



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - TRENTO

**RELAZIONE SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEL
PIANO DI MIGLIORAMENTO
DELLA CAMERA DI COMMERCIO I.A.A. DI TRENTO
- ESERCIZIO 2013 -**

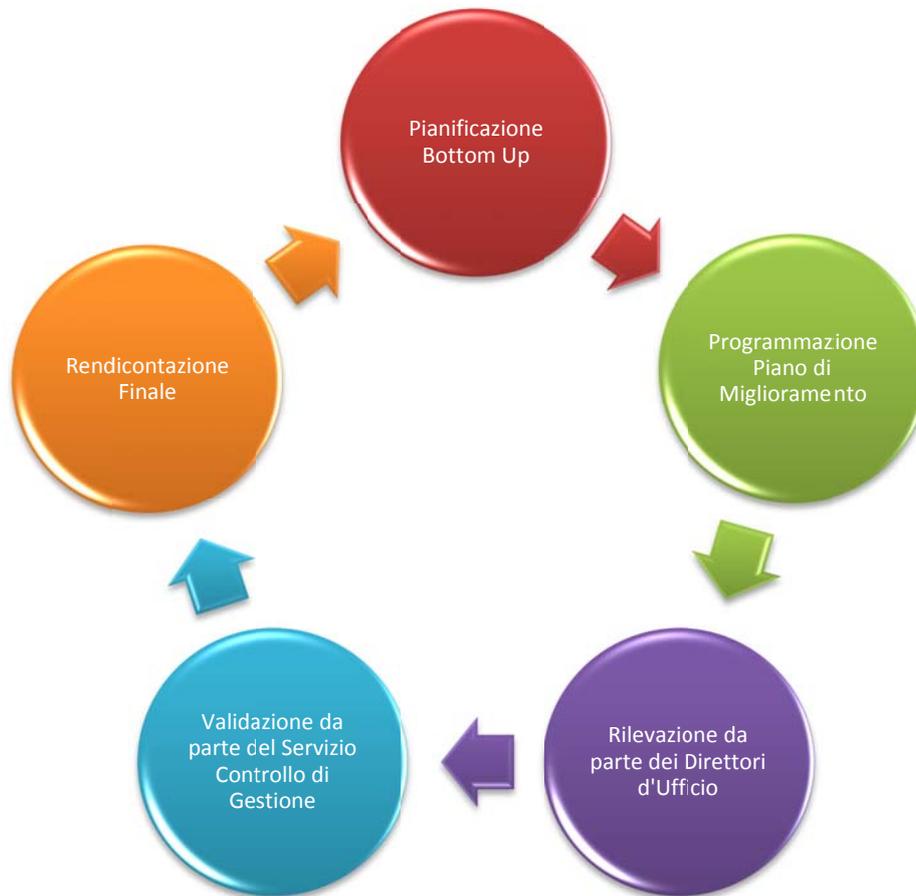
Sommario

PREMESSA.....	5
1 IL CONTESTO INTERNO	7
1.1. Risorse finanziarie	7
1.2. Struttura organizzativa e risorse umane	8
1.3. Aziende Speciali.....	9
1.4. Politiche di genere	10
2 IL CONTESTO ESTERNO	11
3 LA MAPPA STRATEGICA DELL'ENTE.....	13
1.1 Il processo di rendicontazione delle attività svolte.....	13
1.2 Criticità e punti di forza	13
4 OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	19
4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	19
4.1.2. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	20
4.1.3. Miglioramento della gestione delle procedure interne in termini di riduzione dei tempi, miglioramento delle pratiche e telematizzazione delle procedure.....	20
4.1.4. Rafforzamento e sviluppo della comunicazione istituzionale dell'Ente.....	21
4.1.5. Realizzazione di sinergie con altri Enti pubblici.....	22
4.1.6. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente	22
4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE.....	25
4.2.1. Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza	25
4.2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio di cittadini e imprese e miglioramento della qualità delle pratiche	25
4.2.3. Ulteriore impulso alle iniziative rivolte alle imprese per promuovere il ricorso da parte di queste ultime alle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati e nell'inoltro delle pratiche amministrative.....	26
4.2.4. <i>Customer satisfaction</i>	27
4.3. REGOLAZIONE DEL MERCATO	29
4.3.1. Promozione di azioni volte a garantire la trasparenza del mercato.	29
4.3.2. Gestione e promozione di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie.....	29
4.3.3. Potenziamento del servizio marchi e brevetti	30
4.4. OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	31
4.4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali e valorizzazione delle banche dati interne	31

4.4.2.	Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati	31
4.5.	PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE.....	33
4.5.1.	Offrire ulteriore impulso, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, all'attività di promozione e presidio delle produzioni eno-gastronomiche tipiche trentine e diffusione di una cultura di prodotto intersettoriale.	33
4.5.2.	Sviluppo di attività di studio, indagine ed analisi per la creazione di conoscenze e la produzione di dati economici sui prodotti trentini.....	33
4.5.3.	Ulteriore sviluppo alle azioni di comunicazione esterna	34

PREMESSA

Con la presente relazione si conclude l'iter procedurale di analisi e monitoraggio del Piano di Miglioramento dell'Ente camerale per l'anno 2013.



Il Piano di Miglioramento 2013-2015 definisce, secondo un approccio bottom-up, gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi e di risparmio nella gestione delle risorse, rappresentando in questo modo uno strumento per:

- migliorare il coordinamento tra le diverse funzioni e strutture organizzative;
- rendere più efficaci i meccanismi di comunicazione interna ed esterna e favorire un'effettiva trasparenza dell'azione amministrativa;
- razionalizzare la spesa pubblica, garantendo il mantenimento ed ove possibile il miglioramento dei servizi resi all'utenza, allo scopo di incrementare la competitività dell'economia del territorio.

Al fine di favorire una rappresentazione complessiva ed organica dell'Ente camerale e delle sue linee programmatiche di riferimento, il Piano di Miglioramento 2013-2015 è stato suddiviso in Aree Strategiche ed obiettivi. Per ciascuno degli obiettivi si è provveduto ad individuare specifici indicatori ed annessi target di riferimento, che ne misurano in concreto il grado di raggiungimento.

La Relazione sull' Attuazione del Piano di Miglioramento rappresenta la ricognizione ed il commento alla misurazione in concreto del grado di raggiungimento degli obiettivi, con la contestuale rilevazione degli eventuali scostamenti, effettuata tramite la valorizzazione

degli indicatori e annessi target di riferimento operata dai Direttori dei singoli uffici, con il supporto del Servizio Controllo di Gestione, nei primi mesi del 2014.

L'analisi complessiva dei dati riferiti al 2013 dimostra che l'Ente camerale ha generalmente raggiunto in maniera positiva i risultati prefissati, mediante interventi concreti in più settori strategici come lo sviluppo del territorio e delle imprese, la semplificazione, la digitalizzazione, la formazione del personale, tutta la serie di attività istituzionali proprie della CCIAA sia in tema di organizzazione interna che di tenuta dei Registri ed Albi.

Restano ancora margini di miglioramento dell'attività amministrativa interna nonché nell'analisi e nello studio delle criticità esterne, date dal contesto di crisi economica.

In conclusione si sottolinea come questa Relazione si inserisca nell'impegno preso della CCIAA verso l'assunzione di documenti di programmazione in grado di garantire una gestione responsabile e misurabile dei risultati conseguiti.

1 IL CONTESTO INTERNO

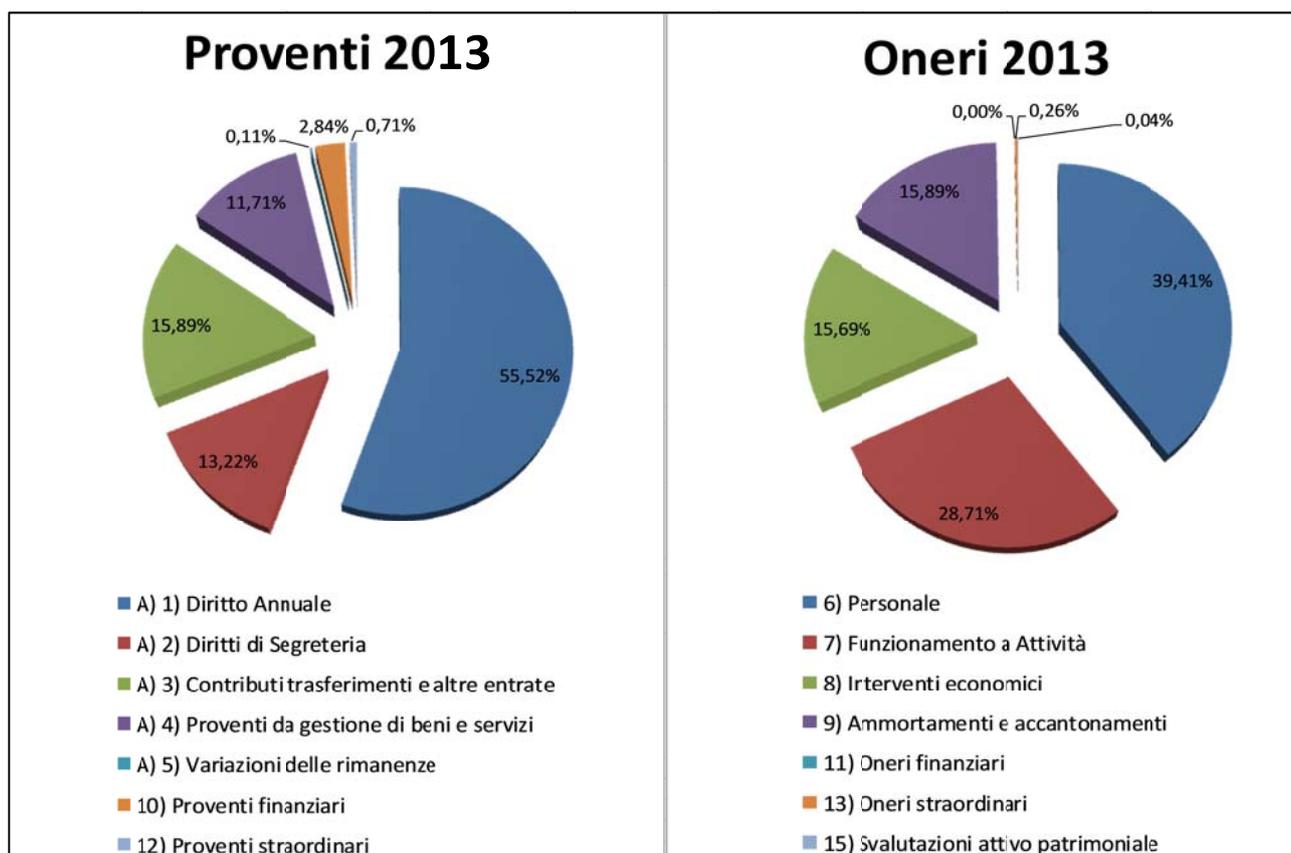
1.1. Risorse finanziarie

Il bilancio relativo all'esercizio 2013 ha rilevato proventi per complessivi Euro 17.733.757,24, ed oneri per complessivi Euro 17.261.782,39, chiudendo con un risultato (utile) di esercizio di Euro 471.974,85.

I dati di consuntivo attestano, sull'esercizio 2013, il pieno rispetto da parte dell'Ente camerale degli obiettivi di contenimento della spesa pubblica, funzionali all'osservanza del Patto di Stabilità nazionale, approvati dalla Provincia Autonoma di Trento ai sensi e per gli effetti dell'art. 79 dello Statuto di autonomia.

Bilancio consuntivo - esercizio 2013	
Gestione corrente	
Proventi correnti	
1 Diritto Annuale	€ 9.845.583,20
2 Diritti di Segreteria	€ 2.344.451,74
3 Contributi trasferimenti e altre entrate	€ 2.817.966,52
4 Proventi da gestione di beni e servizi	€ 2.076.122,32
5 Variazione delle rimanenze	€ 20.129,92
Totale proventi correnti	€ 17.104.253,70
Oneri correnti	
6 Personale	-€ 6.802.104,84
7 Funzionamento	-€ 4.956.314,38
8 Interventi economici	-€ 2.708.712,93
9 Ammortamenti e accantonamenti	-€ 2.742.722,56
Totale oneri correnti	-€ 17.209.854,71
Risultato gestione corrente	-€ 105.601,01
Gestione finanziaria	
10 Proventi finanziari	€ 504.206,68
11 Oneri finanziari	€ -
Risultato gestione finanziaria	€ 504.206,68
Gestione straordinaria	
12 Proventi straordinari	€ 125.296,86
13 Oneri straordinari	-€ 44.354,91
Risultato gestione straordinaria	€ 80.941,95
Svalutazioni	
14 Rivalutazioni attivo patrimoniale	€ -
15 Svalutazioni attivo patrimoniale	-€ 7.572,77
Risultato svalutazioni	-€ 7.572,77
Risultato economico d'esercizio	€ 471.974,85

Nel grafico che segue si riporta la composizione percentuale delle voci di proventi e oneri:



1.2. Struttura organizzativa e risorse umane

In data 2 settembre 2013, con deliberazione della Giunta camerale n. 64, è stata approvata la nuova [struttura organizzativa](#) dell'Ente camerale, volta in particolare ad assicurare maggiore omogeneità di azione nei seguenti ambiti:

- metrologia legale e sicurezza dei prodotti (istituzione dell'Ufficio Metrologia Legale, incardinato nell'Area 3 – Anagrafe Economica);
- studi e ricerche e promo-valorizzazione dei prodotti tipici (riorganizzazione dei relativi Uffici, con l'istituzione dell'Ufficio Prodotti e Promozione e dell'Ufficio Studi e Ricerche, entrambi incardinati presso l'Area 4 – Promozione e Sviluppo).

L'adeguamento della struttura organizzativa è stato infine accompagnato dalla ricollocazione degli spazi fisici assegnati ad alcuni Uffici per garantirne una migliore fruibilità, sia da parte di dipendenti interni che di utenti esterni (prevedendo in particolare lo spostamento al piano terra degli Uffici a diretto contatto con il pubblico).

Al 31 dicembre 2013 prestano servizio presso l'Ente camerale 123 dipendenti (119 a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato), e 4 Dirigenti (di cui 1 a tempo determinato).

Di seguito si riportano, in tabelle, i dati relativi al personale.

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti			
	2011	2012	2013
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	107,83	109,83	110,33
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	4,83	3,83	3,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	112,67	113,67	114,17
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3
dirigenti a tempo determinato	2	1	1
dirigenti (totale)	5	4	4
dipendenti + dirigenti (totale)	117,67	117,67	118,17

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

Composizione del personale (escluso il personale dirigenziale) per inquadramento professionale (dati al 31.12)			
	2011	2012	2013
A1	4	4	0
A2	2	3	7
A3	1	1	1
B1	12	12	7
B2	7	6	10
B2S	0	0	1
B3	37	39	19
B4	5	4	22
B4S	12	12	14
C1	15	15	15
C2	4	4	2
C3	22	22	24
Giornalista	1	1	1
TOTALE	122	123	123

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

1.3. Aziende Speciali

La struttura organizzativa della Camera di Commercio di Trento comprende l'articolazione in 2 Aziende Speciali: Accademia di Impresa e Trentino Sprint.

Accademia di Impresa si occupa della progettazione e realizzazione di corsi volti alla formazione professionale, alla qualificazione e all'aggiornamento degli operatori economici e turistici. Le sue azioni formative si strutturano nelle seguenti aree di attività:

- formazione abilitante alle professioni che prevedono l'iscrizione ai ruoli presso la Camera di Commercio;
- formazione continua per lo sviluppo delle competenze degli operatori economici.

Trentino Sprint è l'Azienda Speciale della Camera di Commercio per l'internazionalizzazione delle imprese. Dal 2012 Trentino Sprint lavora in stretto raccordo e coordinamento con Trentino Sviluppo S.p.a., agenzia creata dalla Provincia autonoma di Trento per favorire lo sviluppo del sistema trentino, attraverso azioni e servizi volti a supportare la crescita dell'imprenditorialità e la capacità di fare innovazione.

1.4. Politiche di genere

Con deliberazione della Giunta camerale n. 57 di data 11 giugno 2012 l'Ente camerale ha costituito il Comitato per la promozione dell'imprenditorialità femminile, titolare di funzioni di tipo consultivo-propositivo volte in ultimo a favorire la creazione di nuova imprenditorialità e la qualificazione delle donne imprenditrici.

Nel corso dell'anno 2013 il Comitato ha curato l'organizzazione di convegni ed ha collaborato con il Servizio Studi e Ricerche per la definizione di possibili direttrici di studio e ricerca sul panorama imprenditoriale femminile trentino.

Le azioni di sensibilizzazione e diffusione delle problematiche connesse alle politiche di genere sono inoltre proseguite sull'esercizio successivo con l'approvazione, in collaborazione con l'Università degli studi di Trento, Dipartimento di Economia e Management, di un bando per la concessione di due premi a tesi di laurea specialistica aventi come oggetto l'imprenditoria femminile e con la firma di un accordo tra il Comitato per la promozione dell'imprenditorialità femminile, i Confidi e Cassa centrale banca-Credito cooperativo del Nord Est (anche per conto delle Casse rurali trentine) per agevolare l'accesso al credito delle imprese femminili.

Nell'ambito delle azioni per la promozione della parità di genere e del benessere lavorativo dei dipendenti, si inserisce infine la costituzione del Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (C.U.G.), che ha preso il posto del precedente Comitato per le pari opportunità.

Tra le azioni svolte dal C.U.G. si richiama in particolare l'effettuazione, nel corso dell'esercizio 2013, di apposita indagine sul benessere organizzativo interno, realizzata con il coinvolgimento dell'intero personale dipendente.

Gli esiti di tale indagine hanno rilevato un buon grado di soddisfazione lavorativa del personale dipendente ed hanno inoltre offerto occasione per l'emersione di problematiche e/o esigenze condivise dai dipendenti, orientando in tal modo l'impegno del Comitato stesso, che di tali istanze condivise si rende portatore.

2 IL CONTESTO ESTERNO

Dopo un avvio d'anno caratterizzato dalla permanenza di risultati negativi, i dati rilevati dall'indagine congiunturale del secondo trimestre 2013¹ hanno finalmente rilevato, a livello locale, una prima tendenza alla stabilizzazione della fase di crisi, che da oltre un anno e mezzo ha investito anche l'economia trentina. Tale tendenza è stata successivamente confermata, relativamente al panorama trentino, anche dalle indagini relative al 3° e 4° trimestre², che sembrano anzi evidenziare alcuni primi deboli segnali di ripresa.

Mentre la prima metà d'anno è stata caratterizzata da variazioni negative del fatturato, dalla perdurante diminuzione dell'occupazione e da un andamento altalenante delle esportazioni (diminuite nel primo trimestre e successivamente ripartite nel secondo), a partire dal terzo trimestre si è potuto infatti osservare una prima ripartenza delle esportazioni e della domanda interna (stagnante nel terzo trimestre ed in crescita – del +3,8% quella nazionale e del + 3% quella locale – nel quarto) ed un lieve miglioramento dell'andamento occupazionale, che rimane tuttavia con segno negativo.

Più caute appaiono le previsioni di stabilizzazione della fase di crisi, riferite al panorama nazionale: grazie in particolare alla ripresa delle esportazioni, nel terzo trimestre del 2013 anche il PIL italiano ha interrotto la propria caduta ed il dato definitivo dovrebbe confermare una diminuzione rispetto al 2012 contenuta in un -1,8, -1,9%. Le condizioni del mercato del lavoro sono rimaste difficili per tutto il corso del 2013, nonostante alcuni primi segnali di stabilizzazione dell'occupazione, manifestatisi a fine d'anno.

Il giudizio offerto dagli imprenditori trentini sulla redditività e sulla situazione economica delle proprie aziende si è mantenuto durante tutto il corso dell'anno piuttosto negativo. Si è comunque potuto apprezzare, in coerenza rispetto ai dati economici precedentemente rilevati, un leggero miglioramento dei giudizi espressi nei diversi trimestri, come si evince dalla tabella seguente:

<i>Giudizio imprenditori su redditività e situazione economica delle proprie aziende</i>				
	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
a. Insoddisfacenti	34,8%	35,5%	34,8%	34,0%
b. Soddisfacenti	56,0%	54,7%	54,7%	53,9%
c. Buone	9,1%	9,8%	10,5%	12,1%
Saldo (a - c)	-25,7%	-25,7%	-24,3%	-21,9%

Si sono mantenute in ultimo ancora negative le opinioni espresse dagli imprenditori a fine anno, in merito alla situazione della propria azienda in termini prospettici (arco temporale di un anno), segno che i timidi segnali di ripresa, percepiti a fine 2013, hanno per il momento raggiunto solo una parte limitata dell'universo imprenditoriale (solo l'11,7% delle imprese prevede un miglioramento della propria situazione economica, mentre il 25,2% ne teme un peggioramento).

¹ Camera di Commercio I.A.A. di Trento – Servizio Studi e ricerche, Indagine trimestrale sulla congiuntura in provincia di Trento – 2° trimestre 2013, reperibile al sito <http://www.tn.camcom.it/Template/T317.aspx?CID=46>;

² Camera di Commercio I.A.A. di Trento – Servizio Studi e ricerche, Indagine trimestrale sulla congiuntura in provincia di Trento – 3° e 4° trimestre 2013, reperibili entrambe al sito <http://www.tn.camcom.it/Template/T317.aspx?CID=46>;

3 LA MAPPA STRATEGICA DELL'ENTE

Il Piano di Miglioramento dell'Ente è una mappa logica che mostra come le singole azioni, di diversa natura ed avviate a vari livelli, contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo e coerente, al conseguimento del mandato e della *mission* istituzionale, nonché al miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza ed alla riduzione e contenimento della spesa pubblica.

1.1 Il processo di rendicontazione delle attività svolte

La relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento per l'esercizio 2013 è stata elaborata con il coinvolgimento diretto degli Uffici ed in particolare dei Direttori e Dirigenti, chiamati a fornire i dati di consuntivo delle misure di rispettiva competenza.

La presente relazione è stata inoltre preceduta da una verifica interna intermedia, effettuata nel mese di settembre 2013, nel corso della quale i singoli Uffici hanno avuto modo di fare un primo punto sulle azioni svolte e su quelle ancora da svolgere, assumendo, ove del caso, i necessari correttivi.

Per la rappresentazione grafica del grado di raggiungimento dei risultati si è scelto di mantenere ferma la partizione standard proposta da Infocamere S.Cons.P.A nell'applicativo di gestione del ciclo della performance. In particolare le percentuali di raggiungimento dei singoli obiettivi saranno evidenziate come segue:

- Verde → performance superiore al 70%;
- Giallo → performance compresa tra il 30% ed il 70%;
- Rosso → performance inferiore al 30%.

La valutazione della performance di struttura e degli obiettivi strategici consegue, per aggregazione, dalle performance dei singoli indicatori, ripartiti secondo pesi uniformi.

1.2 Criticità e punti di forza

La rendicontazione delle azioni avviate sull'esercizio 2013 e dei relativi risultati raggiunti, fa emergere un quadro positivo di performance generale della struttura, con una percentuale complessiva di raggiungimento degli obiettivi pari al 78,21%.



Sono in particolare positivi i dati relativi al contenimento della spesa ed al miglioramento dei tempi dell'azione amministrativa, entrambi obiettivi di centrale importanza nel processo di efficientamento della pubblica amministrazione.

Relativamente al contenimento della spesa, si segnala che gli oneri di funzionamento registrati sul 2013 ammontano a meno del 92% dei corrispondenti oneri riferiti all'esercizio precedente, facendo complessivamente registrare, nel triennio appena trascorso, una riduzione del 18,5% ca rispetto al consuntivo 2010.

Il monitoraggio dei tempi di evasione delle pratiche del Registro Imprese ha fatto registrare, sull'esercizio 2013, un miglioramento addirittura eccedente le aspettative, che in ogni caso presenta ancora sensibili margini di crescita. Ulteriori azioni di miglioramento sono pertanto previste anche sui prossimi esercizi, sempre però assicurando il mantenimento dell'attuale qualità ed accuratezza nella gestione delle pratiche.

Con il Piano di Miglioramento 2014-2016 si è inoltre estesa l'attività di monitoraggio dei tempi di evasione anche alle pratiche dell'albo gestori ambientali e del servizio anagrafe agricola, peraltro già ampiamente evase entro i termini di legge.

In punto miglioramento delle PP.AA. si ricorda infine l'introduzione delle norme in materia di anticorruzione e procedure d'acquisto, cui l'Ente camerale si è puntualmente conformato, assicurando altresì, sull'esercizio 2014, ulteriori sforzi per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, grazie ad un protocollo di legalità sottoscritto con il Commissariato del Governo di Trento e le Procure della Repubblica presso i tribunali di Trento e Rovereto, per la messa a disposizione degli strumenti di informazione e monitoraggio delle imprese e dei settori economici disponibili tramite la banca dati "Telemaco".

Risultati positivi, rispetto a quanto programmato ad inizio anno, ha fatto registrare anche l'attività di telematizzazione dei servizi all'utenza, in particolar modo per quanto riguarda il rilascio dei certificati d'origine e la trasmissione via PEC delle fatture attive. Pur con i positivi risultati così conseguiti, l'impegno dell'Ente camerale sul fronte telematizzazione dei servizi deve essere tuttavia ulteriormente intensificato e rafforzato, in particolare per la gestione delle richieste di certificati e visure del Registro Imprese.

I dati rilevati nell'ambito dell'indagine Pareto, hanno infatti evidenziato, sull'esercizio 2012, una percentuale di richieste evase con strumenti telematici ancora decisamente inferiore alla media nazionale. Proprio per migliorare tale aspetto l'Ente camerale ha, tra l'altro, provveduto, nel dicembre 2012, ad emanare apposito bando per promozione dell'utilizzo della TelemacoPay da parte delle Associazioni di Categoria in favore dei propri associati.

Si segnala infine la sottoscrizione della convenzione con il Consorzio dei Comuni Trentini per l'utilizzo della soluzione informatica realizzata dal sistema camerale per la gestione delle attività operative degli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) e per il mantenimento di una base dati dei procedimenti unificata a livello provinciale.

Vi sono invece ancora margini di crescita per la dematerializzazione e l'informatizzazione delle procedure interne, da realizzare sui prossimi esercizi intensificando il ricorso alla PEC quale strumento preferenziale di comunicazione ed avviando la sperimentazione di nuovi applicativi, la cui sperimentazione non è stata concretamente attuabile sull'anno.

Spazi di miglioramento permangono infine per la comunicazione in esterno, la gestione del sito internet istituzionale e lo sviluppo di sinergie con soggetti terzi, ed in particolare con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano, per lo svolgimento associato di alcune attività,

rispetto al quale si auspica che le basi poste sul 2013 possano trovare completamento e concretizzazione sui prossimi esercizi.

Per quanto nello specifico riguarda il miglioramento dei domini internet, si ricorda che l'importante lavoro di sistemazione dei testi avviato sull'esercizio 2013 ha trovato ulteriore sviluppo sul 2014 con la riorganizzazione delle pagine del sito, per garantirne maggiore accessibilità e fruibilità da parte dell'utente esterno.

A chiusura preme ricordare come sull'esercizio 2014 troveranno completamento le procedure di rinnovo degli organi camerali, cui conseguirà la definizione delle priorità di intervento per il prossimo quinquennio di consiliatura, in funzione delle quali verranno formulati gli obiettivi di miglioramento relativi al triennio 2015-2017.

MAPPA STRATEGICA DELLA C.C.I.A.A. DI TRENTO – ESERCIZIO 2013

		AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI (AS1)	AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE (AS2)	AREA STRATEGICA 3 - REGOLAZIONE DEL MERCATO (AS3)	AREA STRATEGICA 4 - OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA (AS4)	AREA STRATEGICA 5 - PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TRE (AS5)
Prospettiva	Obiettivo					
Rapporti con l'utenza e con i portatori di interesse	1.4. Rafforzamento e sviluppo della comunicazione istituzionale dell'Ente;	69%				
	2.1 Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza		88%			
	2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio di cittadini e imprese e miglioramento della qualità delle pratiche		93%			
	2.4. Customer satisfaction		0%			
	4.2. Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati				75%	
	5.3. Ulteriore sviluppo alle azioni di comunicazione esterna					88%
Innovazione e sviluppo del territorio	1.5. Realizzazione di sinergie con altri Enti pubblici	51%				
	2.3. Ulteriore impulso alla diffusione fra le imprese delle tecnologie digitali		94%			
	3.1. Promozione di azioni volte a garantire la trasparenza del mercato			74%		
	3.2. Gestione e promozione di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie			100%		
	3.3. Potenziamento del servizio Marchi e Brevetti			100%		
	4.1. Sviluppo delle analisi economico-statistiche e valorizzazione delle banche dati interne				33%	
	5.1. Ulteriore impulso alla promozione e presidio delle produzioni eno-gastronomiche tipiche trentine e diffusione di una cultura di prodotto intersettoriale					95%
	5.2. Sviluppo di attività di studio, indagine ed analisi per la creazione di conoscenze e la produzione di dati economici sui prodotti trentini					67%
Gestione economico- finanziaria	1.1 A Contenimento dei costi di personale	100%				
	1.1. B Riduzione degli oneri di funzionamento	100%				
	1.1. C Razionalizzazione del patrimonio immobiliare	100%				
	1.1. D Altri obiettivi di riduzione di spesa	79%				
Miglioramento dei processi interni	1.2. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	100%				
	1.3. Miglioramento della gestione delle procedure interne in termini di riduzione dei tempi, miglioramento delle pratiche e telematizzazione delle procedure	37%				
	1.6. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente	100%				

4 OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica

Come già anticipato in premessa, tutti gli obiettivi di razionalizzazione della spesa pubblica sono stati pienamente raggiunti, sia in punto riduzione degli oneri di funzionamento, che di personale. Per quanto nello specifico concerne le spese discrezionali e gli oneri per incarichi di consulenza si rammenta, così come indicato nel Piano di Miglioramento e come previsto all'interno delle direttive provinciali, che dal relativo calcolo sono state scomutate le spese indispensabili connesse allo svolgimento di attività istituzionale.

Si riportano di seguito, in tabella, i dati relativi al grado di raggiungimento dell'obiettivo:

1.1 A Contenimento dei costi di personale					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Contenimento della spesa connessa allo svolgimento di missioni per attività discrezionale	costo della spesa di missione per attività discrezionale dell'anno T / corrispondente costo ell'anno 2012	<= 0,95	0,87	100,00%	
Monitoraggio dell'andamento del lavoro straordinario	costo del lavoro straordinario dell'anno T / costo del lavoro straordinario nell'anno 2012	<= 0,95	0,93	100,00%	
Monitoraggio delle spese connesse allo svolgimento di missioni per attività istituzionale (ispezioni metriche, verifiche nell'ambito dell'attività di controllo sulle produzioni vitivinicole)	costo della spesa di missione per attività istituzionale sul territorio dell'anno T / corrispondente costo ell'anno 2012	<= 1	0,93	100,00%	
1.1. B Riduzione degli oneri di funzionamento					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Contenimento della spesa per consulenze, eccettuate le consulenze indispensabili, affidate per l'espletamento di attività istituzionale, rispetto a media corrispondente spesa per il biennio 2008-2009	costo della spesa per consulenze nell'anno T / media del costo della spesa per consulenze nel biennio 2008-2009	<= 0,45	0,00	100,00%	
Contenimento delle spese discrezionali - eccettuate le spese indispensabili connesse all'espletamento di attività istituzionale e di attività cofinanziate per almeno il 50% da soggetti esterni	costo delle spese discrezionali nell'anno T / media del costo delle spese discrezionali nel triennio 2008-2010	<= 0,5	0,34	100,00%	
Contenimento degli oneri di funzionamento rispetto all'anno 2012.	costi di funzionamento anno T / costi di funzionamento anno 2012	<= 0,95	0,92	100,00%	
Riduzione da 4 a 2 dei servizi specialistici esterni per attività ispettiva svolta nell'ambito della funzione di controllo Erga omnes sui vini DOP con spesa complessiva di 50.000,00 euro	numero di servizi specialistici affidati in esterno e relativa spesa	2	2	100,00%	
1.1. C Razionalizzazione del patrimonio immobiliare					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Ottimizzazione della Sede camerale mediante ridefinizione della distribuzione degli uffici e degli spazi occupati (ubicazione/accessibilità)	percentuale degli uffici aperti al pubblico per adempimenti di tipo "istituzionale" situati al piano terra	>= 90%	100,00%	100,00%	
1.1. D Altri obiettivi di riduzione di spesa					78,74%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Mantenimento dell'attuale tasso di riscossione del diritto annuo	mantenimento della percentuale di riscossione indicata	>= 90%	92,00%	100,00%	
Attività di pulizia del Registro delle imprese e dell'Albo delle imprese artigiane mediante procedura di cancellazione d'ufficio delle imprese non più operative ai sensi Dpr 247/2004 e art. 2490 cc.	numero procedure avviate nell'anno T / numero di posizioni di imprese potenzialmente inattive segnalate da InfoCamere nell'anno T	>= 32%	19,53%	61,05%	
Monitoraggio della diminuzione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale	posizione sistemate nell'anno T * 100 / totale posizioni "non attribuiti" nell'anno T	<= 54%	67,41%	75,16%	

4.1.2. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione

Nel corso del 2013 è stato approvato il primo Piano triennale (2013-2015) di Miglioramento dell'Ente camerale e ne è stato successivamente curato l'inserimento nell'applicativo informatico di gestione della performance, elaborato da Infocamere. Le risultanze di tali operazioni, congiunte ai risultati della rilevazione intermedia del grado di raggiungimento degli obiettivi, hanno costituito la base per la predisposizione, con i necessari correttivi, dell'aggiornamento del Piano per il triennio successivo.

Ulteriori azioni sono infine state avviate per offrire agli Uffici strumenti più puntuali per il controllo delle risorse e per predisporre adeguata reportistica in merito alle modalità di affidamento di forniture di beni e servizi ed al grado di utilizzo delle risorse in corso d'anno e a consuntivo.

1.2. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Predisposizione della documentazione inerente il Piano triennale di Miglioramento	n. documenti elaborati / n. di documenti previsti	1	1	100,00%	
Implementazione del sistema informatico fornito da Infocamere per la pianificazione strategica	attivazione ed utilizzo del sistema Saturno in fase di monitoraggio del piano di miglioramento dell'Ente.	100%	100%	100,00%	
Redazione di report periodici di monitoraggio di alcuni indicatori relativi alla gestione economico patrimoniale dell'Ente	nr. report elaborati	3	3	100,00%	

4.1.3. Miglioramento della gestione delle procedure interne in termini di riduzione dei tempi, miglioramento delle pratiche e telematizzazione delle procedure

Gli obiettivi di digitalizzazione e telematizzazione delle procedure sono stati invece conseguiti solo parzialmente. Preme tuttavia evidenziare come parte degli obiettivi sia divenuta irrealizzabile non per problematiche organizzative interne, quanto piuttosto per fattori esogeni, connessi in particolare alla non rispondenza degli applicativi che si intendeva utilizzare alle esigenze dell'amministrazione camerale.

Gli obiettivi che non è stato possibile raggiungere sull'anno sono stati riproposti, in quanto di perdurante interesse ed attualità, nella programmazione relativa al triennio successivo, nella convinzione che la telematizzazione delle procedure amministrative sia indispensabile veicolo di miglioramento dell'efficienza delle amministrazioni stesse.

1.3. Miglioramento della gestione delle procedure interne in termini di riduzione dei tempi, miglioramento delle pratiche e telematizzazione delle procedure					36,81%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Ricostruzione posizioni contributive e retributive del personale	numero di pratiche e posizioni contributive e retributive ricostruite * 100 / totale delle posizioni attive e transitate	>= 10%	24,84%	100,00%	
Previa attivazione della procedura telematica, creazione del fascicolo elettronico per ciascun dipendente	nr. fascicoli elettronici creati * 100 / nr. totale dei fascicoli elettronici da creare	Attivazione entro 31.12.2013	N.P.	0,00%	
Diminuzione del rapporto utente richiedente antenna e non antenna per l'evasione delle richieste utilizzando lo strumento informatico QlikCdgAssitel per la misurazione.	numero di richieste inoltrate da richiedenti non antenna /* 100 / numero totale di richieste inoltrate	<= 20%	25,00%	75,00%	
Avvio del progetto pilota di sperimentazione della procedura dematerializzata per acquisizione visti sui provvedimenti, con rendicontazione attività svolta	avvio del progetto e tempestiva predisposizione di un report	31.12.2013	N.P.	0,00%	
Rispetto delle tempistiche prefissate per la predisposizione delle direttive interne in materia di gestione degli acquisti sul mercato elettronico oppure tramite convenzioni CONSIP	rispetto delle tempistiche prefissate per la predisposizione delle direttive interne	30.09.2013	N.P.	0,00%	
Redazione di un report di rilevazione del rispetto dei tempi di consegna dei provvedimenti rispetto ai termini fissati dalle segreterie	redazione di un report	31.12.2013	31.12.2013	100,00%	
Diminuzione del tempo medio di evasione del procedimento di gestione dello straordinario	giorni intercorrenti tra la fine del mese ed il momento in cui il dato consolidato viene reso disponibile	<= 10gg	17 gg	30,00%	
Attivazione del servizio trasmissione dati su rete locale (LAN) e attivazione servizio WI-FI	rispetto delle scadenze fissate per l'attivazione del servizio	31.12.2013	31.12.2013	100,00%	
Telematizzazione della gestione da parte dell'Ufficio Economato delle richieste di approvvigionamento di beni e servizi	rispetto delle scadenze fissate per l'attivazione del servizio	31.12.2013	N.P.	0,00%	
Realizzazione di un report di analisi in tema di richieste di assistenza giunte all'Ufficio Sistemi Informatici	redazione di un report che analizzi: numero di richieste di assistenza, tempi medi di risposta	31.12.2013	N.P.	0,00%	
Tempestiva e completa attivazione della nuova piattaforma intranet	rispetto delle scadenze fissate per l'attivazione del servizio	31.12.2013	N.P.	0,00%	

4.1.4. Rafforzamento e sviluppo della comunicazione istituzionale dell'Ente

L'esercizio 2013 ha visto l'avvio del processo di aggiornamento e sistemazione del sito camerale, che troverà completamento nel corso 2014. In particolare nel 2013 si è assicurato l'aggiornamento dei testi, funzionale alla loro successiva riorganizzazione e sistemazione in ottica di migliore e più semplice fruibilità.

Si è inoltre provveduto ad approvare, ancorché successivamente al termine prefissato, il Piano della Comunicazione, le cui attività sono state interamente effettuate.

Si segnala infine che nel corso dell'anno è stata potenziata l'attività di gestione e redazione delle pubblicazioni camerali, grazie alla ricostituzione del comitato di redazione del periodico Economia Trentina, cui sono stati chiamati a far parte esperti in tematiche economiche di interesse locale.

1.4. Rafforzamento e sviluppo della comunicazione istituzionale dell'Ente;					68,88%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	rispetto delle tempistiche di redazione del piano	31.05.2013	12.11.2013	0,00%	
Grado di realizzazione del Piano della Comunicazione	numero di eventi previsti nel piano e concretamente realizzati nell'anno * 100 / numero di eventi previsti nel piano	>= 90%	98,53%	100,00%	
Numero di eventi virtuali (videoconferenze ed eventi in streaming) organizzati nell'anno (misurazione con lo strumento informatico assistel/calend)	numero di eventi virtuali organizzati nell'anno (misurazione con lo strumento informatico assistel/calend)	>= 5	4	80,00%	
Aggiornamento sul sito camerale delle sezioni relative ai servizi gestiti (adempimento a carico di ciascun ufficio per le parti di competenza)	n. sezioni aggiornate / n. sezioni da aggiornare	>= 95%	98,96%	100,00%	
Implementazione di un modello precompilato ed unitario per la personalizzazione grafica della posta elettronica dell'Ente	Rispetto delle tempistiche prefissate.	31.12.2013	10.06.2013	100,00%	
Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale	numero di incontri organizzati	>= 3	1	33,33%	

4.1.5. Realizzazione di sinergie con altri Enti pubblici

Uno degli inequivocabili punti di forza dell'Ente camerale è la sua collocazione all'interno di una rete nazionale ed internazionale di collegamento tra le Camere di Commercio italiane ed estere. Per tale motivo l'Ente camerale ha assicurato costante la propria presenza negli organi di del sistema camerale.

È inoltre stato avviato un percorso di condivisione di progetti istituzionali con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano, che ha portato in particolare alla conclusione dell'intesa per la pubblicazione di indagini congiunte ed ha posto le premesse per il raggiungimento di future intese in altri ambiti.

1.5. Realizzazione di sinergie con altri Enti pubblici					51,22%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Monitoraggio della presenza politica dell'Ente negli organi del sistema camerale nazionale e regionale	riunioni partecipate / riunioni convocate da Unioncamere Nazionale e dall'Unione Regionale	>= 90%	69,70%	77,44%	
Sviluppare sinergie con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano per la gestione di progetti congiunti	n. di progetti realizzati in comune dalle due camere	4	1	25,00%	

4.1.6. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente

Specifica attenzione è stata dedicata all'obiettivo di favorire, assicurando al contempo il contenimento dei relativi costi, la qualificazione e l'aggiornamento del capitale umano, quale condizione indispensabile per garantire agli utenti, ed in particolare alle imprese, un elevato livello di qualità dei servizi erogati.

Nel corso del 2013 si è quindi provveduto ad attivare tutti i corsi di formazione obbligatori ex lege, assicurando altresì ai dipendenti il mantenimento di un elevato livello di formazione su tematiche specifiche di interesse dei singoli Uffici (le ore di formazione effettuate sull'anno sono in particolare aumentate di quasi il 10% rispetto all'annualità precedente).

1.6. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Formazione obbligatoria: espletamento dei percorsi formativi obbligatori previsti dalla normativa vigente	nr. di corsi di formazione obbligatoria realizzati / nr. corsi di formazione obbligatoria previsti dalle normative	100%	100%	100,00%	
Riduzione dei costi connessi all'espletamento dell'attività formativa	numero di eventi formativi svolti entro la sede camerale (anche avvalendosi degli strumenti di videoconferenza e FAD) e/o all'interno del Comune di Trento / numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato	$\geq 0,9$	0,99	100,00%	
Formazione trasversale e individuale: garantire al personale dipendente un elevato livello di formazione	numero di ore di formazione effettuate sull'anno T / numero di ore di formazione effettuate sull'anno 2012	≥ 1	1,09	100,00%	

4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

4.2.1. Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza

L'incremento degli strumenti informatici a disposizione degli utenti è elemento di centrale importanza nel progetto di miglioramento dei servizi resi dalla Pubblica amministrazione.

A tal proposito si è provveduto, nel corso del 2013, ad attivare nuovi servizi informatizzati (per la richiesta delle Carte nazionali dei servizi, per la consultazione delle banche dati RI), incrementare il ricorso alla PEC (in particolare per l'attività del Registro Imprese e dell'Ufficio Ragioneria) e migliorare il livello di continuità di servizio degli applicativi informatici in uso.

I positivi risultati raggiunti sull'esercizio 2013 hanno tra l'altro costituito la base per la programmazione degli obiettivi per il triennio successivo, con estensione dell'obiettivo dell'incremento delle comunicazioni mezzo PEC all'intera struttura e la previsione di ulteriori miglioramenti della dotazione informatica (allestimento di un servizio di disaster recovery su sito terzo esterno).

2.1 Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza					87,50%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei seguenti servizi: posta elettronica, intranet e servizi interni, accesso rete e desktop, postazioni mobili.	% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17)	>= 95%	98,00%	100,00%	
Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati d'origine del Servizio commercio estero	numero certificati di origine rilasciati on-line * 100 / numero totale di certificati rilasciati	>= 10%	15,84%	100,00%	
Attivazione della procedura telematica per la richiesta delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione	numero di richieste inoltrate in via telematica * 100/ numero totale di richieste	>= 0%	0,19%	100,00%	
Monitoraggio dell'incremento delle comunicazioni istituzionali inoltrate mezzo PEC dall'Ufficio Anagrafe Commerciale (verso PA o imprese)	numero protocolli inoltrati via PEC * 100 / numero totale di protocolli inoltrati	>= 10%	34,49%	100,00%	
Trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive	numero di fatture attive trasmesse via PEC o posta elettronica * 100 / numero di fatture attive emesse	>= 1,5%	7,11%	100,00%	
Numero delle applicazioni web attivate per la consultazione di banche dati camerali.	numero di applicazioni attive	1	1	100,00%	
miglioramento del livello di accessibilità telematica delle banche dati camerali reattivi al registro delle imprese trentine.	Numero utenze autorizzate, iscritte al portale registro imprese: estensione della fruibilità della banca dati relativa alle imprese trentine anche ad altri Enti pubblici.	10	18	100,00%	
Miglioramento della modulistica disponibile sul sito internet	rispetto delle tempistiche di realizzazione del progetto	31.12.2013	N.P.	0,00%	

4.2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio di cittadini e imprese e miglioramento della qualità delle pratiche

Altro aspetto fondamentale nel quadro di un miglioramento della performance degli uffici camerali è la riduzione dei tempi dell'azione amministrativa, da perseguire tuttavia prestando particolare attenzione anche all'obiettivo di costante miglioramento della qualità delle pratiche.

Anche in tal caso i positivi risultati raggiunti sull'anno hanno rappresentato spinta per la formulazione di nuovi obiettivi per l'esercizio successivo, anche estendendo la rilevazione

dei tempi di risposta dell'amministrazione ad altri ambiti di azione, non ancora valutati sull'esercizio 2013.

2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio di cittadini e imprese e miglioramento della qualità delle pratiche					92,86%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese	numero di pratiche con almeno una sospensione * 100 / numero totale delle pratiche del Registro Imprese e dell'Albo delle imprese artigiane	<= 45%	30,44%	100,00%	
Percentuale di posizioni aggiornate al RI e REA a seguito della soppressione dei Ruoli (agenti e rappresentanti di commercio, agenti d'affari di mediazioni, spedizionieri)	nr posizioni aggiornate al Registro Imprese e REA * 100 / numero totale posizioni da aggiornare (iscritti negli ex-ruoli)	100,00%	85,70%	85,70%	
Numero di moduli di formazione continua per la presentazione delle pratiche al RI e AA resi disponibili sulla Comunità on-line	numero di moduli resi disponibili sulla Comunità on-line	1	1	100,00%	
Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche RI e AA	numero di giornate di formazione realizzate	8	4	50,00%	
Numero di eventi formativi per intermediari autorizzati organizzati nell'anno in merito all'invio telematico della modulistica al RI	numero di eventi formativi realizzati	2	2	100,00%	
Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	numero di pratiche evase nell'anno * 100 / numero di pratiche pendenti	>= 99%	99,90%	100,00%	
Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	pratiche RI evase entro 5 giorni * 100 / numero totale di pratiche del RI	>= 50%	55,32%	100,00%	
Tempo medio di pagamento delle fatture passive	sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data di ricevimento della fattura e il mandato di pagamento / numero delle fatture passive ricevute	<= 34 gg	30,55 gg	100,00%	
Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	numero di fatture pagate entro 30 gg * 100 / numero totale di fatture ricevute	>= 47%	60,27%	100,00%	

4.2.3. Ulteriore impulso alle iniziative rivolte alle imprese per promuovere il ricorso da parte di queste ultime alle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati e nell'inoltro delle pratiche amministrative

Già a far data dal 2010 la CCIAA di Trento, in accordo con l'Ente Provinciale, ha impegnato notevoli risorse nel progetto di diffusione dell'utilizzo delle tecnologie digitali nei rapporti tra iscritte e tra imprese e pubblica amministrazione. In questa direzione è stato assicurato sull'esercizio 2013 il potenziamento della Comunità On-line ed il mantenimento dei corsi di formazione in aula, per supportare attivamente le imprese nel processo di miglioramento delle loro competenze e dotazioni informatiche.

L'apprezzamento delle azioni avviate dall'Ente camerale è confermato dalle crescenti iscrizioni alla Comunità On-line, nonché dalle valutazioni positive espresse dall'utenza in merito ai servizi offerti.

2.3. Ulteriore impulso alla diffusione fra le imprese delle tecnologie digitali					94,01%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rapporto percentuale del numero di società operanti sul territorio che hanno la PEC con il numero totale di società operanti sul territorio	numero di società operanti sul territorio che hanno PEC * 100 / numero totale di società operanti sul territorio	>= 90%	88,74%	98,60%	
Rapporto percentuale tra il numero di ditte individuali operanti sul territorio che possiedono indirizzo PEC e il numero totale di ditte individuali operanti sul territorio	numero di ditte individuali operanti sul territorio che possiedono indirizzo PEC * 100 / numero totale di ditte individuali operanti sul territorio	>= 40%	79,95%	100,00%	
Mantenimento del grado di soddisfazione espresso dalle imprese per l'offerta formativa proposta entro la comunità on-line.	media punteggio di valutazione	>= 90	90	100,00%	
Aumento dei moduli formativi, inerenti le tematiche PEC e firma digitale, offerti all'utenza sulla piattaforma della Comunità on-line	nr offerte formative attive sulla Comunità on-line	3	4	100,00%	
Numero di accessi medi mensili da parte delle imprese ai moduli della Comunità on-line	numero di accessi medi mensili	>= 35	25	71,43%	

4.2.4. Customer satisfaction

Non è stato infine possibile avviare sull'anno il progetto relativo all'introduzione della Customer satisfaction per l'attività del call-center del registro Imprese.

2.4. Customer satisfaction					0,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rispetto delle tempistiche di elaborazione del progetto per l'effettuazione di una indagine customer satisfaction per il call center del RI	rispetto delle tempistiche di elaborazione del progetto	31.12.2013	N.P.	0,00%	

4.3. REGOLAZIONE DEL MERCATO

4.3.1. Promozione di azioni volte a garantire la trasparenza del mercato.

Sostanzialmente positivi appaiono essere anche i risultati relativi al grado di conseguimento degli obiettivi volti a favorire la trasparenza del mercato. Relativamente all'obiettivo concernente il rispetto della convenzione con Unioncamere si segnala l'impossibilità di effettuare il calcolo a termine dell'esercizio 2013, avendo la convenzione stessa operatività a cavallo d'anno. Il risultato negativo ivi rilevato non è in questo senso indice di mancato raggiungimento dell'obiettivo.

3.1. Promozione di azioni volte a garantire la trasparenza del mercato					74,37%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rapporto tra verifiche effettuate e verifiche previste nella convenzione con Unioncamere nei vari ambiti di intervento (metrologia legale, sicurezza prodotti...)	nr. verifiche effettuate * 100 / nr. verifiche previste nella convenzione con Unioncamere nei vari ambiti di intervento (metrologia legale, sicurezza prodotti)	100,00%	N.P.	0,00%	
Rispetto delle tempistiche di predisposizione del regolamento per l'istituzione della commissione relativa alla creazione della raccolta dei contratti-tipo.	rispetto tempistiche di esecuzione del progetto	31.12.2014	N.P.	0,00%	
Riduzione dei tempi di pubblicazione dei listini sul sito internet camerale a seguito delle rilevazioni effettuate dai Gruppi tecnici	lasso temporale medi intercorrente tra ultimazione delle rilevazioni e pubblicazione dei listini sul sito	<= 10 gg	8 gg	100,00%	
Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili	numero di aggiornamenti annui effettuati	2	2	100,00%	
Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali di accertamento di infrazione amministrativa per mancati o ritardati pagamenti al RI e l'emissione delle ordinanze di ingiunzione.	lasso temporale intercorrente tra ricezione verbali ed emissioni delle ordinanze ingiunzioni	<= 18 mesi	18 mesi	100,00%	
Numero di controlli effettuati sugli esercizi commerciali in merito alle vendite particolarmente favorevoli	numero controlli effettuati sugli esercizi commerciali	1.000	693	69,30%	
Percentuale di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici	numero di richieste di verifica di strumenti metrici pervenute * 100 / numero richieste evase	>= 70%	84,10%	100,00%	
Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi	numero controlli effettuati dagli ispettori metrici * 100 / numero verifiche eseguite dai laboratori	>= 16%	20,48%	100,00%	
Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti	istanze di cancellazione di protesti evase entro 25 giorni * 100 / istanze di cancellazione evase	>= 98%	100,00%	100,00%	

4.3.2. Gestione e promozione di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie

Nonostante l'intervenuta abrogazione (a fine dell'esercizio 2012) dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione – successivamente reintrodotta con Legge 98/2013, di conversione del D.L. 69/2013 – i dati relativi all'esercizio 2013 hanno fatto registrare una sostanziale tenuta del ricorso alla mediazione civile. Positivi appaiono in particolare i risultati relativi alla percentuale di mediazioni conclusesi con accordo a seguito dell'effettuazione degli incontri (il 75%), a conferma della positività ed utilità dello strumento quale mezzo (deflattivo del contenzioso giudiziale) di risoluzione dei conflitti.

3.2. Gestione e promozione di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Numero di pratiche di conciliazione/mediazione avviate nell'anno	numero domande di mediazione pervenute nel 2013	>= 30	32	100,00%	
Numero di eventi ed iniziative organizzati (tra campagne promozionali, depliant/brochure sui servizi/incontri informativi) in materia di conciliazione a favore dell'utenza.	numero di eventi ed iniziative organizzati (tra campagne promozionali, depliant/brochure sui servizi/incontri informativi)	3	3	100,00%	
Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e la conclusione della procedura	numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e la conclusione della procedura	>= 40 gg	40 gg	100,00%	

4.3.3. Potenziamento del servizio marchi e brevetti

Nella consapevolezza dell'importanza che la protezione e tutela della proprietà industriale riveste ai fini della competitività del tessuto produttivo e del "sistema trentino" nel suo complesso, l'Ente camerale ha proseguito sull'esercizio 2013 nel potenziamento dei propri servizi (informativi e di assistenza) in materia ed informatizzando le procedure di deposito di marchi, brevetti e design.

3.3. Potenziamento del servizio Marchi e Brevetti					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rapporto percentuale tra le domande di marchi e brevetti depositate presso la CCIAA nell'anno T e il corrispondente dato nell'anno T-1	numero di domande di brevetto e design presentate nel 2013 * 100 / numero domande al 2012	>= 105%	126,59%	100,00%	
Numero di iniziative (sportelli informativi e seminari) realizzate nell'anno in materia di proprietà industriale per le imprese e per l'utenza	numero di iniziative (sportelli informativi e seminari) realizzate nell'anno	>= 5	8,00	100,00%	
Attivazione della modalità di invio telematico per la consegna delle domande di deposito di marchi e brevetti e design e diffusione del servizio presso i consulenti mediante inoltro di mail o PEC.	compiuta attivazione del servizio e diffusione via mail e/o PEC ai consulenti proprietà industriale	31.12.2013	20.12.2013	100,00%	

4.4. OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA

4.4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali e valorizzazione delle banche dati interne

L'Ente camerale si è fortemente impegnato in questi ultimi anni sul versante dell'indagine e della ricerca e della divulgazione di dati economici al fine di consentire agli operatori, pubbliche amministrazioni e imprese, di disporre degli elementi necessari a conoscere e comprendere la realtà e la dinamica economica ed a operare scelte efficaci per il futuro.

L'attività svolta dall'Ufficio Studi e Ricerche nel campo del reperimento dei dati per la realizzazione delle indagini ed analisi economico statistiche inedite ha garantito nel corso del 2013 la realizzazione di 2 analisi inedite e comportato una serie di proficui contatti con numerosi enti (fra cui INPS, Banca d'Italia, Agenzia del Lavoro) che tuttavia nel corso del 2013 non sono riusciti ancora a formalizzarsi in accordi ufficiali.

4.1. Sviluppo delle analisi economico-statistiche e valorizzazione delle banche dati interne					33,33%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Incremento del numero di accordi con organismi pubblici e privati che consenta il reperimento di dati non disponibili per la realizzazione di indagini consolidate o inedite.	numero di accordi con associazioni di categoria ed effettivo interscambio dei dati	1,00	0,00	0,00%	
Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T	numero di analisi economico-statistiche edite nell'anno T	3,00	2,00	66,67%	

4.4.2. Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati

L'indagine e la ricerca di dati economici richiede necessariamente l'esistenza di momenti di divulgazione dei dati verso l'esterno, al fine ultimo di rendere gli studi e ricerche realizzati dall'Ente camerale fruibili da parte degli operatori dei vari settori economici, anche per la predisposizione ragionata delle proprie scelte aziendali future. A partire dall'esercizio 2014 si è scelto di estendere la rilevazione della visibilità delle ricerche camerali, oltre che sugli organi di stampa (come positivamente effettuato sull'esercizio 2013), anche sul sito internet istituzionale, mediante un monitoraggio degli accessi e dei download.

4.2. Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati					75,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Numero di momenti pubblici di diffusione dei dati economico-statistici nell'anno T	numero di momenti pubblici di divulgazione dei dati nell'anno T	>= 8	4	50,00%	
Numero di citazioni della Camera di Commercio di Tn, in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'ente	numero di citazioni registrate	>= 50	60	100,00%	

4.5. PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

4.5.1. Offrire ulteriore impulso, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, all'attività di promozione e presidio delle produzioni eno-gastronomiche tipiche trentine e diffusione di una cultura di prodotto intersettoriale.

Tramite l'Enoteca provinciale del trentino, istituita presso la sede di Palazzo Roccabruna, l'Ente camerale si propone di operare a sostegno dei produttori locali, organizzando eventi promozionali e incontri formativi, volti alla diffusione di una solida cultura di prodotto, attenta ai valori di unicità, genuinità e tradizione propri delle produzioni tipiche locali.

L'apprezzamento per le attività organizzate dall'Ente camerale ha trovato in particolare conferma nel crescente livello di soddisfazione manifestato dall'utenza, cresciuto di più del +13% rispetto al valore registrato nel 2012.

Pienamente rispondenti agli obiettivi prefissati sono stati anche i risultati conseguiti in punto coinvolgimento dei produttori e soggetti terzi nella realizzazione delle proprie iniziative.

5.1. Ulteriore impulso alla promozione e presidio delle produzioni eno-gastronomiche tipiche trentine e diffusione di una cultura di prodotto intersettoriale					94,70%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rapporto tra il numero di produttori coinvolti nella realizzazione dei Laboratori con il produttore nell'anno T ed il corrispondente valore dell'anno T-1	numero di produttori coinvolti nell'anno T * 100 / numero di produttori coinvolti nell'anno 2012	>= 110%	96,67%	87,88%	
Avviare sinergie con altre istituzioni locali o di realtà limitrofe per l'organizzazione di eventi promozionali congiunti	numero eventi realizzati in compartecipazione nell'anno T * 100 / numero eventi realizzati in compartecipazione anno 2012	>= 110%	100,00%	90,91%	
Soddisfazione media (valutata in decimi) del fruitore in merito all'iniziativa organizzata dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine	soddisfazione media del fruitore	>= 7,8	8,70	100,00%	
Completamento del progetto relativo alla creazione e valorizzazione del marchio artigianato trentino secondo le tempistiche previste	completamento del progetto secondo le tempistiche previste	31.12.2013	31.12.2013	100,00%	

4.5.2. Sviluppo di attività di studio, indagine ed analisi per la creazione di conoscenze e la produzione di dati economici sui prodotti trentini.

Il consuntivo 2013 ha rilevato entrate a carico di terzi per progetti di ricerca, leggermente inferiori rispetto a quanto programmato ad inizio anno. L'attività di ricerca svolta nell'ambito del progetto avviato ha comunque trovato positivo compimento.

Relativamente all'attività svolta, si ricorda che sul 2013 sono state completate due indagini, relative alla presenza e valorizzazione del TRENTODOC nel settore HO.RE.CA. trentino ed alla notorietà del TRENTODOC nel consumatore nazionale.

Sempre in relazione al miglioramento continuo dell'attività di ricerca, si rammenta infine l'introduzione nel Piano 2014-2016 di appositi indicatori per il monitoraggio dei tempi di conclusione delle ricerche, nella convinzione che per essere utile ed efficace una ricerca debba necessariamente essere presentata in modo tempestivo.

5.2. Sviluppo di attività di studio, indagine ed analisi per la creazione di conoscenze e la produzione di dati economici sui prodotti trentini					66,66%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rapporto percentuale tra le risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca a valere sull'anno T e il corrispondente valore per l'anno T-1	risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa Provincia Autonoma di Trento) a progetti di ricerca a valere sull'anno T * 100 / corrispondenti risorse a valere sul 2012	>= 125%	83,33%	66,66%	

4.5.3. Ulteriore sviluppo alle azioni di comunicazione esterna

I dati relativi agli accessi medi ai siti rilevati nel 2013 sono stati leggermente inferiori rispetto al trend di crescita programmato. Non di meno, si rileva come tale diminuzione degli accessi sia già stata superata nella prima parte dell'anno 2014, con un ritorno ai valori auspicati (13.126 visite già solo nei primi 5 mesi dell'anno). Positivi appaiono infine i risultati del progetto di razionalizzazione del ricorso alle newsletter: per garantire un'informazione più agevole e puntuale si è scelto di mantenere solo 12 newsletter annue, provvedendo invece, per l'informativa sulle aste del legname, a sostituire tale mezzo di comunicazione con le short-letter, brevi comunicazioni, risultate di più immediata fruizione.

Sempre in punto sviluppo della comunicazione esterna si ricorda l'introduzione nei primi mesi del 2013 dei new-media, twitter e facebook.

5.3. Ulteriore sviluppo alle azioni di comunicazione esterna					88,33%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rapporto percentuale tra il numero di visite al sito di Palazzo Roccabruna nell'anno T e il corrispondente dato nell'anno T-1	numero di visite al sito di Palazzo Roccabruna nell'anno T * 100 / numero di visite al sito di Palazzo Roccabruna nell'anno 2012	>= 125%	95,83%	76,66%	
Percentuale tra il rapporto tra il numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e di newsletter nell'anno T ed il corrispondente dato nell'anno T-1	rapporto tra nr. di iscritti e nr. di newsletter annue nell'anno T / rapporto tra nr. di iscritti e nr. di newsletter annue nell'anno 2012	>= 10%	58,33%	100,00%	