti direttamente nell'anno N / Interventi economici	%	kronos Osservatorio bilanci	●	
D1.3_05_rev2018	Grado di distribuzione dei contributi diretti a favore delle imprese previa emanazione di specifici bandi	Esprime il grado di distribuzione dei contributi diretti a favore delle imprese previa emanazione di specifici bandi 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	v1 / v2	Numero di imprese beneficiarie di contributi diretti / 1.000 imprese attive al 31/12 dell'anno N (comprese unità locali)	N.	Osservatorio camerale Movimprese	●	Rev
D1.3_04.4_rev2018	Incidenza quote associative sul totale del valore degli interventi economici	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 nelle quote associative	v1 / v2	Valore Quote associative nell'anno N / Interventi economici	%	Kronos Osservatorio bilanci	●	Rev
D1.3_02_rev2018	Risorse dedicate per impresa trasferito nell'ambito del processo di Promozione territorio e imprese	Misura le risorse dedicate direttamente/indirettamente a ciascuna impresa relativamente ai sottoprocessi D111, D112, D113, D311, D312, D313, D314, D511, D512, D513, D611, D612, D613, D614, D621 e D622 L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente questi sottoprocessi Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi	v1 / v2	Totale risorse dedicate (costi + Interventi economici al netto dei contributi alle Aziende Speciali) alla Promozione del territorio e delle imprese / Numero imprese attive al 31/12	€	Kronos Movimprese	●	●

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore CCAA	Indicatore Consolidato	
D1.3_06_rev2018	Risorse dedicate per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso Creazione di impresa e modelli di sviluppo (D.1.3.1)	Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente ai sottoprocessi D511, D512, D513, D611, D612 e D614 L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente ai sottoprocessi D511, D512, D513, D611, D612 e D614 Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi	v1 / v2	Totale risorse dedicate (costi + Interventi economici al netto dei contributi alle Aziende Speciali) ai sottoprocessi D5.1.1, D5.1.2, D5.1.3, D6.1.1, D6.1.2 e D6.1.4 nell'anno N / Numero imprese attive al 31/12	€	Kronos Movimprese	●	●	Rev
D1.3_10_rev2018	Risorse dedicate per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso Innovazione e Trasferimento Tecnologico (D.1.3.2)	Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso D613 Servizi a supporto dell'innovazione e del trasferimento tecnologico L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al sottoprocesso D613 Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi	v1 / v2	Totale risorse dedicate (costi + Interventi economici al netto dei contributi alle Aziende Speciali) al sottoprocesso D6.1.3 Servizi a supporto dell'innovazione e del trasferimento tecnologico nell'anno N / Numero imprese attive al 31/12	€	Kronos Movimprese	●	●	Rev
D1.3_17_rev2018	Risorse dedicate per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso Internazionalizzazione (D.1.3.3)	Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente ai sottoprocessi D11, D112 e D113 L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al sottoprocesso D11, D112 e D113 Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi	v1 / v2	Totale risorse dedicate (costi + Interventi economici al netto dei contributi alle Aziende Speciali) ai sottoprocessi D1.1.1, D1.1.2 e D1.1.3 nell'anno N / Numero imprese attive al 31/12	€	Kronos Movimprese	●	●	Rev
D1.3_23_rev2018	Risorse dedicate per impresa trasferito nell'ambito del sottoprocesso Promozione e del territorio (D.1.3.5 - prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Misura le risorse mediamente impiegate e/o direttamente/indirettamente destinate a ciascuna impresa relativamente al sottoprocesso Promozione e del territorio (D135 - prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture) L'indicatore esprime la «quota» di valore aggiunto trasferito «pro-capite» alle imprese relativamente al sottoprocesso D135Il valore di ciascuna Camera va rapportato a quelle degli altri Enti del sistema al fine di rilevarne eventuali scostamenti significativi	v1 / v2	Totale risorse dedicate (costi + Interventi economici al netto dei contributi alle Aziende Speciali) ai sottoprocessi D3.1.1, D3.1.2, D3.1.3, D3.1.4, D6.2.1 e D6.2.2 nell'anno N / Numero imprese attive al 31/12	€	Kronos Movimprese	●	●	Rev
Costi_impresa	Costo dei processi per impresa attiva	Segnala l'ammontare complessivo dei costi necessari a presidiare i processi camerali rispetto al bacino imprenditoriale	v1 / v2	Totale costi dei processi (a esclusione di D1.2, D2.2, D5.2, D5.3, D6.3) / Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno N (comprese unità locali)	€	Kronos Movimprese	●	●	Rev

Sistema Pareto | Pannello 5

VOLUME

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore CCIAA	Indicatore Consolidato
N_Org_Pres_Del	Numero totale attività degli organi (numero di delibere di Giunta e Consiglio camerale + numero di determine del Presidente + numero di delibere del CdA delle AS)	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di attività degli organi (delibere di Giunta e Consiglio camerale + determine del Presidente + delibere CdA delle AS) dell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Org_Del	Numero totale di delibere degli organi collegiali della CCIAA (Giunta e Consiglio camerale)	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di delibere degli organi collegiali della CCIAA (Giunta e Consiglio camerale) dell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Org_Sed	Numero totale di sedute di Giunta e di Consiglio	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di sedute di Giunta e di Consiglio dell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Pos_Retr	Numero totale di posizioni economiche retributive elaborate	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di posizioni economiche (personale dipendente e assimilato) elaborate nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Contenz_Pers	Numero di contenziosi giudiziari/extragiudiziali relativi al personale	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di contenziosi giudiziari/extragiudiziali aperti al 01.01 dell'anno N relativi al personale in attività a tale data	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_B3.2.1_Scritt	Numero di scritture contabili registrate	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di scritture contabili registrate nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Prot_Tot	Numero totale di documenti protocollati (solo protocollo generale)	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di documenti protocollati (solo protocollo generale) nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Impr_A3.1.2	Numero di utenti raggiunti tramite sistemi di tipo CRM	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di utenti raggiunti tramite sistemi di tipo CRM (Customer Relationship Management) al 31/12 dell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	●
N_Ric_C1.5.1_rev2018	Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/convalidati	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1 + v2	Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/convalidati nell'anno N + N. Carnet ATA rilasciati/convalidati	N.	Osservatorio camerale Infocamere	●	
N_Ric_C1.4.2	Numero di rilasci e rinnovi delle carte tachigrafiche	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di rilasci e rinnovi delle carte tachigrafiche dell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Ric_C1.4.1	Numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Prot_C1.1_Evasi	Numero totale di pratiche Registro Imprese evase	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di pratiche Registro Imprese evase nell'anno N (con riferimento sia a quelli pervenuti dal 01/01 al 31/12 che agli arretrati al 01/01 dell'anno N)*	N.	Infocamere	●	
N_Doc_C1.1.6	Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Numero totale pagg. libri, registri, formulari vidimati	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Numero totale pagg. libri, registri, formulari vidimati *	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Proc_C2.6.1	Numero di procedure di mediazione/conciliazione avviate	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di mediazioni/conciliazioni	N.	Osservatorio camerale	●	●
N_Canc_Prot_Evase	Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiuso) nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Verb_C2.4.1	Numero di notifiche emesse	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di notifiche emesse nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Ord_C2.4.1	Numero di ordinanze (di ingiunzione e di archiviazione) emesse	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di ordinanze (di ingiunzione e di archiviazione) emesse nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Istr_C1.1.4	Numero totale di istruttorie + Numero totale di notifiche	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di istruttorie + Numero totale di notifiche	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Ver_C2.4	Numero di verbali di accertamento istruiti	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Ver_C2.4_Ric	Numero di verbali di accertamento ricevuti dagli organi di vigilanza	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di verbali di accertamento ricevuti dagli organi di vigilanza esterni ed interni (Vigili urbani, Guardia di Finanza, polizia, carabinieri, RI/REA/AIA e Ufficio Metrico della Camera di commercio) nell'anno N + numero di verbali "pendenti" al 01/01 dello stesso anno	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Dom_C2.2	Numero totale di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatarî	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero totale di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatarî nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	
N_Iniz_D1.3.3_Inc	Numero di iniziative di incoming realizzate	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di iniziative (fiere, mostre, giornate/paese) di incoming realizzate nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	●
N_Impr_D1.3.3	Numero di imprese coinvolte nelle iniziative di incoming	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di imprese coinvolte nelle iniziative (fiere, mostre, giornate/paese) di incoming nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	●
N_Iniz_D1.3.3_Out	Numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione (outgoing)	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione (outgoing) nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	●
N_Iniz_D1.3.3_Out_Trienni	Numero di iniziative (fiere, mostre) di outgoing realizzate	L'indicatore esprime il volume di attività e, proporzionalmente, il carico di lavoro derivante	v1	Numero di iniziative (fiere, mostre) di outgoing realizzate nell'anno N	N.	Rilevazione CCIAA	●	●
Arbitrati	Numero di arbitrati	Numero di arbitrati	v1	Numero di arbitrati	N.	Osservatorio camerale	●	●
N_Impr_Contr-Bandi	Numero di imprese beneficiarie di contributi diretti previa emanazione di specifici bandi	Numero di imprese beneficiarie di contributi diretti previa emanazione di specifici bandi	v1	Numero di imprese beneficiarie di contributi diretti previa emanazione di specifici bandi	N.	Osservatorio camerale	●	●
N_Prot_Tot-Entr	Numero totale di documenti protocollati in entrata (solo protocollo generale) nell'anno "n"	Numero totale di documenti protocollati in entrata (solo protocollo generale) nell'anno N	v1	Numero totale di documenti protocollati in entrata (solo protocollo generale) nell'anno N	N.	Osservatorio camerale	●	●

* Valore calcolato come un volume "pesato", nel senso che è frutto di un'elaborazione finalizzata a ponderare le diverse tipologie di pratica al fine di poterle sommare in un unico volume di attività

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore C CIAA	Indicatore Consolidato	
Proc-Crisi	N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate	N procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate	v1	N. procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento avviate	N.	Osservatorio camerale	●	●	New
Prot_FirmaDig	N. protocolli in uscita con firmati digitalmente	N protocolli in uscita con firmati digitalmente	v1	N. protocolli in uscita con firmati digitalmente	N.	Infocamere	●		New
AccCivico_Evase	N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 evasi entro i termini di legge	N di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 evasi entro i termini di legge	v1	N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 evasi entro i termini di legge	N.	Osservatorio camerale	●		New
AccCivico_Ricevute	N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 protocollate nell'anno	N di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 protocollate nell'anno	v1	N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 protocollate nell'anno	N.	Osservatorio camerale	●		New
N_Com	N. totale di comunicazioni inviate a imprese e PPAA	N totale di comunicazioni inviate a imprese e PPAA	v1	N. totale di comunicazioni inviate a imprese e PPAA	N.	Infocamere	●		New
Tot_Fascicoli	N. totale fascicoli per procedimenti con destinatari cittadini e imprese	N totale fascicoli per procedimenti con destinatari cittadini e imprese	v1	N. totale fascicoli per procedimenti con destinatari cittadini e imprese	N.	Infocamere	●		New
Prot_Uscita	Totale protocolli in uscita	Totale protocolli in uscita	v1	Totale protocolli in uscita	N.	Infocamere	●		New
Carnet_ATA	N. Carnet ATA rilasciati/convalidati	N Carnet ATA rilasciati/convalidati	v1	N. Carnet ATA rilasciati/convalidati	N.	Infocamere	●		New

Sistema Pareto | Pannello 6

QUALITÀ

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore CCIAA	Indicatore Consolidato
C1.1_07	Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese	Indica il tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese	v1	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese	gg	Rilevazione CCIAA	●	
C2.1_01	Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	Indica la percentuale di istanze gestite nei termini di legge	v1 / v2	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data di presentazione dell'istanza di cancellazione/sospensione e la data di effettiva cancellazione/sospensione nell'anno N / Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiuse) nell'anno N	gg	Rilevazione CCIAA	●	
B3.2_01_rev2018	Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture	Indica il ritardo medio della Camera di commercio per il pagamento delle 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	v1	Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture	gg	Osservatorio camerale	●	
CF04	Indice di periodo (IDP)	Esprime la valutazione dei servizi camerati su di un orizzonte temporale di 12 mesi; con esso è possibile coglierne un miglioramento o peggioramento rispetto al passato	v1 / v2	Differenza tra gli utenti che ritengono "migliorata" la qualità dei servizi e gli utenti che la ritengono "peggiolata" / Numero totale delle risposte degli utenti al netto del non so, non risponde, per l'indice di periodo (IDP)	%	"---	●	
CF05	Indice di riutilizzo (IDR)	Indica la propensione a utilizzare nuovamente in futuro i servizi non obbligatori (per legge) della Camera di commercio	v1 / v2	Numero di utenti che hanno risposto "certamente no" in una scala di valutazione con 4 item: a) certamente sì b) probabilmente sì c) probabilmente no d) certamente no / Numero totale delle risposte degli utenti al netto del non so, non risponde per l'indice di riutilizzo (IDR)	%	"---	●	
CF01	Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi amministrativi e di regolazione	Indica in maniera sintetica attraverso l'aggregazione di due giudizi rilevanti (buono e discreto), il livello di soddisfazione complessiva da parte degli utenti in merito ad una macro area di servizi erogati	v1 / v2	Somma delle risposte con giudizi positivi (buono + discreto) espressi dagli utenti relativamente ai servizi amministrativi e di regolazione (giudizio di overall) / Numero totale delle risposte degli utenti (buono + discreto + sufficiente + insufficiente), al netto dei non so e non risponde, relativamente ai servizi amministrativi e di regolazione (giudizio di overall)	%	"---	●	
CF02	Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi di supporto alle imprese	Indica in maniera sintetica attraverso l'aggregazione di due giudizi rilevanti (buono e discreto), il livello di soddisfazione complessiva da parte degli utenti in merito ad una macro area di servizi erogati	v1 / v2	Somma delle risposte con giudizi positivi (buono + discreto) espressi dagli utenti relativamente ai servizi di supporto alle imprese (giudizio di overall) / Numero totale delle risposte degli utenti (buono + discreto + sufficiente + insufficiente), al netto dei non so e non risponde, relativamente ai servizi di supporto alle imprese (giudizio di overall)	%	"---	●	
CF03	Indice di soddisfazione overall (area della soddisfazione) servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità	Indica in maniera sintetica attraverso l'aggregazione di due giudizi rilevanti (buono e discreto), il livello di soddisfazione complessiva da parte degli utenti relativamente all'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità	v1 / v2	Somma delle risposte con giudizi positivi (buono + discreto) espressi dagli utenti relativamente ai servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità (giudizio di overall) / Numero totale delle risposte degli utenti (buono + discreto + sufficiente + insufficiente), al netto dei non so e non risponde, relativamente ai servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità (giudizio di overall)	%	"---	●	
C1.1_04_rev2018	Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	Indica la percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento	v1	Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno N entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione)	%	Osservatorio camerale	●	

Rev

Rev

Sistema Pareto | Pannello 7

INDICATORI COMUNI DFP

Indicatore Denominazione	Indicatore Descrizione	Valore Segnaletico	Formula	Algoritmo	UM	Fonte	Indicatore CCIAA	Indicatore Consolidato	
DFP 1.1	Costo relativo della funzione di gestione delle risorse umane	Incidenza media dei costi di gestione del personale per dipendente	$v1 / (v2 + v3)$	Costi assorbiti dal processo B1.1 nell'anno N / Totale personale dipendente (TI+TD)	€	Kronos Osservatorio camerale	●		New
DFP 1.2	Incidenza delle risorse in lavoro agile	Esprime l'incidenza del ricorso al lavoro agile	$v1 / (v2 + v3)$	N. di dipendenti in lavoro agile / Totale personale dipendente (TI+TD)	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 1.3	Grado di copertura delle attività formative per il personale	Indica il grado di coinvolgimento del personale in attività formative	$v1 / (v2 + v3)$	N. di dipendenti che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / Totale personale dipendente (TI+TD)	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 1.4	Numero di ore di formazione medio per il personale	Entità media della durata della formazione erogata per dipendente	$v1 / (v2 + v3)$	Ore di formazione erogate / Totale personale dipendente (TI+TD)	N.	Osservatorio camerale	●		New
DFP 1.5	Copertura delle procedure di valutazione del personale	Incidenza del personale non coinvolto in colloqui di valutazione	$v1 / (v2 + v3)$	N. di dipendenti che non hanno ricevuto colloqui di valutazione nel corso dell'anno, esclusa l'assegnazione iniziale degli obiettivi / Totale personale dipendente (TI+TD)	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 1.6	Giorni medi di presenza al lavoro	Monte di giornate complessivamente lavorate sul monte ore teorico annuale	$v1 / v2$	N. medio di giornate di presenza dei dipendenti / N. di giornate lavorative	gg	Unioncamere	●		New
DFP 1.7	Tasso di rotazione personale dirigenziale	Livello di rotazione del personale dirigenziale	$v1 / v2$	Personale dirigenziale sottoposto a rotazione / Numero di dirigenti (compreso SG)	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 1.8	Tasso di rotazione personale non dirigenziale	Livello di rotazione del personale non dirigenziale	$v1 / v2$	Personale non dirigenziale sottoposto a rotazione / Unità di personale dipendente (TI+TD)	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 1.12	Percentuale di dipendenti serviti da almeno da una agevolazione di welfare aziendale	Livello di diffusione di pratiche e strumenti di welfare aziendale	$v1 / (v2 + v3)$	N. di dipendenti serviti da almeno da uno strumento di welfare aziendale / (Unità di personale dipendente (TI+TD) + Numero di dirigenti (compreso SG))	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 2.1	Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti	Incidenza degli acquisti CONSIP	$v1 / v2$	Spesa per l'acquisto di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o il mercato elettronico (lordo iva) / Pagamenti per acquisto di beni e servizi	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 2.3	Percentuale di acquisti effettuati già previsti nel programma delle acquisizioni	Misura la capacità di pianificazione degli acquisti	$v1 / v2$	N. di acquisti realizzati già previsti nel programma delle acquisizioni / N. totale di acquisti effettivi superiori alla soglia di inserimento nel documento di programmazione	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 2.4	Tempestività della disponibilità del bene (o servizio o opera) acquisito	Misura i tempi medi di perfezionamento delle procedure di procurement	$v1$	N. medio di giorni di ritardo di consegna del bene o del servizio rispetto alla data pianificata per gli acquisti oltre 40.000€	gg	Osservatorio camerale	●		New
DFP 2.5	Efficienza degli spazi	Indica gli spazi medi disponibili per ogni postazione	$v1 / v2$	N. di metri quadrati disponibili / N. di postazioni di lavoro occupate	N.	Osservatorio camerale	●		New
DFP 2.6	Efficienza di consumo di energia elettrica	Misura i consumi medi di energia elettrica in funzione delle superfici delle sedi	$v1 / v2$	Spesa per energia elettrica / N. di metri quadrati disponibili	€	Osservatorio camerale	●		New
DFP 3.1	Offerta servizi tramite identità digitale	Esprime il grado di utilizzo tramite SPID dei servizi digitali	$v1 / v2$	N. servizi online accessibili con SPID / N. totale servizi erogati	%	Infocamere Unioncamere	●		New
DFP 3.2	Uso identità digitale	Livello di utilizzo dell'identità digitale	$v1 / v2$	N. di accessi unici tramite SPID su servizi digitali collegati a SPID / N. di accessi totali su servizi digitali collegati a SPID	%	Infocamere	●		New
DFP 3.3	Percentuale di servizi full digital	Incidenza dei servizi completamente digitali sul totale dei servizi camerali	$v1 / v2$	N. servizi interamente online, integrati e full digital / N. totale servizi erogati	%	Infocamere Unioncamere	●		New
DFP 3.4	Percentuale di servizi a pagamento tramite PagoPa	Grado di utilizzo dei servizi PagoPa	$v1 / v2$	N. servizi a pagamento che consentono uso PagoPA / N. totale servizi erogati a pagamento	%	Infocamere	●		New
DFP 3.5	Percentuale di comunicazioni tramite domicili digitali	Gradodi comunicazioni tramite domicili digitali	$v1 / v2$	N. di comunicazioni elettroniche inviate ad imprese e PPAA tramite domicili digitali / N. totale di comunicazioni inviate a imprese e PPAA	%	Infocamere	●		New
DFP 3.6	Disponibilità di banche dati pubbliche in formato aperto	Disponibilità di Dataset pubblicati in formato aperto	$v1 / v2$	Dataset pubblicati in formato aperto / N. di dataset previsti dal paniere dinamico per il tipo di amministrazione	%	Infocamere	●		New
DFP 3.7	Percentuale di utilizzo di fascicoli informatici	Incidenza dei fascicoli digitali sul totale	$v1 / v2$	N. fascicoli informatici consultabili da cittadini e imprese / N. totale fascicoli per procedimenti con destinatari cittadini e imprese	%	Infocamere	●		New
DFP 3.8	Percentuale di personale che ha ricevuto formazione informatica	Esprime l'incidenza del personale camerale destinatario di attività formative sul digitale	$v1 / (v2 + v3)$	N. di dipendenti che nell'anno hanno partecipato ad un percorso formativo di rafforzamento delle competenze digitali / Totale personale dipendente (TI+TD)	%	Infocamere Osservatorio camerale	●		New
DFP 3.11	Percentuale di atti adottati con firma digitale	Incidenza dei protocolli digitali in uscita sul totale	$v1 / v2$	N. protocolli in uscita con firmati digitalmente / Totale protocolli in uscita	%	Infocamere	●		New
DFP 3.12	Percentuale di investimenti in ICT	Esprime i valori degli investimenti ICT	$v1 / (v1 + v2)$	Valore totale degli investimenti effettuati in ICT (hardware e software) ed iscritti nel libro cespiti (o nell'inventario) / (Costi di gestione in ICT + Valore totale degli investimenti in ICT)	%	Osservatorio camerale	●		New
DFP 4.1	Grado di utilizzo della intranet	Livello di utilizzo della intranet	$v1 / v2$	N. di accessi alla intranet / N. di postazioni di lavoro occupate	N.	Osservatorio camerale	●		New
DFP 4.2	Consultazione del portale istituzionale	Dati di traffico del sito web camerale rapportato alla dimensione dell'ente in termini di postazioni di lavoro	$v1 / v2$	N. di accessi unici assoluto / N. di postazioni di lavoro occupate	N.	Osservatorio camerale	●		New
DFP 4.3	Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	Indice composto che esprime il livello di trasparenza dell'ente sulla base delle valutazioni dell'OIV	$v1$	Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	N.	Osservatorio camerale	●		New
DFP 4.4	Incidenza delle istanze di accesso civico o accesso agli atti evase nei tempi prescritti dalla legge	Livello di evasione delle istanze di accesso civico	$v1 / v2$	N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 evasi entro i termini di legge / N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 protocollate nell'anno	N.	Osservatorio camerale	●		New