



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento

Esercizio 2015

Sommario

PREMESSA	5
1 IL CONTESTO INTERNO	7
1.1. Risorse finanziarie.....	7
1.2. Risorse umane.....	7
2 STATO DI ATTUZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO	9
2.1. La struttura del Piano di Miglioramento 2015-2017	9
2.2. La performance complessiva per l'anno 2015	10
2.3. Rendicontazione 2015 - Schede di dettaglio	12
Area strategica 1 - obiettivi interni	12
Area strategica 2 - pubblica amministrazione per le imprese	18
Area strategica 3 - regolazione del mercato.....	22
Area strategica 4 - osservatorio dell'economia	25
Area strategica 5 - promozione e tutela delle produzioni trentine	27
2.4. KPI strategici (rilevazione triennio 2013-2015)	29
2.5. Obiettivi strategici (confronto performance KPI strategici ed operativi)	35
2.6. Obiettivi per Area dirigenziale.....	37

PREMESSA

La rendicontazione del Piano di Miglioramento relativa all'anno 2015 fa rilevare una buona performance complessiva (pari all'94,54%, rispetto all'87,80% dell'anno precedente), con risultati particolarmente positivi nelle Aree Strategiche "*Pubblica amministrazione per le imprese*" e "*Regolazione del mercato*", di centrale importanza per favorire lo sviluppo e la crescita del sistema economico territoriale.

Anche l'Area strategica "*Obiettivi interni*", finalizzata all'efficientamento delle procedure interne a vantaggio delle imprese, fa registrare performance decisamente positive. Si segnala in particolare che, secondo la rilevazione condotta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze a partire dai dati raccolti sulla piattaforma di monitoraggio dei crediti commerciali, l'Ente camerale è tra i 500 Enti pubblici (attivi su tale piattaforma) più virtuosi nel pagamento delle fatture elettroniche, sia come percentuale, che come tempi medi di pagamento.

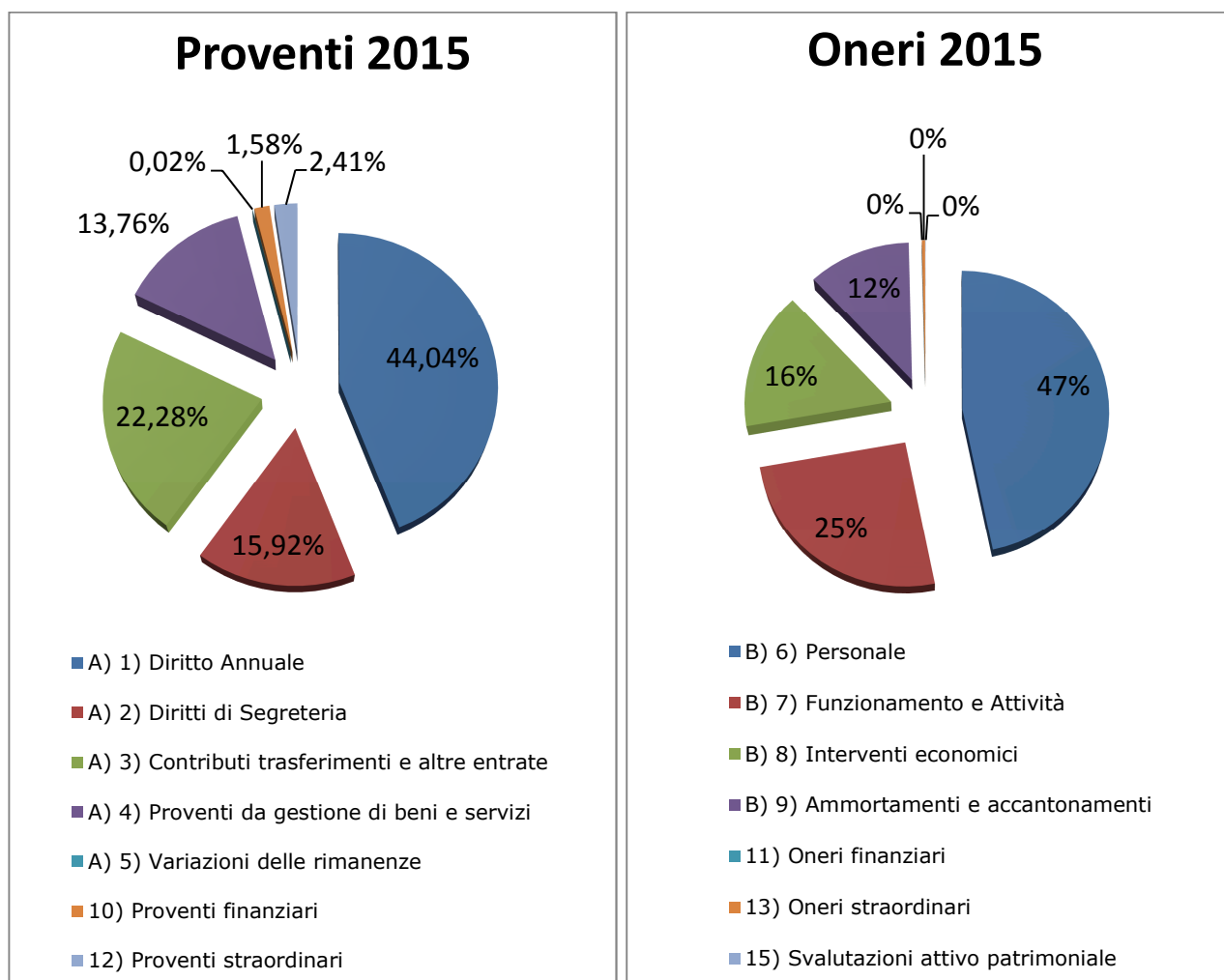
La presente rendicontazione si chiude confrontando i risultati ottenuti nel 2015 con il biennio precedente: la struttura del Piano di Miglioramento, aggiornato secondo una logica di programmazione scorrevole, consente infatti – per i KPI strategici – di estendere la rilevazione oltre l'anno e osservare in parallelo i risultati ottenuti in questi primi tre anni di operatività del Piano di Miglioramento. Tale confronto (consultabile al § 2.4) mostra un buon trend di crescita dei KPI strategici, a conferma della capacità dell'Ente di migliorare i servizi resi all'utenza pur a fronte di un netto contenimento delle risorse a disposizione.

1. IL CONTESTO INTERNO

1.1. Risorse finanziarie

Il bilancio relativo all'esercizio 2015 ha rilevato proventi per complessivi Euro 14.462.616,26 e oneri per complessivi Euro 14.276.816,08, chiudendo con un risultato (utile) di esercizio di Euro 185.800,18.

I dati di consuntivo attestano, sull'esercizio 2015, 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.



1.2. Risorse umane

Al 31 dicembre 2015 prestavano servizio presso l'Ente camerale 120 dipendenti (116 a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato) e 4 Dirigenti (di cui 1 a tempo determinato). I curricula vitae dei dirigenti ed i tassi di assenza/presenza del personale dipendente sono disponibili sul sito internet istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

La tabella seguente mostra la consistenza del personale camerale nell'ultimo triennio.

Personale dipendente, espresso in FTE (Full Time Equivalent)			
	2013	2014	2015
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	110,33	108,33	106,87
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	3,83	3,83	3,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	114,17	112,17	110,80
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3
dirigenti a tempo determinato	1	1	1
dirigenti (totale)	4	4	4
dipendenti + dirigenti (totale)	118,17	116,17	114,80

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

2 STATO DI ATTUAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

2.1. La struttura del Piano di Miglioramento 2015-2017

Il Piano di Miglioramento 2015-2017 (approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 26 dd. 27 marzo 2015) è articolato in Aree strategiche e prospettive Balanced Scorecard. Tale struttura consente di valutare i risultati ottenuti secondo differenti prospettive e visioni, che si completano vicendevolmente.



Le Aree strategiche individuano i macro-ambiti di intervento, la cui attuazione diventa possibile grazie alle azioni individuate dagli obiettivi strategici ed operativi. La classificazione degli obiettivi in strategici e operativi è stata effettuata in base ai seguenti criteri:

- **obiettivi strategici:** individuano le priorità di intervento sul medio-lungo periodo (triennale). Gli indicatori (KPI) associati agli obiettivi strategici misurano l'impatto (*outcome*) o il risultato finale (*output*) dell'attività svolta;
- **obiettivi operativi:** sono definiti annualmente e individuano le azioni concrete da avviare per agevolare o rendere possibile il conseguimento dell'obiettivo strategico, cui sono associati. I KPI operativi (di efficienza, efficacia, qualità) misurano la capacità dell'Ente di realizzare le specifiche iniziative programmate.

Ogni obiettivo operativo è funzionale al conseguimento di un obiettivo strategico, tuttavia in alcuni casi può accadere che tale consequenzialità non sia immediatamente rinvenibile tra i relativi KPI:

- i KPI strategici monitorano solo alcuni aspetti dell'obiettivo associato;
- i KPI operativi monitorano solo alcune azioni svolte dall'Ufficio.

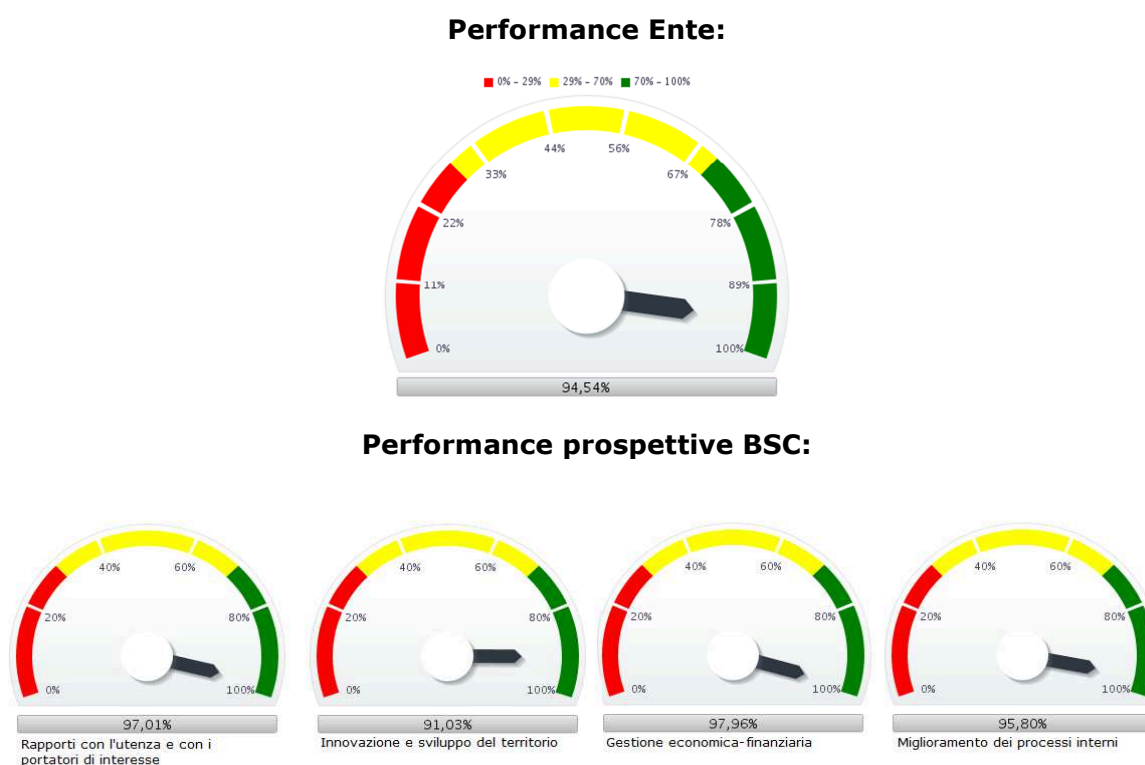
Può pertanto accadere che vi sia performance positiva per i KPI strategici, ma non per quelli operativi (quando la performance strategica è frutto di più attività operative, non tutte monitorate) e viceversa (quando l'obiettivo strategico è monitorato solo per alcuni aspetti mentre le azioni operative si riferiscono all'obiettivo nel suo complesso).

2.2. La performance complessiva per l'anno 2015

La performance complessiva dell'Ente - che come anticipato in premessa raggiunge risultati particolarmente positivi, pari all'**94,54%** - viene calcolata come media aritmetica delle performance degli obiettivi strategici.

Il calcolo della performance condotto a livello di obiettivo strategico tiene conto solo dei KPI strategici e non di quelli operativi (la cui performance aggregata è invece pari al 79,81%). Tale scelta è coerente sia con la differente natura e le differenti finalità dei due tipi di obiettivi, che con l'esigenza di ottenere un risultato comparabile con gli esercizi precedenti.

I cruscotti che seguono riportano il dato complessivo della performance di struttura, scomponendolo nelle prospettive Balanced Scorecard.



Le schede di dettaglio riportano invece i risultati raggiunti nel 2015 in ciascun obiettivo strategico e operativo. L'ordine espositivo segue la collocazione degli obiettivi all'interno delle aree strategiche, così come avvenuto in sede di programmazione.

Il presente documento si chiude infine con tre schede riepilogative:

- "*KPI strategici (rilevazione triennio 2013-2015)*", che confronta i risultati raggiunti nel 2015 sui vari KPI strategici con i corrispondenti risultati ottenuti del biennio precedente;
- "*Obiettivi strategici (confronto performance KPI strategici ed operativi)*", che riporta il calcolo della performance di ciascun obiettivo strategico. Il calcolo viene fatto sia aggregando i KPI strategici, che aggregando i KPI operativi: dalla media aritmetica di tali valori sono ricavate le due performance di struttura citate all'inizio (94,54% per i KPI strategici e 79,81% per i KPI operativi);
- "*Obiettivi per Area dirigenziale*" riportante, per ciascuna area dirigenziale l'estratto degli obiettivi strategici di competenza, con relative performance (calcolate, in caso di KPI aggregabili, a livello di Area).

MAPPA STRATEGICA

	AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI	AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	AREA STRATEGICA 3 - REGOLAZIONE DEL MERCATO	AREA STRATEGICA 4 - OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	AREA STRATEGICA 5 - PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE
Rapporti con l'utenza e con i portatori di interesse	1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici (84,26%)				
		2.1. Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio (100%)			
		2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate (100%)			
		2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane (94,79%)			
		2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale (100%)			
		2.6. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA (100%)			
				4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici (100%)	
Innovazione e sviluppo del territorio		2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati (100%)			
			3.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti (100%)		
			3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti (100%)		
			3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative (100%)		
			3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie (100%)		
			3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti (100%)		
				4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali (69,25%)	
					5.1. Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati), alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto (50%)
				5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali (100%)	
Gestione economico-finanziaria	1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica (100%)				
	1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo (95,91%)				
Miglioramento dei processi interni	1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione (100%)				
	1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale (91,50%)				
	1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente (100%)				
	1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente (83,27%)				
	1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili (100%)				
	1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente (100%)				

2.3. Rendicontazione 2015 – Schede di dettaglio

AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI

Obiettivo 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica

I dati di consuntivo attestano, sul 2015, il pieno rispetto dei limiti di spesa definiti dalla Provincia Autonoma di Trento. L'Ente camerale ha proseguito anche nel corso dell'ultimo biennio l'attività di contenimento della spesa. I costi del personale e di funzionamento sono calati dal 2014 rispettivamente del 1,35% (da € 6.769.972 a € 6.678.611) e del 12,99% (da € 4.175.149 a € 3.632.850).

La rilevazione dei KPI56 e KPI57 è stata condotta a livello di servizio. Tale sistema consente di calcolare la performance sia a livello di Area dirigenziale che di Ente, come mostrato dalla tabella che segue:

	KPI56 grado di attendibilità delle previsioni di spesa (target atteso >=87%)		KPI57 riduzione degli interventi di ripianificazione (target atteso <=20%)	
	consuntivo	performance	consuntivo	performance
Area 1 – Affari generali	87,75%	100%	31,58%	42,11%
Area 2 - Amministrazione	114,51%	100%	10,48%	100%
Area 3 – Anagrafe Economica	68,66%	78,92%	17,39%	100%
Area 4 – Promozione e Sviluppo	66,00%	75,86%	48,28%	0%
Area Staff	70,92%	81,52%	21,95%	90,24%
Totale Ente *	90,52%	100%	23,65%	70,83%

* La performance di Ente è data dalla media ponderata delle performance di Area.

Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.					100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI55	Rispetto dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico.	Rispetto a consuntivo dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico (M116)	SI	SI	100%
KPI56	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del preventivo economico.	Oneri di funzionamento a consuntivo (M117) / Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico (M118) %	>=87%	90,52%	100%
Obiettivo operativo 1.1.1 - Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse					
KPI57	Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno	Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse (M119) / Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa (M120) %	<= 20%	23,65%	70,83%

Obiettivo 1.2 - Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo

La percentuale di riscossione è calcolata sul diritto annuo di competenza 2015 e tiene conto unicamente dei pagamenti tempestivi e delle regolarizzazioni spontanee effettuate entro l'anno (per favorire i quali è attivo un servizio di mailing informativo massivo, inoltrato anteriormente alla scadenza).

Per una visione più complessiva degli esiti dell'attività di riscossione del diritto annuo (comprensiva delle note di cortesia inoltrate alle imprese inadempienti l'anno successivo alla scadenza) è pertanto utile considerare anche i dati relativi al 2014 (86% di incasso al 31.12.2014 e 90% al 31.12.2015) e relativi benchmark di riferimento (65,69% di riscossione del diritto annuo relativo al 2014 a livello nazionale).

Obiettivo strategico 1.2 - Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo					🟢 95,91%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	>=90%	86,32%	🟢 95,91%
Obiettivo operativo 1.2.1 - Prosecuzione delle attività di "pulizia del Registro Imprese"					
KPI64	Gestione efficace delle procedure di inibizione - ai soli fini del computo della base del diritto annuo di competenza - delle imprese inattive ma non assoggettabili a cancellazione d'ufficio	Rispetto delle tempistiche di segnalazione delle imprese inattive ma non assoggettabili alla procedura di cancellazione d'ufficio (M126)	31/12/2015	31/12/2015	🟢 100%
KPI65	Tempestiva segnalazione delle società di persone ed imprese individuali da sottoporre al Registro Imprese per la cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004	Rispetto delle tempistiche di segnalazione delle società di persone da sottoporre a procedura di cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004 (M128)	31/12/2015	31/12/2015	🟢 100%
Obiettivo operativo 1.2.2 - Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale					
KPI61	Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale	Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale sistemate nell'anno (M124) / Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale (M123) %	100%	100%	🟢 100%

Obiettivo 1.3 - Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione

L'obiettivo di introdurre una nuova reportistica collegata al Piano Anticorruzione è divenuto improcedibile in corso d'anno a causa della mancata attivazione del servizio da parte del fornitore.

L'attività d'ufficio si è pertanto concentrata sul consolidamento e sul miglioramento delle azioni già in essere, con particolare riguardo all'attività di controllo e reportistica sull'andamento della spesa e sulla correttezza delle procedure di affidamento delle forniture di beni e servizi.

Obiettivo strategico 1.3 - Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione					🟢 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI66	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente	Numero di sotto-processi per i quali è stato inserito nel piano di miglioramento almeno un obiettivo specifico (M129) / Numero di sotto-processi in cui si articola l'attività della Camera di Commercio I.A.A. di Trento (M130) %	>=65%	65,71%	🟢 100%

Obiettivo operativo 1.3.1 - Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente					
KPI16	Predisposizione della documentazione inerente il Piano triennale di Miglioramento (Piano di Miglioramento, report di verifica intermedia, relazione finale su attuazione Pdm)	Numero di documenti inerenti la gestione del Piano Triennale di Miglioramento elaborati nell'anno di riferimento (M27) / Numero di documenti inerenti la gestione del Piano Triennale di Miglioramento previsti nell'anno di riferimento (M28)	1	0,67	🟡 66,67%
KPI30	Redazione di report periodici di monitoraggio di alcuni indicatori relativi alla gestione economico patrimoniale dell'Ente	Redazione di report periodici di monitoraggio di alcuni indicatori relativi alla gestione economico patrimoniale dell'Ente (M30)	>= 3	4	🟢 100%
Obiettivo operativo 1.3.2 Implementazione di nuovi controlli/report relativi al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione					
KPI208	Implementazione dei nuovi controlli/report relativi al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione	Numero di report relativi al P.T.P.C. attivati dagli uffici camerali ed utilizzati per l'elaborazione dello Relazione dell'attività svolta da parte del Responsabile Anticorruzione.(M208)	8	0	🔴 0%

Obiettivo 1.4 - Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale

L'implementazione della gestione telematica del workflow dello straordinario ha azzerato i tempi di attesa per la messa a disposizione del dato consolidato a fine mese. L'ufficio ha inoltre portato avanti l'attività di ricostruzione delle posizioni contributive e retributive del personale, raggiungendo tuttavia una performance leggermente inferiore all'obiettivo prefigurato.

Obiettivo strategico 1.4 - Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale					🟢 91,50%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI17	Ricostruzione posizioni contributive e retributive del personale	Numero di pratiche e posizioni contributive e retributive ricostruite (M36) / Totale delle posizioni attive e transitate (M37) %	>= 35%	32,03%	🟢 91,50%
Obiettivo operativo 1.4.1 - Attivazione di nuove procedure informatizzate per la gestione del workflow dello straordinario					
KPI40	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 sullo straordinario consolidato viene reso disponibile (M40)	<= 1	1	🟢 100%

Obiettivo 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente

Le azioni in materia di smistamento telematico della posta in entrata hanno avuto positivo riscontro presso gli Uffici, che hanno aderito al progetto in misura maggiore rispetto a quanto preventivato. Positivi sono anche i risultati relativi al ricorso al canale digitale per le comunicazioni in uscita, mentre il progetto di dematerializzazione dei visti sui provvedimenti è stato temporaneamente sospeso.

Rispetto agli obiettivi di digitalizzazione dei flussi documentali si segnala infine la prossima attivazione (maggio 2016) del nuovo software di gestione documentale, che consente la protocollazione, fascicolazione e conservazione dei documenti digitali a norma.

L'organizzazione dei percorsi formativi sul nuovo regolamento per l'approvvigionamento di beni e servizi è invece rinviata al 2016, dato che il regolamento è stato approvato solamente sulla fine d'anno.

Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente					✔ 100%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPI69	Incremento delle comunicazioni protocollate inoltrate mediante PEC o altro canale telematico	Numero di protocolli informatici inoltrati nell'anno (M135) / Numero di protocolli totali in uscita nell'anno (M136) %	>= 60%	78,18%	✔ 100%
Obiettivo operativo 1.5.1 - Informatizzazione della gestione del protocollo e dell'attività provvedimentale dell'Ente					
KPIM205	Progetto di implementazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti dei competenti uffici sui provvedimenti camerali: estensione della procedura ad altre Aree organizzative.	Numero di Aree organizzative coinvolte nel progetto (M205)	>=2	1	⚠ 50%
KPI120	Incremento dell'inoltro telematico agli uffici delle comunicazioni digitali.	Numero uffici aderenti al progetto (M209) / Numero uffici contattati (M210)	>=50%	61,54%	✔ 100%
Obiettivo operativo 1.5.2. Miglioramento della qualità dei provvedimenti, con specifico riguardo ai provvedimenti concernenti l'affidamento di beni e servizi					
KPI58	Tempestiva predisposizione delle nuove direttive interne in materia di gestione degli acquisti	Rispetto delle tempistiche prefissate per la predisposizione delle direttive interne in materia di gestione degli acquisti sul mercato elettronico oppure tramite convenzioni CONSIP (M34)	31/12/2015	11/12/2015	✔ 100%
KPI121	Organizzazione di momenti formativi per la predisposizione dei provvedimenti riguardanti gli approvvigionamenti di beni e servizi	Numero direttori d'ufficio e Segreterie di Area partecipanti alla formazione (M211) / Numero direttori d'ufficio e Segreterie di Area totali (M212) %	>=80%	0	✘ 0%

Obiettivo 1.6 - Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente

Il progetto sperimentale di allestimento di un servizio di disaster recovery su terzo sito esterno è ancora in fase di valutazione di fattibilità, in considerazione della delicatezza e dell'incisività dei cambiamenti gestionali ed organizzativi che ne deriverebbero.

Positivo è invece il grado di raggiungimento dei rimanenti obiettivi, con particolare riguardo al livello della business continuity, che seppur lievemente inferiore rispetto al target prefissato, raggiunge comunque livelli particolarmente alti (98%).

Obiettivo strategico 1.6 - Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente					✔ 83,27%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPI19	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 di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici da soggetti non "antenna" (M43) / Numero totale di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici (M44) %	<=16%	21,87%	⚠ 63,31%
KPI115	Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento informativo Neteye.%	% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni, accesso alla rete camerale e desktop, servizi internet (M58)	>=99%	98%	✔ 98,99%
KPI75	Tempestività degli interventi di assistenza. Dato calcolato a partire dal momento della verifica di fattibilità per la lavorazione (data assegnazione)	Tempo medio di evasione delle richieste di assistenza inoltrate dagli uffici mediante l'applicativo Assitel (M142)	<=8	9,00%	✔ 87,50%
Obiettivo operativo 1.6.1 - Miglioramento dei sistemi di back-up in uso presso l'Ente camerale					
KPI77	Progetto sperimentale di allestimento di un servizio di disaster recovery su terzo sito esterno, in conformità ai requisiti legislativi del nuovo CAD (d.lgs. 30 dic 2010, n. 235)	Rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio di disaster recovery su terzo sito esterno (M143)	31/12/2015	0	✘ 0%

Obiettivo 1.7 - Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili

La procedura informatizzata di gestione del ciclo passivo è stata, come programmato, introdotta per tutti gli Uffici camerali, con conseguente risparmio in termini di tempo di registrazione delle fatture e quantitativo di carta circolante.

Particolarmente positivi sono i dati relativi ai tempi di pagamento, che fanno registrare un netto incremento delle fatture pagate entro 30 giorni (+11% ca di fatture entro 30 gg rispetto al corrispondente dato dell'anno scorso) ed un contenimento al minimo dei casi di pagamento anomalo, che ha portato ad un tempo medio di pagamento di 23,26 giorni.

Nell'effettuare tale calcolo non si tiene conto dei seguenti pagamenti, le cui peculiarità determinerebbero incongruenze nella rendicontazione:

- fatture Infocamere (il cui pagamento avviene, in accordo con il fornitore, successivamente alla scadenza della fattura con un meccanismo di compensazione credito/debito);
- fatture relative ad utenze (il cui pagamento avviene a scadenza mediante RID, ma viene registrato in contabilità solo successivamente a tale data);
- rimborsi diritto annuale verso altre CCIAA.

Obiettivo strategico 1.7 - Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI29	Trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive	Numero di fatture attive trasmesse via PEC o posta elettronica (M67) / Numero di fatture attive emesse nell'anno di riferimento (M68) %	>=22%	24,99%	✔ 100%
KPISTD225	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data ricevimento e la data del mandato di pagamento delle fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD266) / Fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD267)	<=30 gg	23,26 gg	✔ 100%
KPISTD226	Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	Fatture passive ricevute e pagate entro 30 giorni nell'anno (MSTD268) / Fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD267) %	>=55%	81,80%	✔ 100%
Obiettivo operativo 1.7.1 - Informatizzazione delle procedure di fatturazione passiva e gestione del ciclo passivo					
KPI122	Attivazione della procedura informatizzata di registrazione delle fatture passive e gestione del ciclo passivo (visti di conformità, visti di liquidazione)	Numero di Uffici per i quali è stata attivata la procedura informatizzata (M213) / Numero di Uffici nei quali si articola l'organizzazione camerale (M214) %	100%	100%	✔ 100%

Obiettivo 1.8 - Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici

Particolare attenzione è stata prestata alla partecipazione alle consulte allargate dei Segretari Generali (partecipate al 100%) in considerazione della delicatezza dei temi trattati, connessi alla riforma del sistema camerale. Il dato riferito alla totalità delle riunioni/comitati è invece leggermente inferiore al target prefissato.

Le iniziative di comunicazione sono state realizzate secondo il programma previsto ed hanno riscontrato una risonanza nei mass-media abbondantemente superiore alle aspettative.

Le azioni in materia di comunicazione trovano inoltre completamento nelle seguenti iniziative:

- rivisitazione della corporate image dell'ente;
- predisposizione del nuovo sito internet, che sarà in linea a giugno 2016.

Obiettivo strategico 1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti					84,26%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPI79	Assicurare la presenza politica dell'Ente negli organi del sistema camerale nazionale e regionale	Numero di consulte dei Segretari Generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione Regionale partecipate nell'anno (M146) / Numero totale di consulte dei Segretario generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione regionale indette nell'anno (M147) %	>=90%	70%	77,78%
KPI80	Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno	Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno (M2) / Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione (M3) %	>=90%	96,23%	100%
KPIM49	Sviluppare sinergie con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano per la gestione di progetti congiunti	Numero di progetti realizzati in sinergia con la Camera di Commercio di Bolzano (M49)	>=4	3	75%
Obiettivo operativo 1.8.1 - Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno					
KPI1	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (M1)	28/02/2015	26/02/2015	100%
KPIM215	Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Numero dei comunicati stampa pubblicati sui mass media nell'anno (M215)	3	57	100%
Obiettivo operativo 1.8.2 - Attivazione e sperimentazione di nuovi strumenti di videocomunicazione (videoconferenze interne/esterne, eventi in streaming)					
KPI3	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 (M4)	>= 10	13	100%

Obiettivo 1.9 - Formazione e valorizzazione del personale dipendente

Nel complesso, le ore di formazione realizzate nel 2015 sono inferiori al target atteso, complice l'esigenza di contenere i costi formativi. La distribuzione della formazione (non obbligatoria) tra il personale dipendente ha comunque raggiunto valori ampiamente positivi, indice di una buona capacità dell'Ente di garantire ai dipendenti l'accesso alla formazione, nonostante il necessario contenimento dei costi.

Obiettivo strategico 1.9 - Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale					100%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPI23	Rapporto tra il numero di eventi formativi svolti nella sede camerale o sul territorio comunale di Trento e il totale degli eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato	Numero di eventi formativi per i dipendenti svolti entro la sede camerale e/o all'interno del Comune di Trento (M54) / Numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (M55)	>=0,95	0,96	100%
KPI118	Diffusione dell'attività formativa (esclusa formazione trasversale obbligatoria ex lege e formazione per progressioni economiche) tra il personale camerale assunto a tempo indeterminato	Personale camerale partecipante a programmi di formazione nell'anno (MSTD118) / Personale camerale (MSTD119) %	>=30%	47,58%	100%
Obiettivo operativo 1.9.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale					
KPI106	Garantire al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'Ufficio che su materie a carattere più trasversale	Numero di ore di formazione effettuate sull'anno T (M56)	>= 1.800	731	40,78%
KPI82	Assicurare l'espletamento dei percorsi formativi obbligatori previsti dalla normativa vigente (sicurezza, privacy, anticorruzione)	Numero di corsi di formazione obbligatoria realizzati (M52) / Numero di corsi di formazione obbligatoria previsti dalle normative (M53) %	>= 100%	100%	100%

AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

Obiettivo 2.1 - Telematizzazione dei servizi all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio

Gli obiettivi sono stati ampiamente conseguiti nel corso dell'anno a conferma dell'impegno e dell'attenzione riservata dall'Ente camerale alle tematiche della digitalizzazione e dell'informatizzazione dei servizi offerti all'utenza.

Obiettivo strategico 2.1 - Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI26	Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati d'origine del Servizio commercio estero	Numero di certificati di origine rilasciati on-line (M62) / Certificati di origine rilasciati dalla CCIAA nell'anno (MSTD70) %	>=25%	26,95%	✔ 100%
Obiettivo operativo 2.1.1. Incremento della visibilità della banca dati del Registro Imprese presso altri Enti pubblici					
KPI83	Estensione della fruibilità della banca dati del Registro Imprese ad altri Enti pubblici	Numero di utenze autorizzate all'utilizzo delle applicazioni per la consultazione dei dati del Registro Imprese (Qlick-view, utenze TelemacoPA finanziate dall'Ente camerale) (M150)	>= 10	27	✔ 100%

Obiettivo 2.2 - Miglioramento del sito internet camerale, con particolare riguardo agli obiettivi di semplificazione ed uniformazione delle informazioni relative all'attività degli Uffici ed incremento dei servizi e delle applicazioni fruibili on-line

L'anno 2015 ha visto l'amministrazione camerale impegnata nel processo di predisposizione del nuovo sito e adeguamento dei contenuti alle nuove modalità comunicative prescelte (maggiore vicinanza all'utenza in termini di informazioni veicolate, linguaggio ed accessibilità). Tale processo troverà completamento nel 2016.

I dati relativi agli accessi all'attuale piattaforma (+12% ca di accessi tra 2014 e 2015) mostrano in ogni caso già ora i positivi effetti conseguenti all'attività di revisione dei testi (uniformazione del linguaggio, semplificazione delle comunicazioni, adeguamento della modulistica editabile, riduzione e razionalizzazione dei passaggi da compiere per accedere alle informazioni).

Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPIM227	Aumento del numero totale di sessioni nell'anno. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e ritorno)	Numero totale di sessioni di accesso al sito web istituzionale effettuate nell'anno. (2014 - 191.279) (M227)	>=200.000	213.557	✔ 100%
Obiettivo operativo 2.2.1. Creare momenti di dialogo e confronto per la soluzione congiunta di problematiche comuni					
KPIM9	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale (M9)	5	15	✔ 100%
Obiettivo operativo 2.2.2. Realizzazione del nuovo sito internet camerale					
KPIM228	Realizzazione del nuovo sito internet camerale	Realizzazione del nuovo sito internet camerale (M228)	31/12/2015	non attivato	✘ 0%

Obiettivo operativo 2.2.3. Adeguamento del sito internet camerale alle norme in materia di trasparenza					
KPI88	Riordino, entro il mese di dicembre 2015, della sezione trasparenza in conformità ai contenuti della L.R. 29 ottobre 2014, n. 10	Numero di informazioni previste dalla norma regionale in materia di trasparenza e presenti sul sito internet camerale (M157) / Numero di informazioni, da pubblicare sul sito, previste dalla normativa regionale in materia di trasparenza (M158) %	>= 100%	100%	✓ 100%
Obiettivo operativo 2.2.4. Analisi periodica del livello di fruizione del sito internet da parte di utenti esterni					
KPI91	Monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale	Numero di report realizzati nell'anno (cadenza quadrimestrale), che analizzino gli accessi medi mensili al sito istituzionale (M160)	3	0	✗ 0%

Obiettivo 2.3 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane

La rilevazione della qualità delle pratiche ricevute dal registro imprese sconta, rispetto agli anni precedenti, l'effetto di un aggiustamento nel metodo di rilevazione, che a partire da quest'anno considera non più la totalità delle pratiche registrate su "Scriba", bensì le sole pratiche provenienti dall'utenza, per una valutazione maggiormente accurata. Al netto di tale variazione, la performance dell'indicatore si manterrebbe ai livelli dell'anno precedente (ca 32%), segnando il pieno raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Positivi sono infine anche i valori dei rimanenti KPI, con particolare riguardo al tempo medio di evasione delle pratiche, a beneficio dell'utenza.

Obiettivo strategico 2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane					✓ 94,79%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI54	Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese evase nell'anno (MSTD195) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (MSTD189) %	>=90%	99,57%	✓ 100%
KPI59	Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	Pratiche Registro Imprese evase nell'anno T entro 5 giorni (M121) / Numero totale delle pratiche Registro Imprese evase nell'anno T (M122) %	>=55%	80,80%	✓ 100%
KPI142	Miglioramento della qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese con almeno una gestione correzione nell'anno (MSTD194) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (MSTD189) %	<=40%	48,07%	✓ 79,82%
KPIM216	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	300	298	✓ 99,33%
Obiettivo operativo 2.3.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria					
KPI117	Utilizzo della Comunità on-line per la formazione continua del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispone le pratiche del RI e del AA	Numero di moduli disponibili sulla Comunità on-line rivolti al personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispone le pratiche del RI e del AA (M203)	>= 2	2	✓ 100%
KPIM71	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 per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche RI e AA (M71)	>= 4	5	✓ 100%

Obiettivo 2.4 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale

I dati di consuntivo dell'anno 2015 confermano le performance positive relative alle tempistiche di evasione delle pratiche dell'Ufficio Agricoltura-Ambiente, ampiamente inferiori ai

termini di legge per le stesse previsti.

Obiettivo strategico 2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale					100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI86	Percentuale di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 90 giorni).	Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T (M153)/ numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M156)	>=95%	100%	100%
KPI89	Percentuale di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 30 giorni).	Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M161)/ numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M162)	>=100%	100%	100%
KPI92	Percentuale di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite dall'Ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni).	Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M163)/ numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali ricevute nell'anno T * 100 (M164)	>=100%	100%	100%
KPI93	Percentuale di pratiche di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 20 giorni).	Numero di richieste istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M166)/ numero di richieste ricevute nell'anno T * 100 (M167)	>=95%	100%	100%
Obiettivo operativo 2.4.1. Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti					
KPI94	Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.	Numero di controlli effettuati nel settore vitivinicolo nell'anno T (M169) / Numero di controlli da effettuare nel settore vitivinicolo previsti dalla normativa vigente (M172) %	100%	100%	100%

Obiettivo 2.5 - Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati

Anche sul 2015 è proseguito l'impegno dell'Ente camerale per supportare le imprese nel processo di innovazione tecnologica. Oltre ad aver curato, tramite la propria Azienda Speciale Accademia d'Impresa, la formazione in aula e sulla Comunità on-line, l'Ente camerale ha inoltre costituito un team di supporto alle imprese (Servizio Impresa Digitale PA), chiamato a coadiuvare e sostenere le PMI nell'utilizzo di firma digitale, PEC, fatturazione elettronica verso la PA, e-procurement.

I dati relativi al ricorso a tale servizio confermano il crescente interesse del mondo imprenditoriale verso queste tematiche, che già da anni rappresentano un importante asset strategico della programmazione dell'Ente. Per completezza si ricorda che il Piano di miglioramento 2016-2018 è già stato integrato con ulteriori obiettivi specifici per tale ambito di intervento.

Obiettivo strategico 2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI72	Incremento del numero di Società e Ditte individuali dotate di PEC.	Numero di Società e Ditte individuali operanti sul territorio che hanno PEC (M131) / Numero totale di Società e Ditte individuali operanti sul territorio (M132) %	>=70%	81,52%	✔ 100%
Obiettivo operativo 2.5.1. Offrire ulteriore impulso alle attività formative in materia di PEC e firma digitale					
KPI49	Mantenimento del grado di soddisfazione espresso dalle imprese per l'offerta formativa proposta entro la comunità on-line.	Media punteggio di valutazione nelle customer satisfaction in merito all'offerta formativa proposta entro la Comunità on-line. (M77)	90	n.d.	✘ 0%
KPIM75	Aumento dei moduli formativi, inerenti le tematiche PEC e firma digitale, offerti all'utenza sulla piattaforma della Comunità on-line	Numero di moduli formativi, inerenti le tematiche PEC e firma digitale, offerti all'utenza sulla piattaforma della Comunità on-line (M75)	3	4	✔ 100%

Obiettivo 2.6 - Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A.

I seguenti obiettivi sono strettamente correlati a quelli già analizzati nell'obiettivo strategico 1.7 (pag. 16), al cui commento in questa sede si rimanda.

Obiettivo strategico 2.6. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPIM206	Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della CCIAA di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014)	Σ (gg. intercorrenti fra data scadenza fattura e data di pagamento) * importo dovuto	<= - 5 gg.	-18,22 gg	✔ 100%
		somma importi pagati (M206)			
KPIM207	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	<= 10	8	✔ 100%

AREA STRATEGICA 3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO

Obiettivo 3.1 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti

Nel corso del 2015 i target relativi all'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione dei protesti, nonché quelli in materia di listini prezzi sono stati pienamente raggiunti. Tramite l'attività del servizio prezzi-protesti, l'ente agisce per favorire lo sviluppo di un mercato trasparente a tutela del consumatore finale e per promuovere una maggiore correttezza e sicurezza degli scambi commerciali.

Obiettivo strategico 3.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPIM217	Aumento delle tipologie di listini prezzi realizzati e pubblicati sul sito istituzionale (2014 n. 8)	Numero di tipologie di listini prezzi realizzati e pubblicati sul sito istituzionale (M217)	9	9	✔ 100%
KPISTD176	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti	Istanze di cancellazioni e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno (MSTD205) / Istanze di cancellazioni e annotazioni pervenute nell'anno (MSTD206) %	>=99%	100%	✔ 100%
Obiettivo operativo 3.1.1. Aggiornamento listini camerali					
KPIM85	Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili"	Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili" (M85)	1	1	✔ 100%
KPIM226	Aumento del numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" per la consultazione dei Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili" (2014 2.417)	Numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" (M226)	>=2.450	2.945	✔ 100%

Obiettivo 3.2 - Offrire ulteriore impulso alle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti, con l'obiettivo ultimo di ridurre le irregolarità riscontrate ed incrementare così l'attrattività del territorio.

L'analisi del KPISTD164 nel triennio 2013-2015 (cfr. § 2.4) mostra un costante incremento delle visite ispettive effettuate sul territorio, a garanzia e presidio del corretto funzionamento degli strumenti di misura. I dati di benchmark (disponibili al 2014) mostrano inoltre un livello di diffusione in provincia delle visite metrologiche sul territorio positivamente superiore al dato medio italiano: 13,78% contro una media nazionale dell'11,34%.

Positivi risultano anche i rimanenti indicatori, a testimonianza di un efficiente ed efficace funzionamento del servizio.

Obiettivo strategico 3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI123	Tasso di evasione delle richieste di verifica periodica sugli strumenti di misura esistenti nella provincia pervenute al Servizio metrico camerale	Richieste di verifica periodica evase (M218) / Richieste pervenute alla CCIAA (M219) %	95%	95,10%	✔ 100%
KPISTD164	Sviluppo temporale del numero di visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n" rispetto alla media del triennio ("n-3", "n-1")	Visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno (MSTD273) / Media delle visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nel triennio precedente (MSTD274) %	>=101%	103,07%	✔ 100%

Obiettivo operativo 3.2.1. Garantire l'efficacia e l'efficienza dell'attività degli ispettori metrici sul territorio					
KPI114	Attività ispettiva sul territorio a parità di personale dedicato al servizio	Numero di verifiche di strumenti metrici evase nell'anno (M114) / Numero di ispettori metrici in servizio espresso in FTE nell'anno t (M199)	>= 770	625,77	✔ 81,27%
KPI53	Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sui laboratori di verifica (M115) / Numero di verifiche degli strumenti metrici eseguite dai laboratori incaricati (M95) %	>= 18%	23,66%	✔ 100%
KPIM89	Numero di controlli effettuati sugli esercizi commerciali in merito alle vendite particolarmente favorevoli	Numero di controlli effettuati sugli esercizi commerciali in merito alle vendite particolarmente favorevoli (M89)	>= 1.200	981	✔ 81,75%
KPI124	Collaborazioni con altri organi di vigilanza presenti sul territorio	Numero di richieste di collaborazione svolte (M220) / Numero di richieste di collaborazione pervenute (M221)%	>=95%	100%	✔ 100%

Obiettivo 3.3 - Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative

Grazie alle azioni avviate nell'ultimo biennio, l'Ente camerale ha praticamente azzerato l'arretrato nella gestione dei verbali di accertamento (nel 2015 è stato evaso il 93% dei verbali ricevuti e pendenti, con un ulteriore miglioramento rispetto all'anno precedente, i cui valori si assestavano già ampiamente sopra la media nazionale del 67% ca - dati al 31.12.2014), raggiungendo altresì l'obiettivo di contenimento i tempi di emissione delle ordinanze sanzionatorie (tutte gestite entro un anno dalla data di ricezione dei verbali, rispetto al termine di legge di 5 anni).

Obiettivo strategico 3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI101	Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali e l'emissione delle ordinanze ingiunzioni	Numero di ordinanze ingiunzioni emesse nell'anno t entro il termine di 1 anno dalla data di ricezione dei verbali (M187)/Numero totale di ingiunzioni emesse nell'anno t (M188)%	>=100%	100%	✔ 100%
KPISTD192	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	>=70%	93,76%	✔ 100%
Obiettivo operativo 3.3.1 - Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative					
KPI103	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	Numero di ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno t (M191) / Personale dedicato all'attività sanzionatoria espresso in FTE (M192)	>= 170	231,28	✔ 100%

Obiettivo 3.4 - Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie

L'Ente camerale da anni opera per favorire la diffusione della cultura conciliativa quale strumento di risoluzione delle controversie alternativo a quello giudiziario, anche con scopo deflattivo del contenzioso. Nonostante le continue variazioni del contesto normativo non agevolino l'azione di diffusione, l'Ente ha proseguito con l'attività di promozione e di gestione della conciliazione raggiungendo i target collegati.

Nel corso dell'anno sono stati curati gli aspetti tecnici interni e la formazione necessari all'avvio del servizio "Concilia on-line", la cui concreta attivazione non ha tuttavia potuto aver luogo a causa dei ritardi da parte del gestore del programma.

Obiettivo strategico 3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie					✔ 100%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPIM91	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 conciliazione e la conclusione della procedura (M91)	<=45	40	✔ 100%
Obiettivo operativo 3.4.1. Organizzazione di eventi promozionali mirati in materia di conciliazione					
KPI112	Numero di eventi ed iniziative organizzati (incontri informativi) in materia di conciliazione	Numero di eventi ed iniziative organizzati (incontri informativi) in materia di conciliazione (M195)	2	2	✔ 100%
KPIM90	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) in materia di conciliazione (M90)	4	3	✔ 75%
Obiettivo operativo 3.4.2. Telematizzazione delle procedure conciliative					
KPI113	Attivazione della procedura telematica attraverso l'adesione al servizio "Concilia on-line" di Infocamere	Rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio "Concilia on-line" (M197)	31/12/2015	non attivato	✘ 0%
Obiettivo operativo 3.4.3 Diffusione della cultura conciliativa					
KPIM222	Diffusione della cultura conciliativa tramite l'accesso alle informazioni in tema di mediazione attraverso il portale web camerale.	Numero di visite sul sito web istituzionale della pagina riguardante la mediazione. (M222)	>=400	507	✔ 100%

Obiettivo 3.5 - Potenziamento del servizio marchi e brevetti

La tutela della proprietà industriale riveste un ruolo importante per la valorizzazione dei prodotti e dei servizi di un'impresa. L'Ente ha raggiunto pienamente il target relativo alla gestione delle pratiche, mentre ha effettuato minori iniziative rispetto a quelle preventivate. Viene rinviato al 2016 l'adozione del tariffario standard.

Obiettivo strategico 3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti					✔ 100%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPIM223	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e l'invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi UIBM.	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e l'invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi UIBM. (M223)	<=6	5	✔ 100%
Obiettivo operativo 3.5.1. Garantire un'offerta formativa in merito alle procedure di deposito di marchi e brevetti					
KPIM92	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 in materia di proprietà industriale per le imprese e per l'utenza (M92)	>=3	1	⚠ 33,33%
Obiettivo operativo 3.5.2. Individuazione dei costi standard per ricerche dei marchi d'impresa					
KPIM224	Adozione di un tariffario standard per le ricerche nel settore dei marchi d'impresa	Adozione di un tariffario standard per le ricerche nel settore dei marchi d'impresa (M224)	31/12/2015	non adottato	✘ 0%

AREA STRATEGICA 4 – OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA

Obiettivo 4.1 - Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali

Gli obiettivi inerenti lo sviluppo delle analisi economico-statistiche sono stati sostanzialmente rispettati, con la realizzazione delle seguenti indagini:

- indagine congiunturale e relative note (trimestrali e annuale);
- 5 indagini/ricerche su tematiche settoriali, di cui due inedite (l'indagine sulla grande distribuzione, richiesta dal Ministero per lo Sviluppo Economico e l'indagine "Il commercio in provincia di Trento – La situazione al 31/12/2014");

Sono state inoltre evase 112 richieste di elaborazione e fornitura di dati di sintesi relativi al tessuto economico locale, avanzate da Enti pubblici locali, altri soggetti istituzionali, mass-media e cittadini.

Obiettivo strategico 4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali					📊 69,25%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPIM96	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 organismi pubblici e privati che consenta il reperimento di dati non disponibili per la realizzazione di indagini "consolidate" o inedite (M96)	>=2	1	🟡 50%
KPI116	Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale.	Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione (M200)/Totale Valore Aggiunto del tessuto produttivo provinciale. (M201)	>= 65%	57,52%	🟢 88,49%
Obiettivo operativo 4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici					
KPIM175	Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico/statistiche.	Numero medio di giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per la realizzazione delle indagini economico/statistiche (M175)	<= 40	23,66	🟢 100%
KPIM97	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T (M97)	2	2	🟢 100%

Obiettivo 4.2 - Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati economico statistici

I dati relativi alla diffusione delle ricerche mostrano, nel triennio, un costante incremento di interesse da parte dell'utenza (numero di download cresciuto del 21% circa tra 2013 e 2015 – cfr § 2.4). Significativi appaiono anche i dati relativi al numero di citazioni dell'Ente camerale e al numero di comunicati stampa pubblicati nell'anno.

Obiettivo strategico 4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici					🟢 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI104	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito (nr. download) dedicate alle pubblicazioni e alle indagini della CCIAA.	(Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line(t) - Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line.(t-1)) / Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line (t-1) % (M176)	>= +1%	+19,01%	🟢 100%

Obiettivo operativo 4.2.1. Feedback della capacità della CCIAA di Trento di diffondere i dati raccolti sui media					
KPIM98	Numero di momenti pubblici di diffusione dei dati economico-statistici nell'anno T	Numero di momenti pubblici di diffusione dei dati economico-statistici nell'anno T (M98)	>= 5	5	✔ 100%
KPIM99	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 della Camera di Commercio di Tn, in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'ente (M99)	>= 70	73	✔ 100%
KPI125	Incremento del numero di Comunicati stampa predisposti e diffusi su temi economici nell'anno rispetto all'anno precedente	Numero di Comunicati stampa predisposti e diffusi su temi economici nell'anno T / Numero di Comunicati stampa predisposti e diffusi su temi economici nell'anno T -1 % (M225)	>= 120%	155,56%	✔ 100%

AREA STRATEGICA 5 – PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

Obiettivo 5.1 - Offrire ulteriore impulso, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, alle iniziative volte alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed alla diffusione di una solida cultura di prodotto

La performance complessiva dell'obiettivo è stata parzialmente raggiunta. Nell'anno 2015 sono stati iscritti a bilancio circa 19.000 Euro a titolo di compartecipazione di soggetti terzi a fronte del valore nullo dell'anno precedente. Nel 2015 si registra inoltre un lieve calo dei produttori coinvolti, dipeso anche dall'esigenza di contenere i costi di realizzazione degli eventi.

La soddisfazione media espressa dai fruitori dell'Enoteca provinciale rimane in ogni caso molto elevata, a conferma del positivo apprezzamento da parte del pubblico delle iniziative realizzate (che fanno registrare nell'anno più di 13.000 presenze).

Obiettivo strategico 5.1. Offrire ulteriore impulso alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto					📌 50%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI105	Incremento del numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali organizzate presso Palazzo Roccabruna.	(Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali nell'anno t - Numero di produttori coinvolti nell'anno t-1) / Numero di produttori coinvolti nell'anno t-1) % (M180)	>= + 15%	-6,14%	❌ 0%
KPI107	Incremento delle risorse provenienti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali.	(Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali nell'anno t - Corrispondenti risorse dell'anno t-1) / Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali dell'anno t-1) % (M183)	>= + 40%	100%	✅ 100%
Obiettivo operativo 5.1.1. Rendere maggiormente efficiente la gestione di Palazzo Roccabruna, perseguendo al contempo il miglioramento della qualità dei servizi resi					
KPI143	Soddisfazione media (valutata in decimi) del fruitore in merito all'iniziativa organizzate dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine	Soddisfazione media del fruitore in merito all'iniziativa organizzate dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine (M103)	>= 7,9	8,72	✅ 100%

Obiettivo 5.2 - Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali

Nel complesso il valore è cresciuto del 33,27%. Tale risultato è determinato, da un lato dalla performance particolarmente positiva di Facebook (+ 25% degli utenti giornalieri) dall'altro da un contenimento degli accessi al sito internet, a conferma di un netto cambio nelle modalità di consultazione delle informazioni. Tale rilevazione conferma l'importanza del ricorso ai profili social, adottati dall'Ente camerale già a partire dal 2013.

Nel corso dell'anno sono state avviate due ricerche (grappa, notorietà del marchio TRENTODOC), destinate ad essere oggetto di apposita pubblicazione divulgativa, la cui

realizzazione tuttavia è ancora in corso: rispetto alle stesse non è stato pertanto possibile procedere al calcolo del KPI110.

Obiettivo strategico 5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI108	Incremento dell'utilizzo dei siti internet dedicati e di facebook e twitter per la diffusione delle informazioni sui prodotti trentini e sugli eventi realizzati per la loro promozione.	(Numero di accessi ai siti internet ed alla pagina facebook gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t) - Numero di accessi ai siti internet ed alla pagina facebook gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1)) / Numero di accessi ai siti internet ed alla pagina facebook gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1) % (M189)	>=10%	33,27%	✔ 100%
Obiettivo operativo 5.2.1. Migliorare la diffusione delle nuove tecnologie di comunicazione e la soddisfazione delle imprese					
KPI109	Incremento percentuale del 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 numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno t - Corrispondente rapporto nell'anno t-1) / Rapporto tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno t-1) % (M108)	>=10%	11,49%	✔ 100%
Obiettivo operativo 5.2.2. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali					
KPI110	Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini sulle produzioni tipiche locali.	Numero medio dei giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per l'ultimazione dell'indagine sulle produzioni tipiche locali (M194)	<= 45	n.d.	n.d.

2.4. KPI strategici (rilevazione triennio 2013-2015)

Indicatore		Algoritmo	Risultato 2013	Risultato 2014	Risultato 2015
KPI55	Rispetto dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico.	Rispetto a consuntivo dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico (M116)	SI	SI	SI
KPI56	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del preventivo economico.	Oneri di funzionamento a consuntivo (M117) / Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico (M118) %	87,63%	86,21%	90,52%
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	92% *(87,15%)	86,04%	86,32%
<i>NB: L'indicatore risente del cambio del metodo di rendicontazione, introdotto nel 2014 (che non considera più la regolarizzazione a seguito dell'emissione delle note di cortesia, precedentemente rilevata). Tra parentesi il dato 2013 da assumere per il confronto (calcolato con nuovo metodo)</i>					
KPI66	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente	Numero di sotto-processi per i quali è stato inserito nel piano di miglioramento almeno un obiettivo specifico (M129) / Numero di sotto-processi in cui si articola l'attività della Camera di Commercio I.A.A. di Trento (M130) %	n.d.	62,86%	65,71%
KPI17	Ricostruzione posizioni contributive e retributive del personale	Numero di pratiche e posizioni contributive e retributive ricostruite (M36) / Totale delle posizioni attive e transitate (M37) %	24,84%	0	32,03%
KPI69	Incremento delle comunicazioni protocollate inoltrate mediante PEC o altro canale telematico	Numero di protocolli informatici inoltrati nell'anno (M135) / Numero di protocolli totali in uscita nell'anno (M136) %	34,49% (solo R.I.)	44,61%	78,18%
KPI19	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 di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici da soggetti non "antenna" (M43) / Numero totale di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici (M44) %	25%	15,16%	21,87%
KPI115	Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento informativo Neteye.%	% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni, accesso alla rete camerale e desktop, servizi internet (M58)	98%	99,67%	98%
KPI75	Tempestività degli interventi di assistenza. Dato calcolato a partire dal momento della verifica di fattibilità per la lavorazione (data assegnazione)	Tempo medio di evasione delle richieste di assistenza inoltrate dagli uffici mediante l'applicativo Assistel (M142)	n.d.	7,5 gg	9 gg
KPI29	Trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive	Numero di fatture attive trasmesse via PEC o posta elettronica (M67) / Numero di fatture attive emesse nell'anno di riferimento (M68) %	7,11%	23,34%	24,99%
KPIST D225	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data ricevimento e la data del mandato di pagamento delle fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD266) / Fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD267)	30,55 gg	28,95 gg	23,26 gg

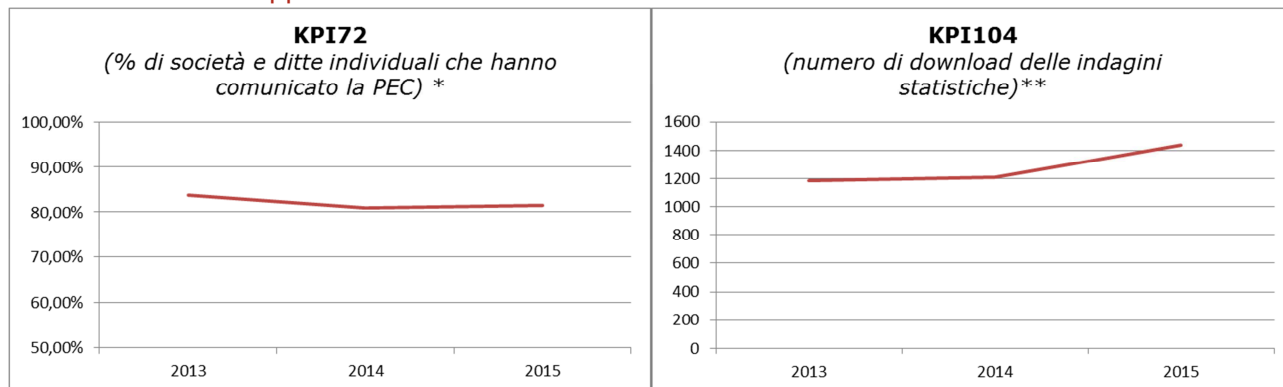
KPIST D226	Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	Fatture passive ricevute e pagate entro 30 giorni nell'anno (MSTD268) / Fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD267) %	60,27%	73,47%	81,80%
KPI179	Assicurare la presenza politica dell'Ente negli organi del sistema camerale nazionale e regionale	Numero di consulte dei Segretari Generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione Regionale partecipate nell'anno (M146) / Numero totale di consulte dei Segretario generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione regionale indette nell'anno (M147) %	77,44%	100%	70%
KPI180	Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno	Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno (M2) / Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione (M3) %	98,53%	101,82%	96,23%
KPIM4 9	Sviluppare sinergie con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano per la gestione di progetti congiunti	Numero di progetti realizzati in sinergia con la Camera di Commercio di Bolzano (M49)	1	3	3
KPI23	Rapporto tra il numero di eventi formativi svolti nella sede camerale o sul territorio comunale di Trento e il totale degli eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato	Numero di eventi formativi per i dipendenti svolti entro la sede camerale e/o all'interno del Comune di Trento (M54) / Numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (M55)	0,99	0,92	0,96
KPI118	Diffusione dell'attività formativa (esclusa formazione trasversale obbligatoria ex lege e formazione per progressioni economiche) tra il personale camerale assunto a tempo indeterminato	Personale camerale partecipante a programmi di formazione nell'anno (MSTD118) / Personale camerale (MSTD119) %	n.d.	33,07%	47,58%
KPI26	Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati d'origine del Servizio commercio estero	Numero di certificati di origine rilasciati on-line (M62) / Certificati di origine rilasciati dalla CCIAA nell'anno (MSTD70) %	15,84%	21,11%	26,95%
KPIM2 27	Aumento del numero totale di sessioni nell'anno. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e ritorno)	Numero totale di sessioni di accesso al sito web istituzionale effettuate nell'anno (M227)	n.d.	191.279	213.557
KPI154	Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese evase nell'anno (MSTD195) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (MSTD189) %	99,90%	98,39%	99,57%
KPIST D166	Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	Pratiche Registro Imprese evase nell'anno T entro 5 giorni (MSTD188) / Numero totale delle pratiche Registro Imprese evase nell'anno T (MSTD189) %	55,32%	82,40%	80,80%
KPI142	Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese con almeno una gestione correzione nell'anno (MSTD194) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (M254) %	n.d.	32,15%	48,07%

KPIM2 16	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	n.d.	n.d.	298
KPI86	Percentuale di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 90 giorni).	Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T (M153)/ numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M156)	n.d.	100%	100%
KPI89	Percentuale di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 30 giorni).	Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M161)/ numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M162)	n.d.	100%	100%
KPI92	Percentuale di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite dall'Ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni).	Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M163)/ numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali ricevute nell'anno T * 100 (M164)	n.d.	100%	100%
KPI93	Percentuale di pratiche di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 20 giorni).	Numero di richieste istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M166)/ numero di richieste ricevute nell'anno T * 100 (M167)	n.d.	98,94%	100%
KPI72	Incremento del numero di Società e Ditte individuali dotate di PEC.	Numero di Società e Ditte individuali operanti sul territorio che hanno PEC (M131) / Numero totale di Società e Ditte individuali operanti sul territorio (M132) %	83,81%	81,00%	81,52%
KPIM2 06	Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della CCIAA di Trento (secondo	\sum (gg. intercorrenti fra data scadenza fattura e data di pagamento) * importo dovuto somma importi pagati (M206)	n.d. n.d.	-4,29 gg	-18,22 gg
KPIM2 07	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	n.d.	n.d.	8
KPIM2 17	Aumento delle tipologie di listini prezzi realizzati e pubblicati sul sito istituzionale (2014 n. 8)	Numero di tipologie di listini prezzi realizzati e pubblicati sul sito istituzionale (M217)	n.d.	n.d.	9
KPIST D176	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti	Istanze di cancellazioni e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno (MSTD205) / Istanze di cancellazioni e annotazioni pervenute nell'anno (MSTD206) %	100%	100%	100%
KPI123	Tasso di evasione delle richieste di verifica periodica sugli strumenti di misura esistenti nella provincia pervenute al Servizio metrico camerale	Richieste di verifica periodica evase (M218) / Richieste pervenute alla CCIAA (M219) %	84,10%	54%	95,10%
KPIST D164	Sviluppo temporale del numero di visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n" rispetto alla media del triennio ("n-3", "n-1")	Visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno (MSTD273) / Media delle visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nel triennio precedente (MSTD274) %	n.d.	117,36%	103,07%

KPI101	Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali e l'emissione delle ordinanze ingiunzioni	Numero di ordinanze ingiunzioni emesse nell'anno t entro il termine di 1 anno dalla data di ricezione dei verbali (M187)/Numero totale di ingiunzioni emesse nell'anno t (M188)%	n.d.	93,33%	100%
KPIST D192	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	n.d.	92,36%	93,76%
KPIM9 1	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 conciliazione e la conclusione della procedura (M91)	40 gg	50 gg	40 gg
KPIM2 23	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e l'invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM.	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e l'invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM. (M223)	n.d.	n.d.	5 gg
KPIM9 6	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 organismi pubblici e privati che consenta il reperimento di dati non disponibili per la realizzazione di indagini "consolidate" o inedite (M96)	0	0	1
KPI116	Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale.	Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione (M200)/Totale Valore Aggiunto del tessuto produttivo provinciale. (M201)	n.d.	58,97%	57,52%
KPI104	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito (nr. download) dedicate alle pubblicazioni e alle indagini della CCIAA.	(Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line nell'anno t - Numero di download nell'anno t-1) / Numero di download nell'anno t-1) % (M176)	n.d.	+ 2,11%	+19,01%
KPI105	Incremento del numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali organizzate presso Palazzo Roccabruna.	(Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali nell'anno t - Numero di produttori coinvolti nell'anno t-1)) / Numero di produttori coinvolti nell'anno t-1) % (M180)	-3,33%	96,55%	-6,14%
KPI107	Incremento delle risorse provenienti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali.	(Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali nell'anno t - Corrispondenti risorse dell'anno t-1) / Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali dell'anno t-1) % (M183)	-16,67%	-100%	100%
KPI108	Incremento dell'utilizzo dei siti internet dedicati e di facebook e twitter per la diffusione delle informazioni sui prodotti trentini e sugli eventi realizzati per la loro promozione.	(Numero di accessi ai siti internet ed alla pagina facebook gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione nell'anno t - Numero di accessi nell'anno t-1) / Numero di accessi nell'anno t-1) % (M189)	-4,17%	+17,37%	33,27%

I grafici che seguono offrono, per ciascuna prospettiva BSC, rappresentazione visiva dei punti di maggior forza dell'Ente camerale (KPI che nel triennio considerato hanno fatto registrare i miglioramenti più significativi o che mostrano performance particolarmente positive rispetto al valore medio delle Camere di Commercio italiane).

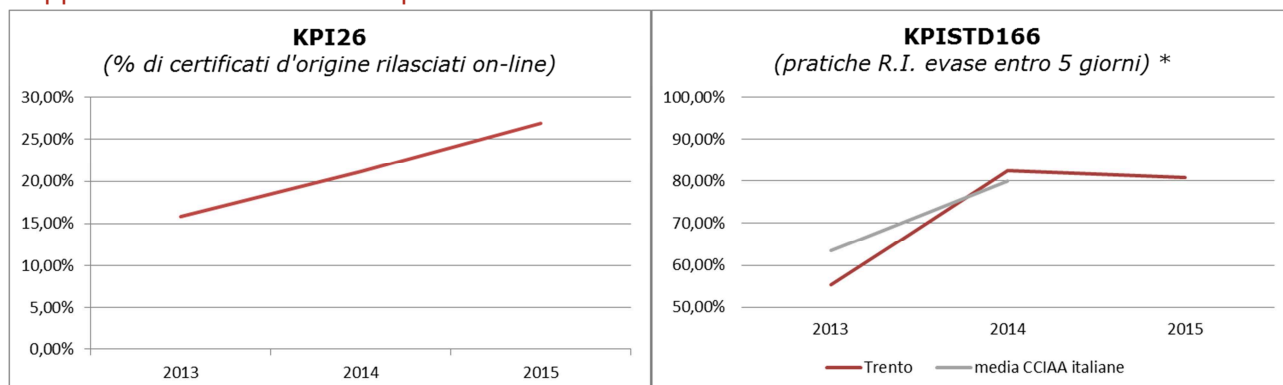
Innovazione e sviluppo del territorio



* il dato relativo alle imprese che hanno comunicato la PEC in provincia di Trento è significativamente maggiore rispetto alla media nazionale (81% ca di PEC valide in provincia contro il 62% nazionale - dati al 31.12.2014), ancorché ancora lontano dall'obbligo di legge (100%). L'obbligo di iscrizione della PEC viene annualmente ricordato a tutte le imprese inadempienti all'interno della nota di cortesia relativa al pagamento del diritto annuo (che per tali posizioni viene inoltrata con posta ordinaria, anziché con mailing massivo)

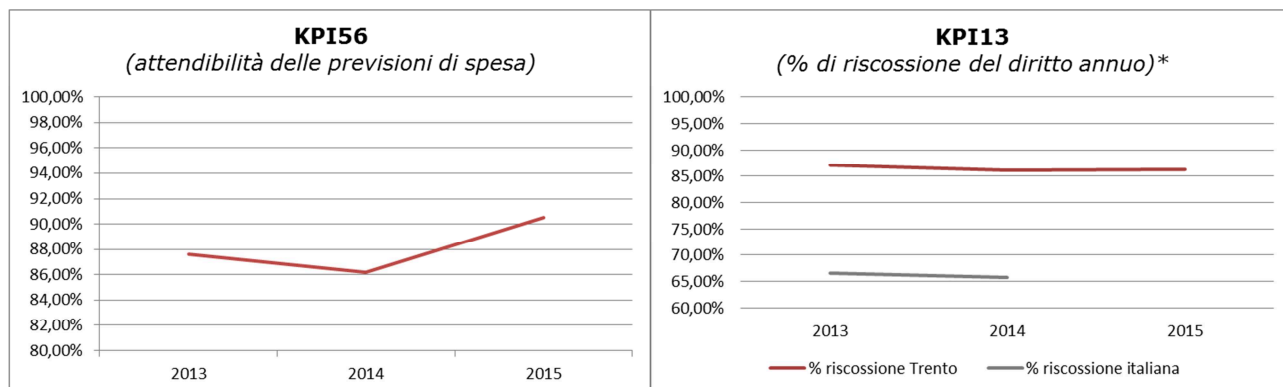
** per una migliore evidenza dell'andamento infra-annuale dei download, il grafico mostra il valore assoluto dei download, anziché la percentuale di crescita (riportata invece nel KPI)

Rapporti con l'utenza e con i portatori di interesse



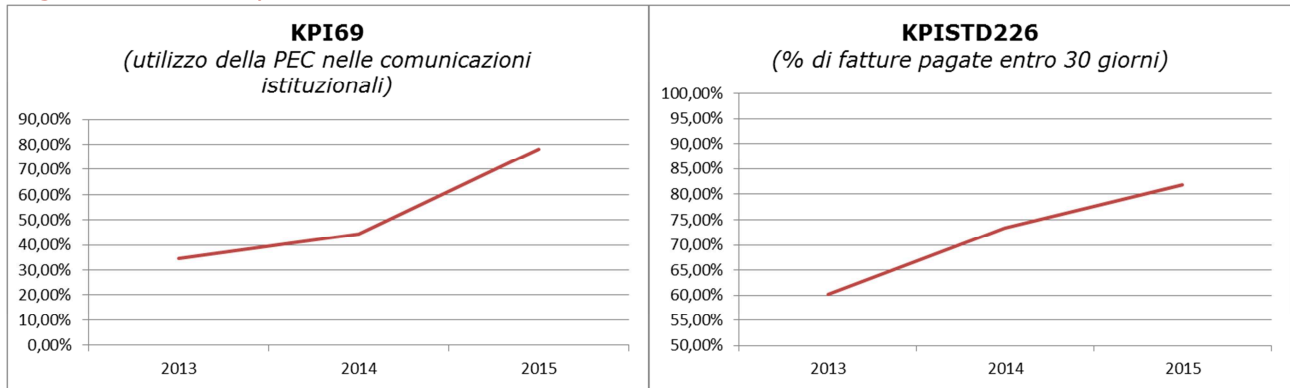
* il dato nazionale relativo al 2015 non è ancora disponibile. Il netto miglioramento registrato tra 2013 e 2014 ha portato nel 2014 ad un tempo medio di evasione delle pratiche di appena 3,4 giorni, rispetto ai 5,11 giorni rilevati (in media) a livello nazionale (fonte: rilevazione Pareto).

Gestione economico-finanziaria



* il dato nazionale relativo al 2015 non è ancora disponibile (fonte: rilevazione Pareto).

Miglioramento dei processi interni



I KPI strategici, anche quelli non analizzati nei grafici di cui sopra, mostrano nel triennio trend di crescita complessivamente positivi.

Solo in alcuni casi si registrano andamenti altalenanti o in lieve decrescita:

- Ricostruzione delle posizioni contributive e retributive del personale. Nessun attività è stata effettuata nell'esercizio 2014. L'impegno è stato comunque confermato nel 2015 e proseguirà sugli esercizi successivi secondo le scadenze programmate;
- Obiettivi interni inerenti la dotazione informatica dell'Ente. Nel 2015 si rileva un calo della continuità in orario di maggior servizio (che comunque si mantiene molto elevata) ed un aumento dei tempi medi di evasione delle richieste di assistenza, dipeso anche dal ridimensionamento dell'organico dell'ufficio;
- Durata media delle procedure conciliative. Nonostante l'incremento registrato nel 2014, la durata delle procedure conciliative è sempre rimasta ampiamente entro il termine di legge di 3 mesi. I maggiori margini di miglioramento attengono invece al livello di diffusione del servizio (inferiore alla media nazionale – fonte: Pareto), per incentivare il quale vengono annualmente realizzate apposite iniziative promozionali ed informative;
- Miglioramento della qualità delle pratiche del Registro delle imprese. Le ragioni sottese al mancato raggiungimento del KPI142 (connesse a specifiche modalità di rilevazione) sono già state discusse nelle schede di dettaglio (cfr. pag. 19). Tale dato non deve essere assunto come indicativo di un peggioramento.

I dati emersi da tale analisi confermano l'importanza delle azioni di miglioramento ad oggi intraprese, spingendo a proseguire nella direzione avviata.

Negli esercizi venturi si intende consolidare i risultati raggiunti e definire nuovi obiettivi di miglioramento, che tengano al contempo conto:

- delle esigenze dei propri stakeholders principali, le imprese, chiamate a confrontarsi con un contesto economico, sociale e tecnologico in rapida e costante evoluzione. Centrali sono in questo senso gli obiettivi volti alla semplificazione amministrativa ed alla diffusione presso PA, privati e imprese delle tecnologie digitali (PEC, firma digitale, fatturazione elettronica, *e-procurement*), già rafforzati nel piano 2016-2018;
- dei punti di debolezza, da sanare, emersi dall'analisi del triennio pregresso;
- del prevedibile impatto che il contenimento delle risorse, economiche ed umane (blocco del turn-over), avrà sul complessivo funzionamento della struttura (che inevitabilmente richiederà un complessivo ripensamento dell'organizzazione interna, con ulteriore incremento dell'efficienza in *back-office* e *front-office*).

2.5. Obiettivi strategici (confronto performance KPI strategici ed operativi)

Numero	Obiettivo strategico	Performance KPI strategici	Performance KPI operativi
1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	✔ 100,00%	✔ 70,83%
1.2	Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	✔ 95,91%	✔ 100,00%
1.3	Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	✔ 100,00%	⚠ 55,67%
1.4	Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia personale	✔ 91,50%	✔ 100,00%
1.5	Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimento dell'Ente	✔ 100,00%	⚠ 62,50%
1.6	Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente	✔ 83,27%	✖ 0,00%
1.7	Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili	✔ 100,00%	✔ 100,00%
1.8	Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti	✔ 84,26%	✔ 100,00%
1.9	Formazione e valorizzazione del personale dipendente	✔ 100,00%	✔ 70,39%
2.1	Telematizzazione dei servizi all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio	✔ 100,00%	✔ 100,00%
2.2	Miglioramento del sito internet camerale, con particolare riguardo agli obiettivi di semplificazione ed uniformazione delle informazioni relative all'attività degli Uffici ed incremento dei servizi e delle applicazioni fruibili on-line	✔ 100,00%	⚠ 50,00%
2.3	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	✔ 94,79%	✔ 100,00%
2.4	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale	✔ 100,00%	✔ 100,00%
2.5	Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati	✔ 100,00%	⚠ 50,00%
2.6	Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A.	✔ 100,00%	/
3.1	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti	✔ 100,00%	✔ 100,00%
3.2	Offrire ulteriore impulso alle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti, con l'obiettivo ultimo di ridurre le irregolarità riscontrate ed incrementare così l'attrattività del territorio	✔ 100,00%	✔ 90,76%
3.3	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	✔ 100,00%	✔ 100,00%
3.4	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	✔ 100,00%	⚠ 68,75%

3.5	Potenziamento del servizio marchi e brevetti	✔ 100,00%	✘ 16,67%
4.1	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali	⚠ 69,25%	✔ 100,00%
4.2	Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati	✔ 100,00%	✔ 100,00%
5.1	Offrire ulteriore impulso, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, alle iniziative volte alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed alla diffusione di una solida cultura di prodotto	⚠ 50,00%	✔ 100,00%
5.2	Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Performance complessiva di Ente			
calcolata come media dei KPI strategici			94,54%
calcolata come media dei KPI operativi			79,81%

Come già osservato in premessa, i maggiori punti di debolezza dell'Ente si riscontrano negli obiettivi operativi, che in più di un'occasione non hanno potuto trovare attuazione, in parte per fattori esogeni (mancata fornitura di alcuni applicativi) ed in parte per problematiche organizzative interne. Ove di perdurante interesse, tali azioni sono state riproposte sull'esercizio 2016, in aggiunta alla programmazione ordinaria dell'esercizio.

2.6. Obiettivi per Area dirigenziale

Le tabelle che seguono riportano, per ciascuna Area, l'estratto degli obiettivi strategici di competenza, con relative performance. Gli obiettivi strategici trasversali (1.1, 1.5 e 2.2, questi ultimi limitatamente ai KPI strategici) sono riportati in ciascuna Area. Limitatamente all'obiettivo strategico 1.1, le performance di Area sono differenti dalla performance complessiva dell'Ente, perché i KPI56 e 57 sono stati rilevati a livello di servizio (cfr pag. 12).

In particolare il KPI57 rileva lo sfioramento del limite di interventi di ripianificazione fissato ad inizio anno (20% di trasferimenti sul totale delle determinazioni e deliberazioni portanti impegno di spesa). Tale indicatore è importante perché:

- analizza in maniera matematica l'attendibilità della programmazione economica elaborata dai Direttori/Dirigenti;
- evidenzia in via indiretta l'aumento della complessità del procedimento di predisposizione delle determinazioni, con conseguente incremento della possibilità di errori e dispendio di risorse umane.

A livello complessivo il target è stato raggiunto al 70,83% con una percentuale di interventi di ripianificazione del 23,65%, di poco superiore all'obiettivo prefissato del 20%. A livello di Area dirigenziale l'indicatore è stato pienamente raggiunto dalle Aree 2 (10,48%) e 3 (17,39%), mentre si rileva un lieve sfioramento nell'Area Staff (21,95%). Le Aree che presentano i maggiori margini di miglioramento rispetto all'obiettivo in parola sono l'Area 1 (31,58%) e l'Area 4 (48,28%).

Anche la performance aggregata del KPI56 è la risultante di una compensazione tra le diverse performance rilevate a livello di Area dirigenziale. A livello complessivo di Ente il target è stato raggiunto, con un grado di attendibilità delle previsioni di spesa pari al 90,52%, risultante dalle seguenti percentuali di area: Area 1 (87,75%); Area 2 (114,51%); Area Staff (70,92%); Area 3 (68,66%) e Area 4 (66,00%).

Area 1 - Affari Generali	performance KPI strategici	performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✓ 100,00%	⚠ 42,11%
Obiettivo strategico 1.4 - Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale	✓ 91,50%	✓ 100,00%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✓ 100,00%	⚠ 50,00%
Obiettivo strategico 1.9 - Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale	✓ 100,00%	✓ 70,39%
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✓ 100,00%	✓ 100,00%
Performance complessiva dell'Area 1 - Affari Generali	✓ 98,30%	✓ 72,50%

Area 2 - Amministrazione	performance KPI strategici	performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.2 - Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	✔ 95,91%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.6 - Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente	✔ 83,27%	✘ 0,00%
Obiettivo strategico 1.7 - Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✔ 100,00%	
Obiettivo strategico 2.6. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Performance complessiva dell'Area 2 - Amministrazione	✔ 97,03%	✔ 83,33%

Area 3 - Anagrafe Economica	performance KPI strategici	performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✔ 89,46%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✔ 100,00%	
Obiettivo strategico 2.1 - Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✔ 100,00%	
Obiettivo strategico 2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	✔ 94,79%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati	✔ 100,00%	⚠ 50,00%
Obiettivo strategico 3.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti	✔ 100,00%	✔ 90,76%
Obiettivo strategico 3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	✔ 100,00%	✔ 100,00%

Obiettivo strategico 3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	✓	100,00%	⚠	68,75%
Obiettivo strategico 3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti	✓	100,00%	✗	16,67%
Performance complessiva dell'Area 3 - Anagrafe Economica	✓	98,57%	✓	80,69%

Area 4 - Promozione e Sviluppo		performance KPI strategici		performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✓	87,93%	✗	0,00%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✓	100,00%		
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✓	100,00%		
Obiettivo strategico 2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale	✓	100,00%	✓	100,00%
Obiettivo strategico 4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali	⚠	69,25%	✓	100,00%
Obiettivo strategico 4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici	✓	100,00%	✓	100,00%
Obiettivo strategico 5.1. Offrire ulteriore impulso alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto	⚠	50,00%	✓	100,00%
Obiettivo strategico 5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali	✓	100,00%	✓	100,00%
Performance complessiva dell'Area 4 - Promozione e Sviluppo	✓	88,40%	✓	83,33%

Area Staff		performance KPI strategici		performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✓	90,76%	✓	90,24%
Obiettivo strategico 1.3 - Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	✓	100,00%	⚠	55,67%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✓	100,00%		
Obiettivo strategico 1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti	✓	84,26%	✓	100,00%
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✓	100,00%	⚠	33,33%
Performance complessiva dell'Area Staff	✓	95,00%	⚠	69,81%