



INDICATORI					NUMERATORE		DENOMINATORE	
Descrizione	U.M.	Valore	Media	Performance	Misura	Fonte	Misura	Fonte
Capacità di generare proventi	%	1,89%	9,38%	20,16%	Proventi correnti - Proventi da diritto annuale - Proventi da Diritti di segreteria - Proventi da Fondo perequativo	Osservatorio bilanci	Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A)	Osservatorio bilanci
Tasso di variazione crediti da Diritto annuale	%	-5,03%	-7,66%	65,71%	Crediti da diritto annuale anno "n" - Crediti da diritto annuale anno "n-1"	Osservatorio bilanci	Crediti da diritto annuale anno "n-1"	Osservatorio bilanci
Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione	%	13,45%	55,11%	24,41%	Interventi economici	Osservatorio bilanci	Totale costi della funzione istituzionale D	Kronos
Percentuale di incasso del Diritto annuale	%	68,35%	75,53%	90,49%	Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni	Unioncamere	Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni	Osservatorio bilanci
Tasso di contenzioso giudiziale (davanti al giudice) ed extragiudiziale interno alla Camera di commercio inerente l'attività lavorativa	%	8,7%	0,42%	4,84%	Numero di contenziosi giudiziari/extragiudiziari aperti al 01.01 dell'anno "n" relativi al personale in attività a tale data	Osservatorio camerale	Numero medio di dipendenti della Camera di commercio nell'anno "n"	Osservatorio camerale
Grado di coinvolgimento delle imprese tramite strumenti di CRM	%	10,25%	36,76%	27,89%	Numero di utenti raggiunti tramite sistemi di tipo CRM (Customer Relationship Management) al 31/12 dell'anno "n"	Osservatorio camerale	Numero imprese attive al 31/12	Movimprese
Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	%	74,13%	87,62%	84,61%	Numero di fatture passive pagate nell'anno "n" entro 30 giorni (al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione)	Osservatorio camerale	Numero di fatture passive pagate nell'anno "n" (al netto delle utenze e delle fatture Infocamere se gestite in compensazione)	Osservatorio camerale
Numero medio di provvedimenti degli organi istituzionali della CCIAA	N.	3,19	7,33	43,5%	Numero totale di delibere degli organi collegiali della CCIAA (Giunta e Consiglio camerale) dell'anno "n"	Osservatorio camerale	Numero totale di sedute di Giunta e di Consiglio dell'anno "n"	Osservatorio camerale
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	%	79,3%	85,06%	93,23%	Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno "n" entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione)	Osservatorio camerale		
Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale	%	0,87%	5,92%	14,65%	Numero di visite metrologiche nell'anno "n"	Osservatorio camerale	Numero di utenti metrici al 31/12 anno "n"	Osservatorio camerale
Livello di diffusione del servizio di Mediazione e Conciliazione	%	0,14%	0,31%	43,48%	Numero di mediazioni/conciliazioni	Osservatorio camerale	Numero imprese attive al 31/12	Movimprese
Tasso di evasione dei verbali di accertamento	%	17,78%	55,5%	32,03%	Numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) nell'anno "n"	Osservatorio camerale	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)	Osservatorio camerale
Interventi economici e nuovi investimenti finanziari per impresa attiva	€	5,85	30,92	18,91%	Interventi economici + Nuovi investimenti (finanziari)	Osservatorio bilanci	Numero imprese attive al 31/12	Movimprese
Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici della Camera di commercio	%	65,46%	81,2%	80,62% "n"	Valore "utilizzo di budget" relativo agli interventi economici anno "n"	Osservatorio camerale	Valore di budget relativo agli interventi economici anno "n"	Osservatorio camerale
Grado di copertura degli interventi promozionali con contributi di terzi	%	0,94%	11,73%	8,03%	Contributi da terzi ricevuti a fini promozionali nell'anno "n"	Kronos	Interventi economici	Osservatorio bilanci
Quote associative sul totale del valore degli interventi economici	%	6,66%	3,38%	100,0%	Valore Quote associative nell'anno "n"	Kronos	Interventi economici	Osservatorio bilanci



INDICATORI					NUMERATORE		DENOMINATORE	
Descrizione	U.M.	Valore	Media	Performance	Misura	Fonte	Misura	Fonte
Efficienza di Struttura	%	44,78%	46,67%	95,97%	Costi associati alle funzioni istituzionali A e B (Personale + Funzionamento + Ammortamenti + Interventi Economici)	Kronos	Totale costi di processo	Kronos
Incidenza dei costi di personale, funzionamento, ammortamenti e accantonamenti	%	96,09%	88,48%	92,08%	Oneri correnti - Interventi economici	Osservatorio bilanci	Proventi correnti	Osservatorio bilanci
Costo unitario medio dei provvedimenti degli organi istituzionali di CCIAA e Aziende speciali	€	2.508,58	1.804,32	71,93%	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"	Kronos	Numero totale di attività degli organi (delibere di Giunta e Consiglio camerale + determine del Presidente + delibere CdA delle AS) dell'anno "n"	Osservatorio camerale
Costo unitario medio di gestione economica del personale	€	474,53	145,89	30,75%	Costi assorbiti dal sottoprocesso B1.1.3 Trattamento economico del personale nell'anno "n"	Kronos	Numero totale di posizioni economiche retributive elaborate nell'anno "n"	Osservatorio camerale
Incidenza percentuale dei costi di gestione del patrimonio	%	12,7%	12,83%	100,0%	Costi assorbiti dai sottoprocessi B2.2.1 e B2.2.2	Kronos	Totale costi di processo al netto degli interventi economici	Kronos
Volume medio di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle scritture contabili	N.	8.106,64	8.347,34	97,12%	Numero di scritture contabili registrate nell'anno "n"	Osservatorio camerale	Numero di risorse (espresso in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso B3.2.1 Gestione contabilità nell'anno "n"	Kronos
Volume medio di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione della documentazione	N.	22.894,79	10.296,78	100,0%	Numero totale di documenti protocollati (solo protocollo generale) nell'anno "n"	Osservatorio camerale	Numero di risorse (espresso in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso A2.3.1 (protocollo generale) nell'anno "n"	Kronos
Costo medio di gestione dei servizi di accoglienza (centralino e reception)	€	1,13	1,54	100,0%	Costi assorbiti dal sottoprocesso B2.2.3 Gestione dei servizi di centralino e reception sedi centrali e sedi distaccate (ad esclusione delle Borse merci)	Kronos	Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)	Movimprese
Incidenza percentuale dei costi unitari di gestione dei servizi ausiliari	%	2,44%	1,59%	65,31%	Costi assorbiti dal sottoprocesso B2.2.5 Servizi ausiliari	Kronos	Totale costi di processo al netto degli interventi economici	Kronos
Costo medio unitario dell'attività di sportello	€	1,25	2,20	56,56%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.6 Attività di sportello (front office) nell'anno "n"	Kronos	Numeri totali di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Numero totale pagg. libri, registri, formulari vidimati * ¹ * Valore calcolato come in	Osservatorio camerale
Volume medio di attività gestito dal personale addetto allo sportello (front office)	N.	124.612,03	25.180,04	100,0%	[Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Numero totale pagg. libri, registri, formulari vidimati * ¹ * 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]	Osservatorio camerale	Numero di risorse (espresso in FTE integrato) assorbite nell'anno "n" dal sottoprocesso C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Kronos
Costi medi di iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA	€	47,80	47,32	99,9%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.1 di gestione pratiche telematiche (iscrizioni, modifiche e cancellazioni) del RI, REA, Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.1 di gestione pratiche telematiche (iscrizioni, modifiche e cancellazioni) del RI, REA, AIA nell'anno "n" e dal sottoprocesso C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci	Kronos	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")* * 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]	Unioncamere
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della iscrizione di atti/fatti nel RI/REA/AIA	N.	2.625,52	1.608,77	100,0%	Numeri totali 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")* * 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]	Unioncamere	Numero di risorse (espresso in FTE integrato) assorbite nell'anno "n" dai sottoprocessi: C1.1.1 Iiscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA e C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci	Kronos
Costo medio unitario di gestione pratiche di cancellazione di ufficio ai sensi del DPR 247/2004	€	15,21	7,76	51,0%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.3 nell'anno "n"	Kronos	N. di cancellazioni effettuate al R.I.	Osservatorio camerale



INDICATORI					NUMERATORE		DENOMINATORE	
Descrizione	U.M.	Valore	Media	Performance	Misura	Fonte	Misura	Fonte
Costo medio unitario dell'attività di informazione sul Registro Imprese (in presenza e a distanza)	€	2,78	2,71	97,31%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.7 nell'anno "n"	Kronos	Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese unità locali)	Movimprese
Costi medi di accertamento violazioni amministrative (RI/REA/AIA)	€	11,51	7,34	63,78%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.4 di accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA) nell'anno "n"	Kronos	Numero totale di istruttorie + Numero totale di notifiche	Osservatorio camerale
Costo medio di rilascio/valida documenti a valere per l'estero	€	50,30	9,93	19,75%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.5.1 Certificazioni per l'estero nell'anno "n"	Kronos	Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/validati nell'anno "n"	Osservatorio camerale
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio e rinnovo dispositivi firma digitale	N.	21.618,43	3.948,20	100,0%	Numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale dell'anno "n"	Osservatorio camerale	Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso di C1.4.1 Rilascio/ rinnovo dei dispositivi di firma digitale nell'anno "n"	Kronos
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	N.	1.059,80	2.140,73	49,51%	Numero di rilasci e rinnovi delle carte tachigrafiche dell'anno "n"	Osservatorio camerale	Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche nell'anno "n"	Kronos
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l'estero	N.	2.143,35	7.716,96	27,77%	Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/validati nell'anno "n"	Osservatorio camerale	Numero newsletter inviate	Unioncamere
Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	N.	1.695,30	702,64	100,0%	Numero di ordinanze (di ingiunzione e di archiviazione) emesse nell'anno "n"	Osservatorio camerale	Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite dal sottoprocesso C2.4.1 nell'anno "n"	Kronos
Costo unitario medio notifiche verbali di accertamento ed ordinanze di ingiunzione	€	39,31	56,63	100,0%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 681/81	Kronos	Numero di notifiche emesse nell'anno "n"	Osservatorio camerale
Costo unitario medio di gestione domande brevetti e marchi e seguiti	€	430,43	193,93	45,06%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Kronos	Numero totale di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatari nell'anno "n"	Osservatorio camerale
Volume medio di attività gestito dal personale addetto al rilascio di attestati di brevetti e marchi	N.	1.622,64	1.010,57	100,0%	Numero di attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi consegnati nell'anno "n"	Osservatorio camerale	Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite da sottoprocesso C2.2.2 Rilascio attestati nell'anno "n"	Kronos
Costo unitario medio procedura di mediazione/conciliazione	€	1.198,92	640,94	53,46%	Risorse (costi + interventi economici) assorbite dal sottoprocesso C2.6.1 Gestione Mediazioni e conciliazioni	Kronos	Numero di mediazioni/conciliazioni	Osservatorio camerale
Valore medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle verifiche metriche prime e periodiche	€	12.100,56	24.723,66	100,0%	Proventi derivanti visite metrologiche effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n"	Kronos	Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale nell'anno "n"	Kronos
Incidenza percentuale del costo del servizio manifestazioni a premio su proventi	%	179,67%	121,67%	67,72%	Costi assorbiti dal sottoprocesso C2.7.5 Manifestazioni a premio nell'anno "n"	Kronos	Proventi derivanti dalla presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica alle operazioni e concorsi a premio	Kronos
Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della cancellazione/ sospensione protesti	N.	606,23	365,93	100,0%	Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiuse) nell'anno "n"	Osservatorio camerale	Risorse impiegate (esprese in FTE integrato) nel sottoprocesso C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione nell'anno "n"	Kronos
Risorse assorbite per ora di formazione istituzionale e commerciale	€	20,31	87,78	100,0%	Risorse (costi + Interventi economici al netto di Contributi alle aziende speciali, alle imprese, a terzi e quote associative) assorbite dal sottoprocesso D1.2.1 nell'anno "n"	Kronos	Numero di ore di formazione fruita dalle imprese partecipanti ad attività formative (corsi di formazione, seminari, workshop) rivolte all'esterno organizzate nell'anno "n"	Osservatorio camerale

PERFORMANCE NORMALIZZATA

67,48%