



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - TRENTO

**PIANO DI MIGLIORAMENTO
DELLA CAMERA DI COMMERCIO I.A.A. DI TRENTO
PER IL TRIENNIO 2014 - 2016**

Trento, lì

Sommario

PREMESSA.....	5
1 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	7
1.1. Chi siamo.....	7
1.2. Organi istituzionali.....	7
1.3. La struttura amministrativa.....	8
1.4. Le norme che regolano l'organizzazione e le attività dell'Ente camerale.....	9
1.5. L'amministrazione in cifre.....	10
1.5.1. Sedi ed orario di sportello.....	10
1.5.2. Risorse umane.....	11
1.5.3. Imprese iscritte.....	11
1.5.4. Principali voci di bilancio: le risorse dalle imprese e le risorse per le imprese e il territorio.....	13
1.6. Partecipazioni in società e quote associative.....	13
1.7. Il mandato istituzionale.....	14
2 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO.....	17
3 PRESENTAZIONE DEL PIANO.....	21
3.1. La <i>mission</i> della Camera di Commercio.....	21
3.2. Attuazione e sviluppo del Piano di Miglioramento dell'Ente.....	21
4 LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE.....	23
4.1. OBIETTIVI INTERNI.....	23
4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.....	23
4.1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo.....	24
4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione.....	26
4.1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale.....	27
4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimento dell'Ente.....	28
4.1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente.....	29
4.1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili.....	31
4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici.....	31
4.1.9. Formazione e valorizzazione del personale dipendente.....	33
4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE.....	35
4.2.1. Telematizzazione dei servizi all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio.....	35

4.2.2.	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.	36
4.2.3.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.....	37
4.2.4.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale	38
4.2.5.	Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati	40
4.3.	REGOLAZIONE DEL MERCATO	41
4.3.1.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti.....	41
4.3.2.	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	41
4.3.3.	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative.....	43
4.3.4.	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie.....	43
4.3.5.	Potenziamento del servizio marchi e brevetti	44
4.4.	OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	47
4.4.1.	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali	47
4.4.2.	Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati	48
4.5.	PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE.....	49
4.5.1.	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.....	49
4.5.2.	Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali.	50

PREMESSA

Nel corso dell'esercizio 2013 l'Ente camerale ha provveduto – in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 1 comma 1-ter della L.R. 3/2000 (introdotto con L.R. 4/2011) ed in conformità alle direttive emanate dalla Provincia Autonoma di Trento – ad approvare il proprio piano di miglioramento per il triennio 2013-2015. In tale sede sono stati definiti gli obiettivi, che l'Ente camerale intende conseguire in termini di efficientamento delle strutture, miglioramento e potenziamento di servizi e procedure, razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica.

Il presente documento porta l'annuale aggiornamento, secondo una logica di programmazione scorrevole, del Piano triennale così approvato, rispetto al quale si pone pertanto in posizione di continuità. Nello specifico l'aggiornamento dell'orizzonte di programmazione ha costituito occasione per:

- aggiornare obiettivi ed indicatori, anche in funzione delle proposte avanzate dagli Uffici e delle risultanze della prima rilevazione infra-annuale sul grado di realizzazione degli obiettivi per l'esercizio 2013;
- rivedere la formulazione di alcuni obiettivi, operando in particolare una distinzione tra obiettivi strategici, valorizzati in un arco temporale triennale ed obiettivi operativi, definiti, in ragione della loro valenza marcatamente esecutiva, sul solo anno in corso;
- perfezionare la collocazione degli obiettivi nelle cinque aree strategiche di intervento e nelle quattro prospettive previste dalla Balanced Scorecard (BSC).

Gli obiettivi di miglioramento contenuti nel presente piano si rivolgono in via generale al consolidamento del ruolo istituzionale di supporto alle imprese e tutela del mercato, che la Camera di Commercio riveste, nel rispetto dello scenario normativo e del riparto delle competenze vigenti. Proprio in funzione di tale obiettivo, l'Ente camerale ha in particolare provveduto nei pregressi mesi a riorganizzare le proprie strutture per assicurare maggiore uniformità di azione nei seguenti ambiti: promo-valorizzazione delle produzioni locali, studio e ricerca sulle realtà economiche e produttive locali, metrologia legale e sicurezza dei prodotti.

L'elaborazione del presente piano interviene tuttavia anteriormente al perfezionamento delle procedure di rinnovo del testo dell'Accordo di Programma, in essere con la Provincia Autonoma di Trento, i cui contenuti operativi potrebbero pertanto determinare potenziali variazioni o aggiustamenti di alcuni obiettivi definiti nel presente piano.

Inoltre l'anno 2014 costituisce per l'Ente camerale un momento di transizione e cambiamento anche sotto un diverso e concorrente profilo, correlato al prossimo rinnovo degli organi di governo ed alla conseguente ridefinizione, all'interno del programma pluriennale previsto dall'art. 4 del D.P.R. 2 novembre 2005, n. 254, delle priorità di intervento per il prossimo quinquennio di consiliatura.

Le risultanze dei precitati documenti, costituiranno per l'Ente camerale occasione per rivedere ed integrare le azioni definite all'interno del proprio piano triennale di miglioramento, proponendo anche, se del caso, per il prossimo triennio nuovi obiettivi funzionali al conseguimento delle priorità strategiche, che verranno definite per la prossima consiliatura.

Con l'emanazione del presente documento, l'Ente camerale intende infine confermare e rafforzare il proprio impegno nel processo di efficientamento dell'amministrazione pubblica a vantaggio di cittadini ed imprese, mirando al miglioramento dei servizi all'esterno, al rafforzamento e razionalizzazione delle procedure amministrative interne ed al consolidamento del proprio ruolo istituzionale sul territorio, nell'ottica di operare in stretto raccordo con le imprese, dei cui interessi è espressione.

1 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

1.1. Chi siamo

La Camera di Commercio è un ente autonomo di diritto pubblico a struttura rappresentativa, dotato di personalità giuridica e di autonomia funzionale e titolare di funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese della Provincia di Trento. L'ordinamento, le competenze e la composizione degli Organi di vertice dell'Ente camerale trentino sono normati dalla Regione Trentino Alto-Adige, rispettivamente con il D.P.Reg. 12 dicembre 2007, n. 9/L e ss. mm. e con il D.P.Reg. 20 novembre 2007 n. 8/L e ss. mm. Il quadro ordinamentale si completa infine con lo Statuto camerale.

1.2. Organi istituzionali

L'art. 13 dello Statuto camerale individua come Organi di indirizzo e di governo della Camera di Commercio di Trento il Consiglio, organo collegiale di indirizzo generale che esprime e rappresenta gli interessi generali dell'intera comunità economica, la Giunta, organo collegiale di governo dell'Ente camerale, il Presidente ed il Collegio dei Revisori dei Conti.

L'attuale Consiglio camerale si è insediato in data 9 luglio 2009 e proseguirà il proprio mandato sino al completamento delle procedure di rinnovo degli organi, che troveranno luogo nell'anno 2014. Esso è composto da 47 consiglieri, così ripartiti tra i settori economici di riferimento:

AGRICOLTURA	5
ARTIGIANATO	8
INDUSTRIA	7
COMMERCIO	6
TURISMO	5
COOPERATIVE	2
TRASPORTI E SPEDIZIONI	3
CREDITO	1
SERVIZI ALLE IMPRESE	7
ALTRI SETTORI	1
ORGANIZZAZIONI SINDACALI DEI LAVORATORI	1
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	1
TOTALE	47

In adeguamento alla norma nazionale ed alla conseguente riforma varata a livello regionale (dapprima con L.R. 18 giugno 2012 n. 3 e successivamente con L.R. 13 dicembre 2012 n. 8) il Consiglio camerale per il prossimo quinquennio di consiliatura sarà composto da 48 consiglieri, di cui:

- 45 in rappresentanza dei settori di rilevante interesse per l'economia provinciale (designati dalle associazioni di categoria più rappresentative sul territorio);
- 2 in rappresentanza delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e delle associazioni a tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- 1 in rappresentanza delle libere professioni.

La Giunta camerale attualmente in carica è stata eletta in esito alle sedute del Consiglio camerale di data 9 e 27 luglio 2009 ed è composta da 12 membri (ivi compreso il Presidente). Ad oggi la Giunta camerale si riunisce nella seguente composizione:

1	Adriano Dalpez (Presidente)
2	Gabriele Calliari (Vice Presidente)
3	Ivana Bridi
4	Françoise Chini
5	Mariano Gianotti
6	Loris Lombardini
7	Bruno Lunelli
8	Natale Rigotti
9	Diego Schelfi
10	Franco Senesi
11	Giordano Tamanini
12	Sandro Zeni

Il Presidente ha la rappresentanza legale ed istituzionale della Camera di Commercio; propone gli indirizzi generali e ne assicura l'attuazione; garantisce i rapporti con le istituzioni pubbliche, le associazioni di categoria e gli organismi per il supporto e la promozione degli interessi generali delle imprese. Viene eletto dal Consiglio e resta in carica cinque anni in coincidenza con la durata del Consiglio e, dopo il rinnovo di questo, fino all'elezione del suo successore.

Il Collegio dei revisori è infine composto da tre membri effettivi, di cui uno con funzione di presidente e da due consiglieri supplenti, nominati dal Consiglio camerale fra i professionisti iscritti nel registro dei revisori contabili. Uno dei membri effettivi ed uno dei membri supplenti sono nominati dalla Giunta provinciale. Il collegio dura in carica 5 anni dalla data di adozione della delibera di nomina.

L'Ente si avvale, inoltre, del Nucleo di valutazione, che è incaricato della verifica periodica della corrispondenza dell'organizzazione e dei risultati dell'attività amministrativa agli obiettivi sanciti dalla legge e dai programmi dell'amministrazione.

1.3. La struttura amministrativa

La Camera di Commercio di Trento è organizzata in quattro Aree dirigenziali, coordinate dal Segretario Generale – che svolge le funzioni di vertice dell'Amministrazione, organizza gli uffici, coordina i dirigenti ed è il responsabile di tutto il personale camerale – e dirette dai relativi dirigenti, alle quali fanno capo gli Uffici e i Servizi dell'Ente (<http://www.tn.camcom.it/4515/pdf/Struttura+organizzativa+2+set+2013.res>).

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

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

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

Trentino Sprint è l'Azienda Speciale della Camera di Commercio per l'internazionalizzazione delle imprese, promuove l'accesso da parte degli operatori economici ai servizi promozionali e agli strumenti internazionali disponibili e fornisce servizi di informazione e consulenza in materia di internazionalizzazione. Dal 2012 Trentino Sprint lavora in stretto raccordo e coordinamento con Trentino Sviluppo S.p.a., agenzia creata dalla Provincia autonoma di Trento per favorire lo sviluppo del sistema trentino, attraverso azioni e servizi volti a supportare la crescita dell'imprenditorialità e la capacità di fare innovazione.

1.4. Le norme che regolano l'organizzazione e le attività dell'Ente camerale.

In ragione del differente riparto di competenze tra Stato, Regioni e Province, previsto nello Statuto di Autonomia della Regione Trentino-Alto Adige (D.P.R. 31 agosto 1972 n. 670), il quadro normativo di riferimento dell'Ente camerale trentino è parzialmente difforme rispetto quello del sistema camerale nazionale. In particolar modo sono riservate alla competenza regionale e provinciale le seguenti materie:

- ordinamento dell'Ente camerale (normato con D.P. Reg. 12 dicembre 2007 n. 9/L e ss.mm. *“Testo unico delle leggi regionali sull'ordinamento delle CCIAA di Trento e Bolzano”* e il D.P.Reg. 20 novembre 2007 n. 8/L e ss.mm. *“Regolamento di esecuzione concernente i criteri generali per la ripartizione dei consiglieri delle CCIAA di Trento e Bolzano”*);
- organizzazione e disciplina del personale, nonché modalità di misurazione e valutazione della performance individuale e di Ente (L.R. 3/2000, modificata con L.R. 4/2011);
- procedure in materia di lavori, servizi e forniture (normate rispettivamente con L.P. 10 settembre 1993 n. 26 e ss.mm e L.P. 19 luglio 1990 n. 23 e relativi regolamenti di attuazione);
- obblighi in materia di c.d. *“amministrazione aperta”* (L.R. 12 dicembre 2012 n. 8);
- concorso da parte dell'Ente camerale trentino agli obiettivi di contenimento della spesa pubblica, c.d. *spending-review* demandato, ai sensi dell'art. 79 dello Statuto di autonomia, alla competenza della Provincia Autonoma di Trento.

Tale ultima competenza è in particolare esercitata dall'Ente provinciale mediante l'emanazione di apposite direttive e la successiva presa d'atto della conformità alle stesse del preventivo economico e del bilancio camerale. Preme segnalare come il rispetto degli obiettivi così definiti abbia comportato, a far tempo dall'esercizio 2009, una sensibile riduzione degli oneri di funzionamento dell'Ente camerale, nonché la previsione del blocco dei costi di personale dipendente, il cui conseguimento è stato possibile grazie ad un processo di efficientamento interno delle strutture, sia in termini di digitalizzazione e semplificazione delle procedure, che in termini di rafforzamento delle competenze interne e razionalizzazione dell'organizzazione degli Uffici.

La legislazione statale trova invece applicazione in tutte le materie residuali, tra cui si citano, a titolo esemplificativo, la normativa in materia di contabilità e gestione di bilancio e del patrimonio, la disciplina del Registro delle imprese, l'attività in materia di ruoli professionali, le funzioni esercitate per il controllo e la repressione delle violazioni in materia commerciale ed industriale trasferite alle Camere a seguito della soppressione

degli Uffici Provinciali Industria, Commercio ed Artigianato (UPICA), le azioni in materia di prevenzione e contrasto della corruzione (l. 6 novembre 2012, n. 190).

In ottemperanza alla legge in ultimo citata si è in particolare provveduto, con deliberazione della Giunta camerale n. 61 del 5 agosto 2013, ad approvare apposito piano triennale di prevenzione della corruzione, il cui processo di definizione è stato frutto di un percorso partecipato e condiviso con le strutture camerali.

1.5. L'amministrazione in cifre.

1.5.1. Sedi ed orario di sportello.

La dislocazione delle sedi della Camera di Commercio I.A.A. di Trento è così articolata:

<p>Sede principale <i>maggioranza degli uffici ed attività ordinarie</i></p> <p>Trento, via Calepina 13</p>	<p><u>Tutti gli Uffici:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lun-ven: 8.30-12.15; - giovedì 15.00-16.00; <p><u>Servizio Marchi e Brevetti (per depositi):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lun-ven: 9.00-12.00;
<p>Palazzo Roccabruna <i>Osservatorio delle produzioni trentine</i> <i>Enoteca Provinciale</i> <i>Ufficio Studi e Ricerche</i></p> <p>Trento, via SS Trinità 24</p>	<p><u>Uffici amministrativi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lun-ven: 8.30-12.15 e 14.30-16.00; <p><u>Enoteca provinciale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - giovedì e sabato: 17.00-22.00; <p><i>Ulteriori giornate di apertura sono previste in occasione di specifici eventi e manifestazioni.</i></p> <p><u>Mostre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - mart-ven: 10.00-12.00 / 15.00-18.00; - sab-dom: 10.00-18.00;
<p>Immobile ex-Bellevue <i>A.S. "Accademia d'Impresa"</i></p> <p>Trento, via Asiago 2</p>	<p><u>Uffici amministrativi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lun-ven: 8.00-18.00;
<p>Sede distaccata di via Dordi <i>Servizio metrico</i></p> <p>Trento, via Dordi 19</p>	<p><u>Uffici amministrativi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lun-ven: 8.30-12.15; - giovedì: 15.00-16.00;
<p>Sede distaccata di Rovereto <i>Registro delle imprese</i></p> <p>Rovereto, via Bezzi 28</p>	<p><u>Registro delle imprese:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lun-ven: 8.30-12.15;

1.5.2. Risorse umane

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

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

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

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

Composizione del personale (escluso il personale dirigenziale) per tipologia contrattuale (dati al 31.12)			
	Full time	Part time	TOTALE
2011	85	37	122
2012	85	38	123
2013	86	37	123

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

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

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

1.5.3. Imprese iscritte

I dati relativi al numero di imprese attive, con sede nella provincia di Trento, aggiornati alla data del 30 novembre 2013 sono presentate nella tabella seguente.

Imprese attive * con sede in Provincia di Trento (dati al 30.11)

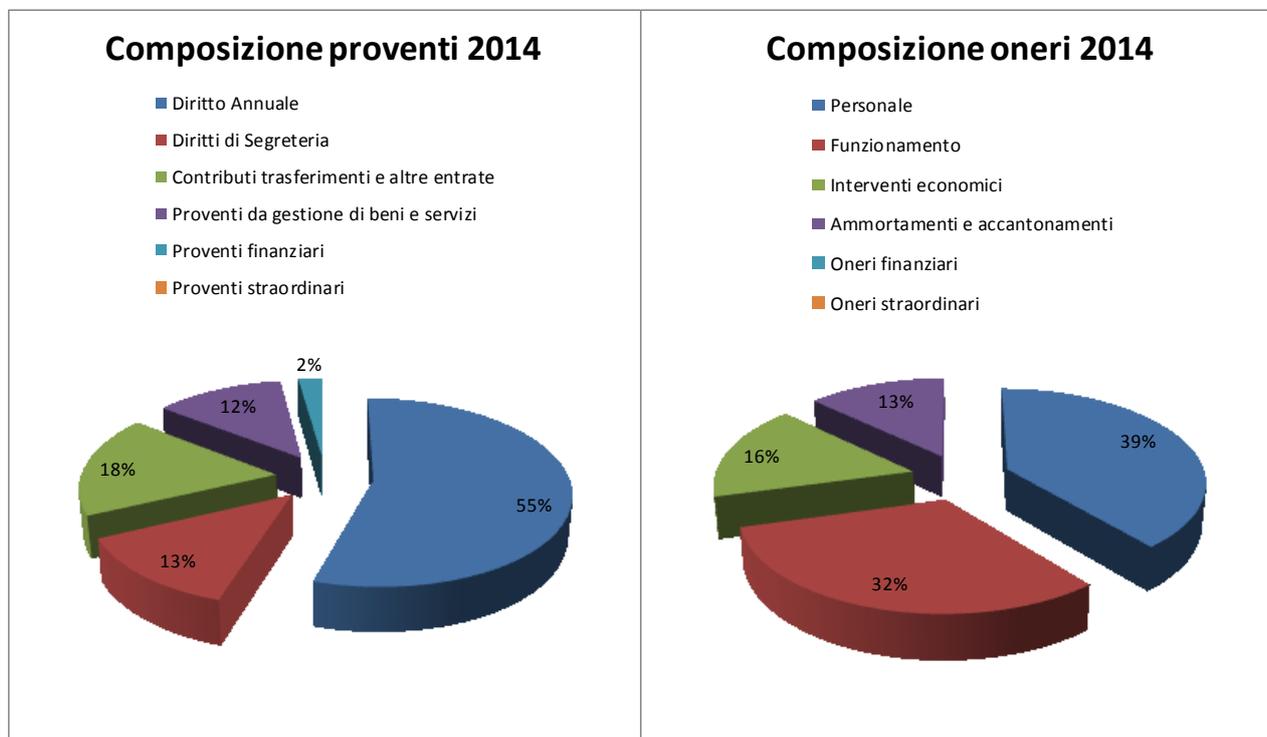
**(che esercitano attività e non hanno procedure concorsuali in corso)*

	2011	2012	2013
Imprese attive	48.151	47.662	47.557
<i>Così suddivise nei settori di attività prevalente (codice Ateco 2007)</i>			
A Agricoltura, silvicoltura pesca	12.596	12.418	12.024
B Estrazione di minerali da cave e miniere	83	82	83
C Attività manifatturiere	4.026	3.910	3.817
D Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condiz...	90	119	135
E Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione d...	78	82	90
F Costruzioni	7.952	7.742	7.647
G Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di aut...	8.702	8.610	8.665
H Trasporto e magazzinaggio	1.246	1.237	1.230
I Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	4.426	4.417	4.480
J Servizi di informazione e comunicazione	966	992	1.044
K Attività finanziarie e assicurative	831	829	866
L Attività immobiliari	2.108	2.111	2.220
M Attività professionali, scientifiche e tecniche	1.351	1.408	1.456
N Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imp...	1.055	1.048	1.095
O Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale...	0	0	0
P Istruzione	358	367	384
Q Sanità e assistenza sociale	144	149	161
R Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e diver...	380	389	400
S Altre attività di servizi	1.726	1.728	1.736
X Imprese non classificate	33	24	24
Totale	48.151	47.662	47.557

Fonte: Registro imprese CCIAA di Trento

1.5.4. Principali voci di bilancio: le risorse dalle imprese e le risorse per le imprese e il territorio.

Nei grafici sotto riportati si rappresenta la composizione (espressa in percentuale) delle singole voci di provento e onere, iscritti nel preventivo economico 2014.



Fonte: Preventivo economico esercizio 2014 CCIAA di Trento

1.6. Partecipazioni in società e quote associative

Ai sensi dell'art. 46 Statuto camerale, la Camera di Commercio I.A.A. di Trento può assumere, nell'interesse delle imprese e del mercato, iniziative per la costituzione di (o la partecipazione a) società, enti, consorzi aventi personalità giuridica e fondazioni.

Si riportano di seguito gli elenchi delle partecipazioni societarie ed associative della Camera di Commercio di Trento (distinguendo tra partecipazioni proprie dell'Ente camerale trentino e società alle quali l'Ente partecipa in funzione dell'adesione al sistema camerale).

Partecipazioni societarie della CCIAA di Trento	
Trentino School of Management S. Cons. a r.l.	26,5%
Aeroporto Valerio Catullo Verona Villafranca S.p.A.	0,32%
Aeroporto G. Caproni S.p.A.	4,05%
Autostrada Brennero S.p.A.	0,34%
Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Nord Esp S.p.A.	0,15%
Informatica Trentina S.p.A.	1,24%
Interbrennero S.p.A.	1,26%
Istituto Atesino di Sviluppo I.S.A. S.p.A.	0,11%

Trento Fiere S.p.A.	1,52%
Consorzio Criospazio Ricerche	0%
Società partecipate dalla CCIAA di Trento per adesione al sistema camerale	
B.M.T.I. S.c.p.A.	0,01%
I.C. Outsourcing S.c.r.l.	0,09%
InfoCamere S.c.p.A.	0,15%
Job Camere S.r.l.	0,09%
Ecocerved S.r.l.	0,18%
Retecamere S.c.r.l. in liquidazione	0,19%
Tecnoservicecamere S.c.p.a.	0,04%
Tecno Holding S.p.A.	0,10%
Unione Italiana delle Camere di Commercio I.A.A.	\
Partecipazioni associative della CCIAA di Trento	
Fondazione Trentino Università	11,8%
Fondazione Nord Est	7,5%
Associazione Trentini nel Mondo O.n.l.u.s.	\
CIPDA Comitato fra le Camere di Commercio I.A.A. dell'Arco Alpino in liquidazione	\
Cooperativa Artigiana di Garanzia	\
Fondazione Accademia della Montagna	\
Fondazione Bruno Kessler	\
Fondazione Cassa di Risparmio di Trento e Rovereto	\
Fondazione Museo storico del Trentino	\
Unione Regionale delle CCIAA di Trento e Bolzano	\
Università degli Studi di Trento	\

Fonte: Ufficio Affari Istituzionali CCIAA di Trento

1.7. Il mandato istituzionale

All'Ente camerale sono demandate specifiche funzioni istituzionali, volte alla promozione, regolamentazione e tutela dell'interesse generale del sistema delle imprese – di cui anche in virtù della composizione dei propri organi istituzionali è espressione – sinteticamente schematizzabili come segue:

- attività anagrafico certificativa (tenuta del Registro imprese e delle relative sezioni);
- regolazione del mercato e tutela dei consumatori (attività in materia di protesti cambiari, marchi e brevetti, conciliazione, verifiche metriche, rilevazione dei prezzi all'ingrosso, sicurezza dei prodotti, manifestazioni a premio, procedure sanzionatorie);

- servizi amministrativi a supporto degli operatori con l'estero;
- attività di consultazione ed informazione in materia economica e sociale, mediante elaborazione di pareri, studi, indagini, inchieste, rilevazioni statistiche;
- attività di promozione e tutela delle produzioni, anche tramite lo svolgimento di attività di raccolta, elaborazione e diffusione di dati sul sistema economico locale (si riportano per completezza i link ai siti dedicati all'attività di promo-valorizzazione dei prodotti locali: <http://www.legnotrentino.it>, <http://www.palazzoroccabruna.it>);
- attività formativa a favore del sistema imprenditoriale (formazione continua ed abilitante), svolta mediante la propria Azienda speciale Accademia d'Impresa;
- organizzazione, mediante la propria Azienda Speciale Trentino Sprint, di progetti per favorire l'internazionalizzazione delle imprese trentine;
- gestione dell'Albo gestori ambientali;
- gestione di ulteriori attività in materia ambientale (tra cui a titolo esemplificativo la raccolta del MUD, la gestione dell'iscrizione nei registri AEE e COV, nel registro dei produttori di pile ed accumulatori e nel Registro gas fluorurati);
- gestione della funzione di "Autorità pubblica di controllo" per le DOC (Trentino, Trento, Teroldego Rotaliano, Casteller) e per le IGT (Vigneti delle Dolomiti, Vallagarina);
- gestione di ulteriori attività in ambito agricolo (tra cui a titolo esemplificativo: istruttoria delle richieste di abilitazione all'attività di tassidermia, controlli per le domande di iscrizione nell'Elenco nazionale dei tecnici ed esperti degli oli di oliva vergini ed extravergini);
- gestione di altre azioni delegate dalla Provincia Autonoma di Trento, nell'ambito dell'Accordo di Programma in essere tra i due Enti: gestione della menzione vigna e tenuta dell'Elenco dei tecnici degustatori e degli esperti degustatori, tenuta dell'Albo Imprese Artigiane, la disciplina delle vendite presentate come occasioni particolarmente favorevoli, tenuta dell'elenco delle imprese forestali di cui al L.P. n. 11/2007, interventi in materia di semplificazione amministrativa ed estensione delle tecnologie digitali ai rapporti tra imprese e PA.

2 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

Secondo il rapporto di previsione di Prometeia¹ del luglio 2013 *“il cammino che la nostra economia ha davanti rimane sul filo del rasoio”* e in generale le prospettive per l'economia italiana restano esposte a rischi e incertezze.

La recessione sia in Europa che in Italia si è accentuata nel corso del 2013 e, secondo le valutazioni di Prometeia, anche se è previsto un modesto miglioramento nel triennio 2014-2016², non sembrano essere mutati i vincoli strutturali che impediscono il consolidamento della crescita e che tenderanno a retrocedere solo marginalmente, con una conseguente più lenta ripresa. La frammentazione del mercato del credito rappresenterà ancora un vincolo per gli investimenti, mentre il crollo dell'occupazione influirà negativamente sulla formazione del reddito disponibile delle famiglie e quindi sulle loro scelte di consumo.

La ripresa dell'attività economica, che si prospetta, non sarà in grado di permettere il riassorbimento della disoccupazione e nel triennio l'occupazione crescerà a ritmi abbastanza contenuti.

Persisteranno quindi segnali di debolezza della domanda interna, sia nella dinamica degli investimenti produttivi sia in quella dei redditi delle famiglie che stanno pagando l'aggiustamento delle finanze pubbliche e il deterioramento del mercato del lavoro.

Lo sforzo fiscale compiuto negli ultimi due anni nel tentativo di rispettare i limiti imposti dal patto di stabilità non ha portato i risultati attesi, di fatto il peggioramento del quadro macroeconomico, l'aumento dell'indebitamento delle Pubbliche Amministrazioni e della spesa primaria hanno reso difficile il raggiungimento degli obiettivi di equilibrio. Per un paese al alto debito il processo di risanamento della finanza pubblica è una componente essenziale di una politica economica volta alla crescita, per questo le manovre correttive prefigurate dal 2014 in poi saranno centrate sulla riduzione della spesa pubblica e sull'avvio di ulteriori cicli di spending review³.

All'interno di questo quadro sostanzialmente contrassegnato da segnali negativi, l'aumento della domanda estera sembra essere la principale fonte di sostegno della ripresa, in grado di arginare, almeno in parte, i risultati negativi interni. Secondo le previsioni di Prometeia ancora una volta le esportazioni potrebbero svolgere la funzione di traino per l'uscita dalla fase recessiva: nel 2014 la domanda estera dovrebbe crescere a tassi prossimi al 4%, mentre nel biennio 2015-2016 sarà interessata da un incremento del 5%.

In un contesto di generalizzata crisi e contrazione dei consumi, l'economia trentina ha evidenziato da oltre un anno e mezzo variazioni tendenziali del fatturato negative oppure nulle. I risultati emersi dalle indagini degli ultimi due trimestri svolte dall'Ufficio Studi e Ricerche della Camera di Commercio I.A.A. di Trento, sembrano delineare una tendenza

¹ Prometeia *Rapporto di previsione luglio 2013*.

² Nel 2014, si legge nel documento, la crescita dell'economia italiana dovrebbe essere dello 0,7%, nel 2015 dell'1,3 e nel 2016 dell'1,5 riflettendo un contributo della domanda interna nell'ordine di 1 punto percentuale.

³ Ministero dell'Economia e delle Finanze, *Nota di aggiornamento al documento di economia e finanza*, 20 settembre 2013.

alla stabilizzazione della fase di crisi, ma non apportano nessuna chiara evidenza dell'avvio di un processo di ripresa, che si fa quindi ulteriormente attendere. Il sistema produttivo trentino risente delle dinamiche innescate dalla crisi a livello nazionale e dell'impatto che le manovre finanziarie varate dal Governo negli ultimi mesi hanno avuto ed in prospettiva avranno sulle Autonomie speciali e di riflesso sull'entità degli investimenti e degli interventi in chiave anti-congiunturale, attuabili in ambito locale.

Nel corso del secondo trimestre 2013, Il fatturato complessivo realizzato dalle imprese esaminate nell'indagine diminuisce dell'1,4% rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente. La fase congiunturale negativa iniziata negli ultimi mesi del 2011 e proseguita con maggiore intensità nel corso del 2012 sembra quindi in fase di stabilizzazione, ma ancora non evidenzia segnali di inversione di tendenza.

L'aspetto più favorevole che si rileva nel trimestre oggetto dell'indagine è rappresentato dalla variazione positiva su base annua delle vendite estere. Le esportazioni, quindi, dopo la breve fase di contrazione sperimentata nei primi tre mesi dell'anno riprendono a crescere, anche se a tassi più contenuti rispetto a quelli evidenziati nel biennio 2010-2011 e nella prima parte del 2012. La tenuta dell'export è un elemento essenziale in questa fase per garantire delle possibilità di ripresa nei prossimi mesi, dato che le variazioni su base annua della domanda locale (-2,2%) e di quella nazionale (-2,8%) permangono negative, seppur su livelli meno marcati di quelli fatti registrare durante le fasi più acute della crisi, nei mesi centrali del 2012.

La domanda internazionale svolge quindi un'importante azione di attenuazione degli effetti della crisi sull'economia locale, ma a trarne maggior beneficio sono soprattutto le imprese di medio-grande dimensione, tendenzialmente più propense ad esportare, che registrano variazioni positive sia del fatturato che dell'occupazione, mentre al diminuire della dimensione gli effetti della nuova fase di contrazione economica si fanno sempre più preoccupanti. Di questo ruolo di spinta dell'economia del settore delle esportazioni hanno beneficiato quindi solo poche realtà imprenditoriali locali, segnatamente le imprese con più di 50 dipendenti.

In generale, il sistema produttivo trentino, pur avendo registrato nell'ultimo quindicennio una significativa crescita della propria propensione estera, sconta ancora delle difficoltà a posizionarsi in maniera stabile, attraverso forme di integrazione profonda (Joint Venture, investimenti, accordi industriali/tecnologici), nelle nuove reti economiche e tecnologiche internazionali. Ciò in primo luogo è dovuto alla relativa mancanza nel territorio trentino di uno dei pre-requisiti indicati come indispensabili per processi virtuosi di sviluppo interno ed internazionale, quello legato alla presenza di filiere e reti d'impresie ampie, in grado di coprire le diverse fasi della catena del valore e di perseguire adeguate economie di scala, di scopo e di specializzazione.

A queste difficoltà strutturali dell'economia locale si aggiunge purtroppo in questo ultimo periodo un preoccupante aggravamento della situazione dell'occupazione locale. Il dato più preoccupante che emerge dagli studi statistici degli ultimi tre trimestri è infatti una pesante riduzione dell'occupazione, che nel primo trimestre del 2013 diminuisce rispetto allo stesso trimestre dell'anno precedente del 2,7%. La situazione è poi ulteriormente aggravata presso alcuni settori, in particolar modo i trasporti, che registrano un calo

occupazionale dell'8,4%, e il settore estrattivo (-5,9%), mentre solo l'artigianato manifatturiero e dei servizi mantiene il numero di occupanti stabile.

3 PRESENTAZIONE DEL PIANO

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

3.1. La *mission* della Camera di Commercio

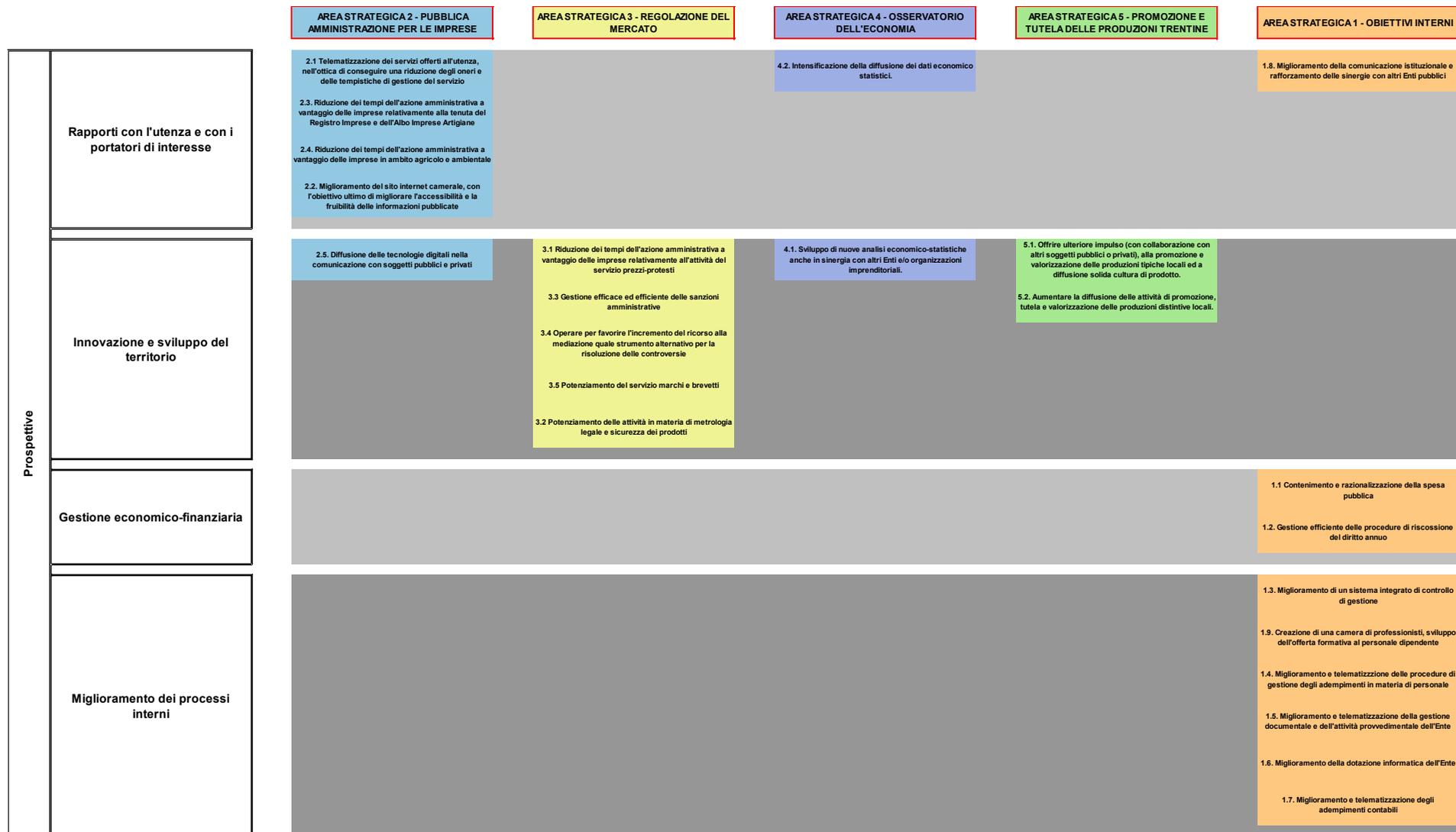
Come già anticipato in premessa, la *mission* dell'Ente camerale, definita all'interno delle linee programmatiche per il quinquennio di consiliatura 2009-2014 approvate con deliberazione del Consiglio camerale di data 3 maggio 2010, costituisce il logico punto di partenza e di riferimento per le azioni programmate nel presente Piano e definisce gli obiettivi primari cui si rivolge l'azione dell'Ente, di seguito riportati:

- consolidare le funzioni di osservatorio privilegiato e obiettivo del contesto socio-economico a supporto dell'intero "sistema Trentino" valorizzando a tal scopo la natura della Camera di *trait d'union* tra il "pubblico" ed il mondo delle imprese, con le quali l'Ente camerale riesce ad interloquire e collaborare con una particolare immediatezza, beneficiando inoltre del notevole grado di disponibilità che le imprese e le Associazioni di categoria dimostrano nei confronti delle indagini e ricerche sviluppate dalle strutture camerali;
- proseguire ed intensificare il confronto dialettico con l'intero mondo delle categorie economiche e con l'Ente provinciale, nella consapevolezza che per natura, la Camera deve saper cogliere ed analizzare le esigenze e le sensibilità che l'economia trentina esprime per trasmetterle alla Provincia Autonoma promuovendo, in tal modo, l'adozione di politiche ed interventi il più possibile efficaci e condivisi dal sistema delle imprese che ne è il destinatario;
- proseguire nello stimolo e nella qualificazione della vocazione progettuale delle istituzioni locali, affinché le potenzialità particolarmente accentuate, di cui l'autonomia le ha dotate, vengano espresse pienamente, con soluzioni creative ed aderenti alle caratteristiche e alle esigenze del Trentino;
- rafforzare l'orientamento che ha visto la Camera di Commercio trasformarsi da mero Ente certificatore ad una istituzione più moderna, flessibile e modellata alle crescenti esigenze di un mondo economico in costante evoluzione, rispondendo positivamente alla disponibilità di altri soggetti pubblici ad implementare il principio di sussidiarietà orizzontale, nella consapevolezza della propria particolare e naturale vicinanza al sistema delle imprese.

3.2. Attuazione e sviluppo del Piano di Miglioramento dell'Ente

Gli obiettivi di miglioramento di cui al presente piano sono stati ripartiti, analogamente a quanto effettuato per il Piano di miglioramento 2013-2015, in 5 macro-aree di riferimento, individuate in conformità ed in aderenza rispetto alle priorità di intervento, definite all'interno del programma pluriennale di consiliatura.

La mappa strategica della Camera di Commercio I.A.A. di Trento:



4 LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE

4.1. OBIETTIVI INTERNI

4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.

L'attuale situazione di generalizzata crisi economica, congiunta alla profonda operazione di risanamento delle finanze statali, che ha richiesto - e tutt'ora richiede - il fattivo coinvolgimento di tutti i soggetti del sistema pubblico nazionale, rendono ancor più evidente l'esigenza che l'Ente camerale prosegua, sviluppandole ed intensificandole, nelle misure di contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica già avviate sugli scorsi esercizi.

Dovendo assicurare il coordinamento con la Provincia Autonoma di Trento nella definizione della misura del concorso dell'Ente camerale agli obiettivi connessi al patto di stabilità interno, si è scelto di formulare gli indicatori relativi al contenimento della spesa (di funzionamento e personale) mediante un rimando ai contenuti dei criteri che l'Ente provinciale, sentita l'amministrazione camerale, provvederà ad approvare a norma dell'art. 79 dello Statuto di autonomia.

Restano ad ogni modo confermate le azioni specifiche, funzionali al contenimento degli oneri di funzionamento e personale, dettagliatamente descritte nel precedente piano e di seguito sinteticamente richiamate, che costituiscono di fatto finalizzazione anche di altri obiettivi strategici formulati nel piano, in tema di dematerializzazione e digitalizzazione di procedure, servizi e comunicazioni e formazione del personale dipendente.

Contenimento della spesa relativa al personale dipendente, mediante:

- razionalizzazione del ricorso al lavoro straordinario;
- contenimento delle spese per viaggi e missioni (incentivando la formazione in modalità FAD, improntando le spese a criteri di sobrietà ed efficienza);
- progressiva telematizzazione delle procedure, con conseguente aumento della produttività del personale nello svolgimento di attività di back-office e front-office;

Contenimento delle spese connesse al funzionamento dell'Ente mediante:

- razionalizzazione dell'attività contrattuale dell'Ente;
- realizzazione e completamento di interventi di ottimizzazione nella gestione delle pratiche interne;
- controllo del ricorso a consulenti esterni, in modo da valorizzare al meglio le competenze del personale interno;

- riduzione progressiva degli oneri di stampa, spedizione e comunicazione tramite la progressiva digitalizzazione e telematizzazione delle procedure interne e delle comunicazioni rivolte all'esterno;
- innovazione delle tecnologie in uso presso l'Ente;
- miglioramento della programmazione economica delle attività.

Obiettivo strategico 1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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)	50%	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) %	50%	>=85%	>=87%	>=90%

Obiettivo operativo 1.1.1. Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse.

Indicatore		Algoritmo	Target
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) %	<= 15%
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)	31-08-2014

4.1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo

Ad integrazione e completamento degli obiettivi di contenimento e razionalizzazione della spesa, si ritiene opportuno prevedere specifici indicatori di controllo relativi all'andamento delle entrate proprie dell'Ente camerale ed in particolar modo del diritto annuo, rispetto al quale appare congruo determinare – compatibilmente con l'evoluzione del quadro economico provinciale – l'obiettivo per il triennio a venire nel mantenimento della percentuale di riscossione del diritto in misura superiore al 90% (tasso di riscossione relativo

all'anno 2010 – calcolo aggiornato a maggio 2012 – pari al 92,72%), che si assesta ampiamente sopra il dato medio nazionale (tasso di riscossione relativo all'anno 2010 – calcolo aggiornato a maggio 2012 – pari al 80,44%).

Per il conseguimento del precitato obiettivo l'Ente camerale ha programmato specifiche azioni in punto:

- invito alla regolarizzazione spontanea;
- cancellazione d'ufficio dal Registro Imprese delle imprese non più attive;
- congelamento, ai fini del pagamento del diritto annuo, della posizione delle imprese di fatto non più attive, ma non assoggettabili alla procedura di cancellazione d'ufficio.

Obiettivo strategico 1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	50%	>=90%	>=90%	>=90%
KPI60	Diminuzione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale	(Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale (t) - Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale (t-1)) / Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale (t-1) % (M123)	50%	>= - 5%	>= - 6%	>= - 7%

Obiettivo operativo 1.2.1. Prosecuzione delle attività di "pulizia del Registro Imprese".

Indicatore		Algoritmo	Target
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)	31-12-2014
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)	31-12-2014

Obiettivo operativo 1.2.2. Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale.

Indicatore		Algoritmo	Target
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) %	>= 50%

4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione

Nel corso del triennio 2014-2016 si prevede di proseguire, intensificandole, nelle azioni già avviate sugli esercizi precedenti per il rafforzamento di un sistema di controllo di gestione, che operi a supporto degli Uffici nei processi di programmazione della spesa e definizione dei propri obiettivi di miglioramento ed offra all'amministrazione camerale strumenti per una miglior valutazione e gestione della struttura e degli Uffici, in termini di costi, qualità, efficienza ed efficacia delle azioni svolte.

La previsione di strumenti e sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività degli Enti Pubblici è infatti ormai divenuta, a livello nazionale così come locale, elemento di centrale importanza per garantire una gestione efficace ed efficiente dell'attività amministrativa a diretto vantaggio di cittadini ed imprese.

Obiettivo strategico 1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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) %	100%	>=63%	>=65%	>=70%

Obiettivo operativo 1.3.1 Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente.

Indicatore		Algoritmo	Target
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
KPIM30	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

4.1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale

Particolare importanza rivestono, nell'ambito del progetto di miglioramento dell'Ente camerale, gli obiettivi inerenti la progressiva telematizzazione e digitalizzazione delle procedure, sia interne che esterne, al fine di garantire il perseguimento della massima efficienza possibile ed il conseguimento di un risparmio in termini di costi di struttura.

Per una più agevole lettura degli obiettivi in punto formulati si è provveduto a distinguere tra: gestione del personale (di seguito descritta), gestione dell'attività documentale, gestione degli adempimenti contabili e dotazione informativa trasversale dell'Ente.

Per quanto concerne nello specifico la gestione del personale gli obiettivi programmati concernono la creazione del fascicolo elettronico personale, la gestione telematica del workflow straordinario, con conseguente riduzione dei tempi medi di gestione delle pratiche e prevenzione di possibili rischi di errore connessi all'inserimento manuale dei dati.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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) %	50%	>=30%	>=50%	>=60%
KPI18	Previa attivazione della procedura telematica, creazione del fascicolo elettronico per ciascun dipendente	Numero di fascicoli elettronici creati (M38) / Numero totale dei fascicoli elettronici da creare (M39) %	50%	>=5%	>=10%	>=15%

Obiettivo operativo 1.4.1. Attivazione di nuove procedure informatizzate per la gestione del workflow dello straordinario.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI67	Attivazione della procedura telematica del workflow dello straordinario	Rispetto delle tempistiche prefissate per l'attivazione della procedura telematica del workflow dello straordinario (M133)	30-06-2014
KPIM40	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)	<= 5

Obiettivo operativo 1.4.2. Attivazione di nuove procedure informatizzate per la gestione dei fascicoli dei dipendenti.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI68	Previa verifica della rispondenza alle esigenze camerali delle funzionalità offerte dall'applicativo Infocamere, attivazione della procedura telematica del fascicolo elettronico del personale	Rispetto delle tempistiche prefissate per l'attivazione della procedura telematica di creazione del fascicolo elettronico del personale (M134)	30-06-2014

4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente

L'Ente camerale intende proseguire nelle azioni volte al miglioramento dell'attività provvedimentale dell'Ente, con specifico riguardo al rispetto delle tempistiche di presentazione delle proposte ed alla progressiva dematerializzazione dell'intero iter di gestione dei provvedimenti, da avviare in fase sperimentale già nell'esercizio 2014 (compatibilmente con l'effettivo funzionamento dei software in dotazione). Ulteriori azioni verranno infine avviate in punto gestione degli archivi camerali, anche in vista di una futura riorganizzazione dei locali adibiti. Relativamente all'incremento dei protocolli informatici in uscita, si segnala come la fissazione del target 2014 sia stata condizionata dall'intervenuta impossibilità di dotare, nel corso del 2014, le strutture di apposita PEC-Ufficio, con conseguente riformulazione delle stime di crescita originariamente prospettate.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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) %	100%	>=40%	>=60%	>=70%

Obiettivo operativo 1.5.1. Informatizzazione della gestione del protocollo e dell'attività provvedimentale dell'Ente.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI70	Avvio del progetto pilota di sperimentazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti dei competenti uffici sui provvedimenti dell'Area 1 - Affari Generali	Rispetto delle tempistiche di avvio del progetto pilota di sperimentazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti dei competenti uffici sui provvedimenti dell'Area 1 (M139)	31-03-2014
KPI71	Creazione di un database per la gestione degli archivi camerali, con caricamento dei dati pregressi	Rispetto delle tempistiche di creazione di un database interno per la gestione degli archivi camerali (M187)	31-12-2014

Obiettivo operativo 1.5.2. Monitoraggio dei tempi di consegna delle determinazioni dirigenziali e del Segretario Generale.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI73	In collaborazione con i referenti di Area, predisposizione di un report che analizzi la tempestività e la completezza delle proposte di determinazioni dirigenziali e del Segretario Generale	Rispetto delle tempistiche di predisposizione del report (M138)	31-12-2014

4.1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente

Relativamente al 2014 l'Ente camerale si propone di intervenire nelle seguenti direzioni:

- completare il progetto di creazione di una interconnessione a banda larga, con fibra ottica spenta con doppia tratta tra le sede camerale, la sede di Palazzo Roccabruna e l'immobile ex-Bellevue ed attivazione di un servizio WI-FI all'interno delle precitate sedi con possibilità di utilizzo pubblico della rete internet in forma gratuita;
- migliorare la gestione delle chiamate di assistenza informatica interna;
- garantire la continuità dei servizi informatici, per una ottimale funzionalità degli Uffici e dei servizi erogati in esterno.

Obiettivo strategico 1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
KPI19	Diminuzione del rapporto utenti 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) %	33,33%	<=15%	<=10%	<=8%
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)	33,34%	>=98%	>=99%	>=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)	33,33%	<=7	<=6	<=5

Obiettivo operativo 1.6.1. Completamento del progetto di introduzione della fibra ottica spenta e attivazione del servizio WI-FI.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI76	Tempestiva predisposizione degli ulteriori sviluppi del progetto: gestione del servizio WI-FI mediante fibra ottica spenta (in sostituzione del modem ADSL attualmente in uso)	Rispetto delle tempistiche di attivazione degli ulteriori sviluppi del progetto di introduzione della fibra ottica spenta e attivazione del servizio WI-FI (M144)	31-12-2014

Obiettivo operativo 1.6.2. Miglioramento dei sistemi di back-up in uso presso l'Ente camerale.

Indicatore		Algoritmo	Target
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)	31-12-2014

4.1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili

Nell'anno 2013 la Camera di Commercio I.A.A. di Trento ha provveduto ad introdurre, rendendolo pienamente operativo, il nuovo sistema integrato di gestione contabile, fornito da Infocamere S.Cons.p.A. Relativamente agli esercizi successivi si prevede lo sviluppo delle ulteriori funzionalità dell'applicativo, rivolte in particolare alla digitalizzazione delle procedure, con l'obiettivo ultimo di prevenire possibili errori connessi all'inserimento manuale dei dati, ridurre le tempistiche di pagamento ed incrementare la produttività del personale.

Obiettivo strategico 1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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) %	33,33%	>=10%	>=16%	>=25%
KPISTD 225	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)	33,34%	<=32	<=32	<=30
KPISTD 226	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 (MSTD167) %	33,33%	>=50%	>=55%	>=55%

Obiettivo operativo 1.7.1. Informatizzazione delle procedure di fatturazione passiva e gestione del ciclo passivo.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI78	Attivazione della procedura informatizzata di registrazione delle fatture passive e gestione del ciclo passivo (visti di conformità, visti di liquidazione)	Rispetto delle tempistiche di attivazione della procedura informatizzata di registrazione delle fatture passive e gestione del ciclo passivo (M145)	31-12-2014

4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici

Lo sviluppo ed il consolidamento di sinergie con gli attori del sistema camerale, nonché il rafforzamento dell'attività di comunicazione verso l'esterno, sono elementi di centrale importanza per garantire, grazie alla creazione di una solida rete di contatti e relazioni, un'efficace azione sul territorio a vantaggio delle imprese.

In tale direzione intende continuare a muoversi l'Ente camerale anche per l'esercizio 2014, confermando e consolidando gli obiettivi e gli impegni prefissati nel precedente piano.

Obiettivo strategico 1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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) %	33,33%	>=90%	>=90%	>=90%
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) %	33,34%	>=90%	>=90%	>=90%
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)	33,33%	>=4	>=4	>=4

Obiettivo operativo 1.8.1. Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI1	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (M1)	31/01/2014

Obiettivo operativo 1.8.2. Attivazione e sperimentazione di nuovi strumenti di videocomunicazione (videoconferenze interne/esterne, eventi in streaming).

Indicatore		Algoritmo	Target
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

4.1.9. Formazione e valorizzazione del personale dipendente

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

Per questo motivo l'Ente camerale si propone per il triennio 2014-2016 di curare la formazione trasversale e individuale del personale dipendente, mirando a mantenere gli attuali livelli quali-quantitativi e proseguendo parallelamente nell'obiettivo di razionalizzare e contenere i relativi costi (ad es: incentivando la formazione in webconference o in FAD).

Obiettivo strategico 1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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)	50%	>=0,95	>=0,95	>=0,95
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) %	50%	>=30%	>=40%	>=50%

Obiettivo operativo 1.9.1. Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale.

Indicatore		Algoritmo	Target
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
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%

4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

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

In un periodo storico di grande affermazione degli strumenti tecnologici, il miglioramento dei servizi offerti all'utenza non può non passare tramite un incremento ed una semplificazione dell'accesso agli strumenti informatici, che le imprese possono utilizzare per entrare in contatto con l'Ente camerale. In particolare l'Ente camerale si propone per il triennio 2014-2016 di incentrare la propria azione sulla progressiva informatizzazione delle procedure di rilascio dei certificati di origine e delle carte nazionali dei servizi, nonché sull'incremento delle azioni volte a favorire l'interoperabilità tra banche dati delle pubbliche amministrazioni.

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.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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) %	50%	>=20%	>=30%	>=40%
KPI27	Attivazione della procedura telematica per la richiesta delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione	Numero di richieste delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione inoltrate in via telematica (M63) / Numero totale di richieste delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione (M64) %	50%	>=10%	>=10%	>=10%

Obiettivo operativo 2.1.1. Incremento della visibilità della banca dati del Registro Imprese presso altri Enti pubblici.

Indicatore		Algoritmo	Target
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 (Quick-view, utenze TelemacoPA finanziate dall'Ente camerale) (M150)	>= 10

4.2.2. 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'impegno dell'Ente camerale per il triennio 2014-2016 sarà rivolto al miglioramento della fruibilità ed organizzazione proprio sito internet istituzionale, operando per garantire una maggiore omogeneità delle informazioni fornite dai singoli Uffici, per agevolare e facilitare gli utenti nella consultazione delle sezioni di rispettivo interesse. Ulteriori azioni sono infine prospettate in punto conversione di tutta la modulistica presente sul sito in formato PDF editabile e riorganizzazione della rete di referenti interni, chiamati ad occuparsi dell'aggiornamento del sito internet.

Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
KPI84	Progressivo riordino delle sezioni del sito internet camerale, al fine di garantire maggiore fruibilità, omogeneità e facilità di accesso alle informazioni pubblicate	Numero di sezioni del sito internet camerale riordinate (M151)	100%	>=3	>=6	>=8

Obiettivo operativo 2.2.1. Creare momenti di dialogo e confronto per la soluzione congiunta di problematiche comuni.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI85	Riorganizzazione della rete dei referenti responsabili dell'aggiornamento del sito internet camerale per le sezioni di competenza dei singoli Uffici	Razionalizzazione e riorganizzazione delle abilitazioni ad operare in modalità back-office sul sito internet camerale. Data di completamento del processo. (M165)	28-02-2014
KPIM9	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale (M9)	>= 3

Obiettivo operativo 2.2.2. Progressivo riordino delle sezioni del sito internet camerale.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI87	Riordino delle sezioni "La Camera di Commercio" e "Funzioni e Competenze" del sito internet istituzionale al fine di ridurre i passaggi per l'accesso alle informazioni ed offrire maggiore omogeneità	Numero di Uffici e Servizi per i quali si è proceduto alla riorganizzazione delle sezioni del sito "La Camera di Commercio" e "Funzioni e Competenze" in conformità al modello comune (M171) / Numero di Uffici e Servizi in cui è articolato l'organigramma camerale (M170) %	>= 100%
KPI88	Riordino del sito internet in funzione della normativa regionale, che verrà emanata per il recepimento a livello locale delle disposizioni in materia di trasparenza varate a livello nazionale	Previa emanazione della normativa regionale: 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%

Obiettivo operativo 2.2.3. Analisi periodica del livello di fruizione del sito internet da parte di utenti esterni.

Indicatore		Algoritmo	Target
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

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

Altro aspetto fondamentale nel quadro di un miglioramento della performance degli uffici camerali è la riduzione dei tempi dell'azione amministrativa, da perseguire tuttavia prestando particolare attenzione anche all'obiettivo di costante miglioramento della qualità delle pratiche. Gli obiettivi formulati in relazione all'attività del Registro Imprese e dell'Albo Imprese artigiane si rivolgono in particolare al miglioramento della qualità delle pratiche ricevute (conseguibile mediante un'attenta e costante attività formativa in favore di imprese ed intermediari) ed al miglioramento delle tempistiche di evasione delle pratiche, con mantenimento dell'attuale tasso di evasione.

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.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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) %	33,33%	>=90%	>=90%	>=90%
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) %	33,33%	>=50%	>=55%	>=60%
KPI63	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 (MSTD189) %	33,34%	<=45%	<=40%	<=35%

Obiettivo operativo 2.3.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI117	Utilizzo della Comunità on-line per la formazione continua del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispongono 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 predispongono le pratiche del RI e del AA (M203)	>= 2
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

4.2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale

Ulteriori obiettivi in punto riduzione dei tempi dell'azione amministrativa sono stati formulati relativamente alle attività svolte dall'ente camerale in ambito agricolo (controlli sulle produzioni vitivinicole, tenuta dell'albo imprese forestali) ed ambientale (tenuta dell'albo gestori ambientali), sempre con l'obiettivo ultimo di migliorare l'azione amministrativa a diretto vantaggio di imprese e cittadini.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
KPI86	Percentuale di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni dalla loro ricezione (termine di legge 90 giorni).	Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni dalla loro ricezione nell'anno T (M153) / Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T (M156) %	25%	>=85%	>=95%	>=100%
KPI89	Percentuale di pratiche "semplificate" ex art. 212 co. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni dalla loro ricezione (termine di legge 30 giorni).	Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 co. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni nell'anno T (M161) / Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 co. 8 dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T (M162) %	25%	>=95%	>=100%	>=100%
KPI92	Percentuale di pratiche di iscrizione all'Elenco provinciale delle Imprese Forestali istruite dall'Ufficio entro 30 giorni dalla loro ricezione (termine di legge 60 giorni).	Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite entro 30 giorni nell'anno T./Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali ricevute nell'anno T.%	25%	>=100%	>=100%	>=100%
KPI93	Percentuale di pratiche di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni dalla loro ricezione (termine di legge 20 giorni).	Numero di richieste di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni nell'anno T (M166) / Numero di richieste di ottenimento della certificazione DOC ricevute nell'anno T (M167) %	25%	>=95%	>=95%	>=100%

Obiettivo operativo 2.4.1. Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.

Indicatore		Algoritmo	Target
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%

4.2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati

Già a far data dal 2010 la CCIAA di Trento, in accordo con l'Ente Provinciale, ha impegnato notevoli risorse nel progetto di diffusione delle tecnologie digitali nel tessuto imprenditoriale. Relativamente al triennio 2014-2016, l'attenzione dell'Ente camerale sarà in particolare rivolta alla prosecuzione ed ulteriore sviluppo dell'offerta formativa erogata sui temi di PEC e firma digitale, nonché all'incentivazione dell'utilizzo del canale telematico "TelemacoPay" per il rilascio di atti e documenti del Registro Imprese.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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) %	100%	>=90%	>=90%	>=90%

Obiettivo operativo 2.5.1. Offrire ulteriore impulso alle attività formative in materia di PEC e firma digitale.

Indicatore		Algoritmo	Target
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. (M49)	90
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

4.3. REGOLAZIONE DEL MERCATO

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

Assicurare una tempestiva evasione delle istanze di cancellazione ed annotazione dei protesti, così come garantire la tempestiva pubblicazione dei listini dei prezzi, sono importanti strumenti per favorire lo sviluppo di un mercato trasparente a tutela del consumatore finale, ma anche della 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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
KPI97	Pubblicazione di tutti i listini prezzi sul sito camerale entro 7 giorni dalla data di ultimazione delle rilevazioni	Numero di listini prezzi pubblicati sul sito entro 7 giorni dalla data di ultimazione delle rilevazioni (M181) / numero totale di listini prezzi pubblicati nell'anno t (M179) %	50%	=100%	=100%	=100%
KPISTD 176	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) %	50%	>=98%	>=99%	>=99%

Obiettivo operativo 3.1.1. Aggiornamento listini camerale.

Indicatore		Algoritmo	Target
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)	2

4.3.2. 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

Le Linee Programmatiche di consiliazione 2009-2014 hanno dato ampio risalto alla necessità di creare un mercato trasparente, che garantisca ai consumatori un rapporto chiaro e corretto con le imprese, quale presupposto necessario per lo sviluppo delle attività

economiche. A questo obiettivo tendono le azioni avviate dall'Ente camerale per il rafforzamento dell'attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti, volte a garantire una crescita costante dei controlli svolti, grazie anche alla forte presenza degli ispettori sul territorio.

Obiettivo strategico 3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
KPISTD163	Diffusione delle visite metrologiche di controllo sugli strumenti metrici della provincia	Strumenti metrici verificati dalla Camera di commercio nell'anno (MSTD184) / Strumenti metrici esistenti nella provincia (MSTD185)	33,34%	>= 0,16	>= 0,17	>= 0,18
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) %	33,33%	>=101%	>=101%	>=101%

Obiettivo operativo 3.2.1. Garantire l'efficacia e l'efficienza dell'attività degli ispettori metrici sul territorio.

Indicatore		Algoritmo	Target
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
KPI52	Percentuale di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici	Numero di verifiche di strumenti metrici evase nell'anno (M114) / Numero di richieste di verifica di strumenti metrici pervenute nell'anno (M94) %	>= 75%
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%
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

4.3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative

Assicurare la tempestiva istruzione dei verbali di accertamento, elevati dagli organi di vigilanza interni ed esterni, risponde sia all'interesse dell'amministrazione, perseguendo un'efficace ed efficiente gestione del servizio, che degli utenti, garantendo agli stessi tempi certi di evasione delle procedure a proprio carico ed evitando il permanere di situazioni di incertezza connesse al dilungarsi dei tempi amministrativi. Per tale motivo l'Ente camerale intende continuare a garantire una celere evasione delle procedure sanzionatorie, già peraltro ampiamente gestite entro i termini di legge (5 anni).

Obiettivo strategico 3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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/Numero totale di ingiunzioni emesse nell'anno t%	50%	>=85%	>=100%	>=100%
KPISTD 192	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbal di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbal di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	50%	>=65%	>=70%	>=75%

Obiettivo operativo 3.3.1. Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative.

Indicatore		Algoritmo	Target
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

4.3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie

Da anni l'Ente camerale opera in prima linea per favorire la diffusione della cultura conciliativa, nella convinzione che l'apertura delle parti al dialogo, agevolata dalla presenza di competenti soggetti terzi in qualità di mediatori, sia veicolo per il conseguimento di una migliore risoluzione dei conflitti, oltre che strumento deflattivo del contenzioso giudiziario. Tale obiettivo acquista ora rinnovata importanza per effetto dell'entrata in vigore della L. 98/2013, di conversione del D.L. 69/2013 ("Decreto del fare"), che ha reintrodotto il tentativo preventivo ed obbligatorio di conciliazione per diversi settori, sulla base delle indicazioni e dei contenuti della nota sentenza

della Corte Costituzionale (n. 272 del 6 dicembre 2012). In tale ottica l'Ente camerale intende proseguire nelle azioni avviate in punto rafforzamento del servizio di conciliazione ed intensificazione dell'attività di informazione e promozione a favore dell'utenza.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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)	100%	<=50	<=45	<=40

Obiettivo operativo 3.4.1. Organizzazione di eventi promozionali mirati in materia di conciliazione.

Indicatore		Algoritmo	Target
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
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)	= 3

Obiettivo operativo 3.4.2. Telematizzazione delle procedure conciliative.

Indicatore		Algoritmo	Target
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)	31-12-2014

4.3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti

Nella consapevolezza dell'importanza che la tutela della proprietà industriale riveste ai fini della competitività del tessuto produttivo e del "sistema trentino" nel suo complesso, l'Ente camerale intende proseguire nel potenziamento dei propri servizi nel settore della proprietà industriale, proponendo specifici servizi integrati di informazione, formazione ed assistenza, per prevenire per quanto possibile il rischio che vengano depositate domande di registrazione prive dei requisiti normativi e/o in violazione di diritti di terzi già acquisiti, con indubbi vantaggi a livello di strategie di marketing e di valore commerciale dei prodotti/servizi posti sul mercato.

Obiettivo strategico 3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
KPI119	Incremento del numero di domande di marchi e brevetti presentate nell'anno	Marchi e brevetti depositati presso la CCIAA nell'anno t (MSTD7) / Marchi e brevetti depositati presso la CCIAA nell'anno 2012 (M204) %	100%	>=105%	>=105%	>=105%

Obiettivo operativo 3.5.1. Garantire un'offerta formativa in merito alle procedure di deposito di marchi e brevetti.

Indicatore		Algoritmo	Target
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

Obiettivo operativo 3.5.2. Avvio della telematizzazione delle procedure di deposito dei marchi e brevetti.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM198	Attivazione della nuova modalità telematica per il deposito delle domande di marchi e brevetti e design	Rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio di telematizzazione della procedura di deposito di marchi e brevetti (M198)	31-12-2014

4.4. OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA

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

L'Ente camerale si è fortemente impegnato in questi ultimi anni sul versante dell'indagine e della ricerca e della divulgazione di dati economici al fine di consentire agli operatori, pubbliche amministrazioni e imprese, di disporre degli elementi necessari a conoscere e comprendere la realtà e la dinamica economica ed a operare scelte efficaci per il futuro. L'obiettivo è pertanto quello di offrire, attraverso un costante ed organico monitoraggio del panorama economico, un punto di riferimento per il tessuto imprenditoriale locale.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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)	50%	>=2	>=2	>=2
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)	50%	>= 65%	>= 70%	>=70%

Obiettivo operativo 4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM185	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 (M185)	<= 40
KPIM97	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T (M97)	>= 3

4.4.2. Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati

L'indagine e la ricerca di dati economici non sarebbe con tutta evidenza proficua in difetto di momenti di divulgazione dei dati verso l'esterno, al fine ultimo di rendere gli studi e ricerche realizzati dall'Ente camerale fruibili da parte degli operatori dei vari settori economici, anche per la predisposizione ragionata delle proprie scelte aziendali future. Per questo motivo l'Ente camerale ha previsto specifici obiettivi in grado di mostrare l'effettivo sforzo della Camera nell'attività di diffusione dei dati raccolti, che vengono di seguito schematizzati.

Obiettivo strategico 4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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)	100%	>= +1%	>= +1%	>= +1%

Obiettivo operativo 4.2.1. Feedback della capacità della CCIAA di TN di diffondere i dati raccolti sui media.

Indicatore		Algoritmo	Target
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
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)	>= 60

4.5. PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

4.5.1. 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.

L'Ente camerale, per il tramite dell'Enoteca provinciale del trentino istituita presso Palazzo Roccabruna, opera a sostegno dei produttori locali, organizzando eventi promozionali e momenti formativi volti alla diffusione di una solida cultura di prodotto, volta alla tutela e conservazione dei valori di unicità, genuinità e tradizione propri delle produzioni locali.

Nel ritenere che le azioni promosse in questa direzione rivestano particolare e centrale importanza per la tutela dell'economia locale, l'Ente camerale intende proseguire, rafforzandole, nelle azioni ed iniziative già positivamente sperimentate negli scorsi esercizi, continuando a porsi come punto di raccordo con il mondo delle produzioni tipiche e distintive del territorio.

Obiettivo strategico 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.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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 (t) - Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali (t-1)) / Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali (t-1) % (M180)	50%	>= + 20%	>= + 15%	>= + 10%
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 (t) - Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali (t-1)) / Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali (t-1) % (M183)	50%	>= + 50%	>= + 40%	>= + 30%

Obiettivo operativo 5.1.1. Rendere maggiormente efficiente la gestione di Palazzo Roccabruna, perseguendo al contempo il miglioramento della qualità dei servizi resi.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI43	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

4.5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali.

La realizzazione di indagini e ricerche per la creazione di conoscenze e la produzione di dati economici sui prodotti del Trentino e sui loro mercati di riferimento costituisce un'altra importante direttrice di intervento verso la quale si rivolge l'attenzione dell'Ente camerale, nella consapevolezza dell'importanza che il processo di miglioramento delle conoscenze in merito alle produzioni locali riveste per lo sviluppo ed il potenziamento delle relative attività di marketing strategico.

In tale ottica l'Ente camerale intende proseguire nel proprio impegno volto alla realizzazione di indagini e ricerche sulle produzioni locali, prestando particolare attenzione alla diffusione delle attività svolte in materia di promozione tutela e valorizzazione delle produzioni stesse.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2014	Target 2015	Target 2016
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)	50%	>= +1%	>= +1%	>= +1%
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)	50%	>=10%	>=10%	>=10%

Obiettivo operativo 5.2.1. Migliorare la diffusione delle nuove tecnologie di comunicazione e della soddisfazione delle imprese.

Indicatore		Algoritmo	Target
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 percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t) - Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t-1)) / Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t-1) % (M108)	>= 10%

Obiettivo operativo 5.2.2. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.

Indicatore		Algoritmo	Target
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