Allegato n. 1 alla deliberazione della Giunta camerale n. 26 di data 27 marzo 2015

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - TRENTO

PIANO DI MIGLIORAMENTO
DELLA CAMERA DI COMMERCIO I.A.A. DI TRENTO
PER IL TRIENNIO 2015 - 2017

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 12
1.5.4. Principali voci di bilancio: le risorse dalle imprese e le risorse per le imprese e il territorio. 12
1.6. Partecipazioni in società e quote associative 14
1.7. Il mandato istituzionale 16
2 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO 17
3 PRESENTAZIONE DEL PIANO 18
3.1. La *mission* della Camera di Commercio 18
3.2. Attuazione e sviluppo del Piano di Miglioramento dell'Ente 18
4 LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE 20
4.1. OBIETTIVI INTERNI 20
4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica. 20
4.1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo 22
4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione 23
4.1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale 25
4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente 25
4.1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente 27
4.1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili 28
4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici 29
4.1.9. Formazione e valorizzazione del personale dipendente 30
4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE 32

4.2.1. Telematizzazione dei servizi all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio 32

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. 32

4.2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane 34

4.2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale 36

4.2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati 37

4.2.6. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A. 38

4.3. REGOLAZIONE DEL MERCATO 38

4.3.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti. 38

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 riscontate ed incrementare così l'attrattività del territorio. 39

4.3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative 40

4.3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie 41

4.3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti 42

4.4. OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA 44

4.4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali 44

4.4.2. Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati 45

4.5. PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TRENTINE 46

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. 46

4.5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali. 47

PREMESSA

L'approvazione del Piano triennale di Miglioramento è parte - al pari di altri documenti annuali e pluriennali di programmazione (Piano triennale anticorruzione, Preventivo economico e relativi allegati) - di un complesso di azioni volte all'efficientamento e miglioramento dell'amministrazione pubblica a vantaggio di cittadini ed imprese, che da anni rappresenta direttrice primaria di intervento per l'Ente camerale trentino.

Nella predisposizione del presente documento l'Ente camerale trentino ha prestato particolare attenzione ai seguenti obiettivi, di centrale importanza per le finalità innanzi richiamate:

- rafforzare il controllo ed il miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche amministrative, anche in ottica preventiva rispetto all'insorgenza di potenziali fenomeni corruttivi;
- migliorare il coordinamento tra il Piano di Miglioramento ed il Piano di prevenzione della corruzione, evidenziando gli obiettivi/azioni comuni agli stessi;
- migliorare la comunicazione verso l'esterno, sia in termini di accessibilità, fruibilità e trasparenza dell'informazione, che di vicinanza al territorio;
- proseguire nelle azioni di razionalizzazione e contenimento della spesa, divenute tanto più importanti in considerazione della contrazione delle risorse a disposizioni prevista sugli esercizi a venire.

Il presente documento mantiene l'articolazione in 5 aree strategiche, che potrà essere eventualmente modificata in corso d'anno, a quadro normativo e regolamentare di riferimento stabilizzatosi (connesso in particolare alla riforma del sistema camerale avanzata a livello nazionale ed alla revisione dei contenuti dell'Accordo di Programma con la Provincia Autonoma di Trento e relative deleghe di funzioni), allorquando i competenti organi camerali potranno procedere alla rimodulazione delle priorità di intervento per la vigente consiliatura.

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

Nella Parte III dello Statuto, l'articolo 13 "Organi di indirizzo e di governo", indica come organi della Camera di Commercio il Consiglio, la Giunta, il Presidente e il Collegio dei revisori dei conti.

Il Consiglio è l'organo collegiale di indirizzo generale della Camera di Commercio ed esprime e rappresenta gli interessi generali dell'intera comunità economica. L'attuale consiglio si è insediato in data 7 agosto 2014 ed è composto da 48 consiglieri, così ripartiti tra i settori economici di riferimento:

settore economico	nr. consiglieri
Agricoltura	5
Artigianato	8
Industria	7
Commercio	7
Turismo	5
Cooperative	2
Trasporti e spedizioni	2
Credito	1
Servizi alle imprese	7
Altri settori	1
Organizzazioni sindacali dei lavoratori	1
Associazioni dei consumatori	1
Liberi professionisti	1
TOTALE	**48**

La Giunta è l'organo collegiale di governo dell'Ente, è composta da dodici membri, ivi compreso il Presidente ed è eletta, con mandato quinquennale, dal Consiglio tra i propri componenti. La Giunta camerale attualmente in carica è stata eletta (limitatamente a 11 membri su 12) in esito alla seduta del Consiglio camerale di data 8 settembre 2014 e successivamente integrata in data 16 marzo 2015. E' composta da:

	nominativo	settore
1	BORT Giovanni - Presidente	
2	DEBERTOL Massimo	Artigianato
3	FRANZOI Enzo	Agricoltura
4	LOMBARDINI Loris	Commercio
5	LUNELLI Bruno	Commercio

6	MENDINI Mauro	Credito
7	MONDINI Paolo	Commercio
8	RIGOTTI Graziano	Industria
9	RIGOTTI Luca	Cooperative
10	RIGOTTI Natale	Turismo
11	TAMANINI Stefania	Industria
12	ZAMBOTTI Cristiano	Agricoltura

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/6534/pdf/Struttura+organizzativa+2+set+2013.res).

L'attuale struttura della Camera di Commercio I.A.A. di Trento comprende - a seguito dello scioglimento dell'Azienda speciale camerale Trentino Sprint, attualmente in liquidazione - una sola Azienda speciale, Accademia d'Impresa (http://www.accademiadimpresa.it), alla quale è devoluta la progettazione e realizzazione di corsi volti alla formazione professionale, alla qualificazione, all'aggiornamento, alla specializzazione e alla riqualificazione degli operatori economici e turistici, con l'obiettivo di sviluppare le capacità di riflessione e di pensiero critico quali presupposti essenziali per comportamenti responsabili e decisioni imprenditoriali consapevoli.

L'attività non si risolve nella sola trasmissione di nozioni teoriche, ma anche nell'intento di sostenere e acquisire una metodologia flessibile ed adattabile ai più diversi contesti per favorire la partecipazione responsabile allo sviluppo e alla valorizzazione del territorio e dei suoi prodotti.

Le azioni formative di Accademia d'Impresa si strutturano nelle seguenti aree di attività:

- formazione abilitante;
- formazione continua.

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) e di trasparenza (L.R. 29 ottobre 2014, n. 10);
- 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.

Centrale importanza assume infine, nell'individuazione del quadro istituzionale di riferimento, l'Accordo di Programma, siglato tra Ente camerale e Provincia Autonoma di

Trento in attuazione dell'art. 19 della L.P. 29 dicembre 2005 n. 20, venuto a naturale scadenza per effetto della fine della legislatura provinciale ed attualmente in fase di rinnovo.
Entro tale Accordo sono compiutamente ed unitariamente definiti tutti gli ambiti di collaborazione tra Camera di Commercio I.A.A. di Trento e Provincia Autonoma di Trento per la gestione condivisa o in delega di funzioni amministrative a vantaggio e sostegno del sistema imprenditoriale, con previsione e regolamentazione dei relativi oneri finanziari.

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:

Sede principale *maggioranza degli uffici ed attività ordinarie* Trento, via Calepina 13	<u>Tutti gli Uffici:</u> - lun-ven: 8.30-12.15; - giovedì 15.00-16.00; <u>Servizio Marchi e Brevetti (per depositi):</u> - lun-ven: 9.00-12.00;
Palazzo Roccabruna *Osservatorio delle produzioni trentine* *Enoteca Provinciale* *Ufficio Studi e Ricerche* Trento, via SS Trinità 24	<u>Uffici amministrativi:</u> - lun-ven: 8.30-12.15 e 14.30-16.00; <u>Enoteca provinciale:</u> - giovedì, venerdì e sabato: 17.00-22.00; *Ulteriori giornate di apertura sono previste in occasione di specifici eventi e manifestazioni.* <u>Mostre:</u> - mart-ven: 10.00-12.00 / 15.00-18.00; - sab-dom: 10.00-18.00;
Immobile ex-Bellevue *A.S. "Accademia d'Impresa"* Trento, via Asiago 2	<u>Uffici amministrativi:</u> – lun-ven: 8.00-18.00;
Sede distaccata di via Dordi *Servizio metrico* Trento, via Dordi 19	<u>Uffici amministrativi:</u> - lun-ven: 8.30-12.15; - giovedì: 15.00-16.00;
Sede distaccata di Rovereto *Registro delle imprese* Rovereto, via Bezzi 28	<u>Registro delle imprese:</u> - lun-ven: 8.30-12.15;

1.5.2. Risorse umane

Al 31 dicembre 2014 prestano servizio presso l'Ente camerale 121 dipendenti (117 a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato) e 4 Dirigenti (di cui 1 a tempo determinato).

Di seguito una serie di tabelle che riaggregano il numero di dipendenti della Camera di Commercio, suddiviso per aree e inquadramento professionale.

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti				
	2011	2012	2013	2014
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	107,83	109,83	110,33	108,33
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	4,83	3,83	3,83	3,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	112,67	113,67	114,17	112,17
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3	3
dirigenti a tempo determinato	2	1	1	1
dirigenti (totale)	5	4	4	4
dipendenti + dirigenti (totale)	**117,67**	**117,67**	**118,17**	**116,17**

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

Composizione del personale (escluso il personale dirigenziale) per inquadramento professionale (dati al 31.12)				
	2011	2012	2013	2014
A1	4	4	0	0
A2	2	3	7	7
A3	1	1	1	1
B1	12	12	7	7
B2	7	6	10	10
B2S	0	0	1	1
B3	37	39	18	17
B4	5	4	23	23
B4S	12	12	14	13
C1	15	15	15	15
C2	4	4	2	2
C3	22	22	24	24
Giornalista	1	1	1	1
TOTALE	**122**	**123**	**123**	**121**

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
2014	84	37	121

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

I curricula vitae dei dirigenti ed i tassi di assenza/presenza del personale dipendente sono disponibili entro apposita sezione del sito internet istituzionale.

1.5.3. Imprese iscritte

I dati relativi al numero di imprese attive, con sede nella provincia di Trento, aggiornati alla data del 31 dicembre 2014 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	2014
Imprese attive	48.151	47.662	47.557	46.803
Così suddivise nei settori di attività prevalente (codice Ateco 2007)				
A Agricoltura, silvicoltura pesca	12.596	12.418	12.024	11.784
B Estrazione di minerali da cave e miniere	83	82	83	81
C Attività manifatturiere	4.026	3.910	3.817	3.740
D Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condiz...	90	119	135	162
E Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione d...	78	82	90	87
F Costruzioni	7.952	7.742	7.647	7.396
G Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di aut...	8.702	8.610	8.665	8.488
H Trasporto e magazzinaggio	1.246	1.237	1.230	1.207
I Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	4.426	4.417	4.480	4.535
J Servizi di informazione e comunicazione	966	992	1.044	1.022
K Attività finanziarie e assicurative	831	829	866	896
L Attività immobiliari	2.108	2.111	2.220	2.116
M Attività professionali, scientifiche e tecniche	1.351	1.408	1.456	1.464
N Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imp...	1.055	1.048	1.095	1.141
O Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale...	0	0	0	0
P Istruzione	358	367	384	377
Q Sanità e assistenza sociale	144	149	161	174
R Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e diver...	380	389	400	384
S Altre attività di servizi	1.726	1.728	1.736	1.728
X Imprese non classificate	33	24	24	21
Totale	**48.151**	**47.662**	**47.557**	**46.803**

Fonte: Ufficio Studi CCIAA di Trento

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

L'Ente camerale, chiamato a concorrere assieme agli altri Enti pubblici agli obiettivi di contenimento, riduzione e razionalizzazione della spesa pubblica, ha fatto registrare nel quadriennio trascorso una progressiva e costante contrazione sia degli oneri di funzionamento, che degli oneri per personale dipendente, conseguita in particolare attraverso politiche di:

- razionalizzazione del ricorso al lavoro straordinario e riduzione dei costi per spese di missione;
- rinuncia alla sostituzione di parte del personale in maternità e del personale andato in quiescenza;
- progressiva telematizzazione ed informatizzazione delle procedure, con conseguente aumento della produttività del personale nello svolgimento di attività di back-office e front-office, riduzione del grado di errore, miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche e miglior tracciabilità di tutte le operazioni, a garanzia e presidio del corretto e trasparente operato delle strutture;
- razionalizzazione dell'attività contrattuale dell'Ente, anche incentivando e promuovendo il ricorso agli strumento di negoziazione elettronica;
- controllo del ricorso a consulenti esterni, valorizzando le competenze del personale interno;
- miglioramento della programmazione economica delle attività;
- attivazione e promozione di interventi di semplificazione amministrativa a diretto beneficio delle imprese (ComUnica, S.U.A.P, interoperabilità di banche dati tra pubbliche amministrazioni).

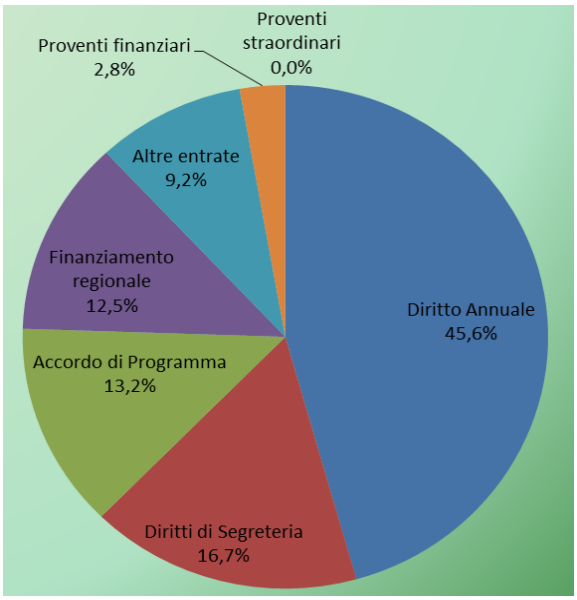
Il dato complessivo di risparmio ottenuto dall'Ente camerale nel quadriennio 2011-2014 è sintetizzato nella tabella sotto riportata:

Tipologia costi	**2010** *(anno base)*	**2011**	**2012**	**2013**	**2014** *(preconsuntivo)*
Funzionamento	€ 6.171.992,50	€ 5.820.206,62	€ 5.404.690,32	€4.956.314,38	€ 4.712.714,00
Var % (anno t / 2010)		- 5,70%	- 12,43%	- 19,70%	- 23,64%
Personale	€ 7.102.146,34	€ 7.085.357,36	€ 6.996.433,46	€ 6.802.104,84	€ 6.786.348,00
Var % (anno t / 2010)		- 0,24%	- 1,49%	- 4,22%	- 4,45%

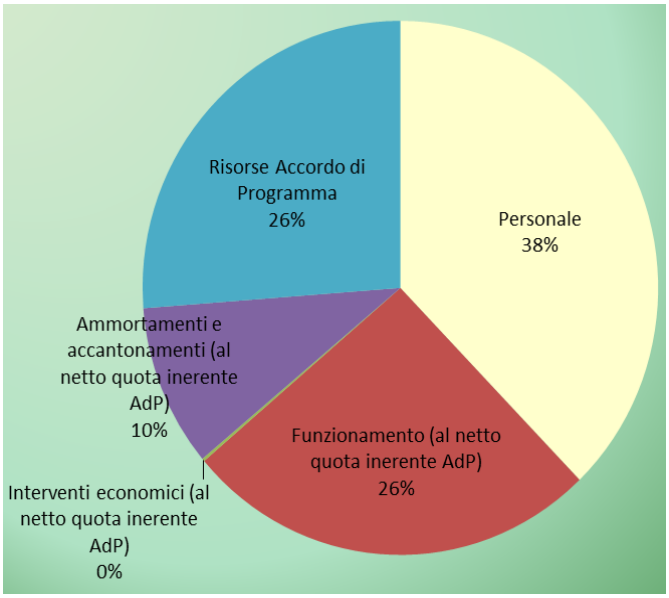
Ulteriori contrazioni della spesa si renderanno infine necessarie sull'esercizio 2015, nella misura che per le stesse è stata definita dalla Provincia autonoma di Trento, previo confronto con la Camera di Commercio I.A.A. di Trento, con delibera nr. 2302 del 22 dicembre 2014 - Direttive alla Camera di Commercio industria, artigianato e agricoltura di Trento per l'attuazione degli obiettivi della manovra finanziaria provinciale per il 2015 - ai sensi e per gli effetti del già citato art. 79 dello Statuto di autonomia. Non in ultimo, l'orizzonte di spesa per gli esercizi 2015 e successivi sarà condizionato, oltre che dai menzionati obiettivi di contenimento della spesa pubblica, anche dalla riduzione dei proventi per diritto annuo prevista a livello nazionale per il sistema camerale, cui necessariamente dovranno conseguire interventi mirati di revisione della spesa, mediante ulteriori razionalizzazioni, sviluppo di nuove sinergie con Enti limitrofi (ad esempio con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano) ed altri interventi di sistema

La composizione delle voci di ricavo e costo iscritte a preventivo economico 2015 è rappresentata dai grafici che seguono:

COMPOSIZIONE PROVENTI:



COMPOSIZIONE ONERI:



Fonte: Preventivo economico esercizio 2015 CCIAA di Trento

1.6. Partecipazioni in società e quote associative

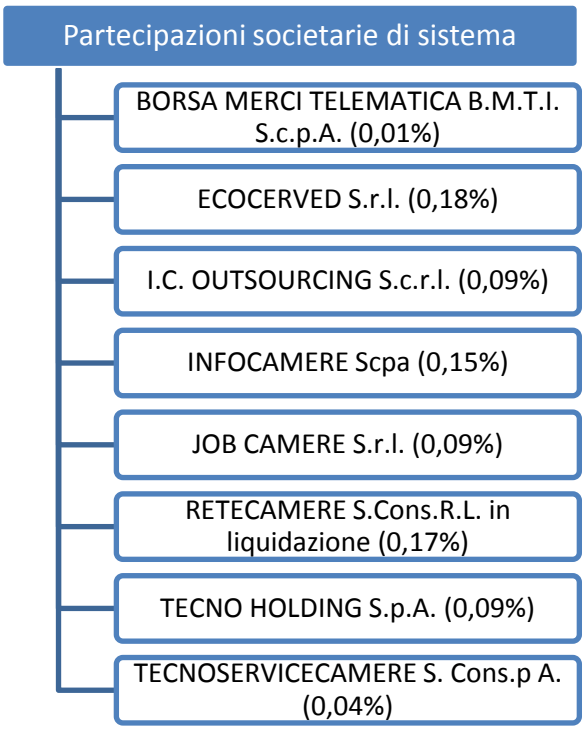
Ai sensi dell'art. 46 Statuto camerale, la Camera di Commercio I.A.A. di Trento può assumere, nell'interesse delle imprese e del mercato, iniziative per la costituzione di (o la partecipazione a) società, enti, consorzi aventi personalità giuridica e fondazioni.

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

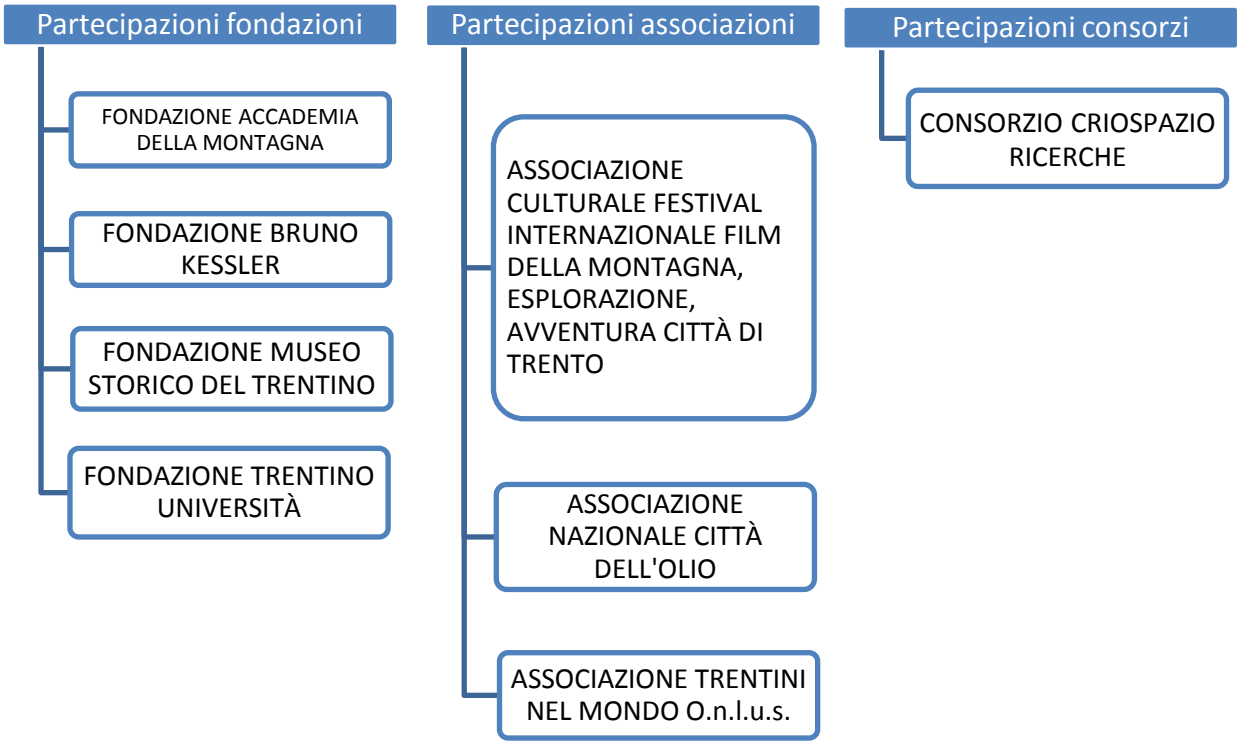
Partecipazioni societarie

- AEROPORTO GIANNI CAPRONI S.p.A. (4,05%)
- AEROPORTO VALERIO CATULLO VERONA VILLAFRANCA S.p.A. (0,22%)
- AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.p.A. (0,34%)
- CASSA CENTRALE BANCA CREDITO COOPERATIVO DEL NORD EST S.p.A. (0,15%)
- INFORMATICA TRENTINA S.p.A. (1,24%)
- INTERBRENNERO S.p.A. (1,26%)
- I.S.A. - ISTITUTO ATESINO DI SVILUPPO S.p.A. (0,11%)
- TRENTINO SCHOOL OF MANAGEMENT (T.S.M.) S.Cons. a r.l. per la formazione permanente del personale (26,50%)
- TRENTINO SPRINT S. consortile a r.l. in liquidazione (60%)
- TRENTO FIERE S.p.A. (1,52%)

Fonte: Ufficio Affari Istituzionali CCIAA di Trento



Fonte: Ufficio Affari Istituzionali CCIAA 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, contratti – tipo);
- 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;
- 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

Il giudizio complessivo sui risultati dell'economia trentina nel corso del 2014 non può che essere orientato ad una misurata preoccupazione. In base a una prima stima sulla base dei dati economici disponibili, nel 2014 il PIL Provinciale dovrebbe evidenziare un andamento stagnante con una crescita prossima al +0%.

Da un lato si può sostenere che rispetto alle previsioni di ripresa formulate lo scorso anno, l'economia provinciale non abbia mantenuto le attese; una riflessione, quest'ultima, che vale non solo per il Trentino, ma più in generale per tutta l'economia italiana.

Dall'altro lato però l'economia locale sembra mostrare, secondo i risultati dell'indagine congiunturale condotta dall'Ufficio Studi e Ricerche della CCIAA, un andamento leggermente migliore rispetto a quello medio nazionale; è opportuno precisare che il risultato locale continua ad essere fortemente influenzato dalle *performance* di alcune imprese di medio-grande dimensione in grado di intercettare la domanda estera che operano soprattutto nel comparto manifatturiero. La situazione presso le imprese più piccole permane negativa così come presso alcuni settori economici, in particolare quelli meno aperti al commercio internazionale.

I giudizi degli imprenditori riflettono questa situazione di difficoltà. Come testimoniano alcuni dati dell'indagine trimestrale sulla congiuntura, sul piano degli ordinativi al termine del terzo trimestre 2014 solo il 14,1% delle imprese ha rilevato un aumento degli ordini rispetto al trimestre precedente mentre per quanto attiene alla situazione aziendale, solo il 11,4% degli imprenditori dichiara una buona redditività della propria impresa.

Il debole dinamismo evidenziato dai principali indicatori economici continua a produrre i suoi effetti anche sulla situazione occupazionale, già deteriorata dai precedenti anni di crisi. Ovviamente la situazione locale è decisamente migliore rispetto al quadro nazionale, tuttavia il tasso di disoccupazione ha raggiunto anche in Trentino valori che non trovano riscontro in anni recenti. Al termine del 2014 il tasso di disoccupazione, in base ai dati più recenti dell'indagine ISTAT sulle forze di lavoro, dovrebbe attestarsi intorno al 6%.

In un contesto caratterizzato dalla diminuzione della domanda locale e di quella nazionale, nonché dalla contrazione degli investimenti e della spesa delle P.A., gli unici segnali positivi vengono dalle esportazioni. Nel 2014 l'export della provincia di Trento dovrebbe confermarsi su valori prossimi ai 3,3 miliardi di Euro (il 20% del PIL provinciale), in sostanziale tenuta rispetto al dato record del 2013.

3 PRESENTAZIONE DEL PIANO

Come anticipato in premessa, l'architettura di base del Piano di Miglioramento dell'Ente è rimasta invariata rispetto al triennio precedente, nell'attesa che, a quadro normativo e regolamentare definito, si possa procedere all'individuazione e rimodulazione delle nuove priorità d'azione per la vigente consiliatura.

3.1. La *mission* della Camera di Commercio

La *mission* dell'Ente camerale può essere riassunta come segue:

- 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, in 5 macro-aree di riferimento ed in 4 prospettive Balanced Scorecard, come mostrato nella mappa strategica che segue.

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

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

4 LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE

4.1. OBIETTIVI INTERNI

4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.

L'Ente camerale sta affrontando un periodo di grande cambiamento e rinnovamento, connesso da una parte al progetto di riforma del sistema camerale, proposto dal Governo nazionale e, dall'altra, all'esigenza di rinnovare l'Accordo di Programma, che regola gli ambiti di intervento comuni e la delega di funzioni fra Provincia Autonoma di Trento e l'Ente camerale. Rilevante impatto sulla definizione della programmazione economica ed istituzionale dell'Ente ha avuto anche l'intervento normativo nazionale di riduzione del diritto annuo (in forza del quale è stata introdotta una diminuzione a scalare dell'onere a carico delle imprese per diritto annuo dal 35% al 50% nei tre esercizi venturi), che causa un calo considerevole delle risorse a disposizione dell'ente per la sua attività.

Il complesso di questi mutamenti di scenario rende evidente la necessità di improntare la gestione economica dell'Ente a criteri di sobrietà e prudenza, da perseguire sia in fase di programmazione del fabbisogno di spesa dei singoli uffici - di fatto determinato per il 2015 sulla base delle sole spese indispensabili al corretto funzionamento degli stessi - che in fase di successiva gestione delle risorse, attuando politiche di contenimento della spesa e razionalizzazione della contrattualistica. Nell'ambito dell'impegno per il contenimento della spesa si segnala la decisione del Consiglio camerale, disposta con deliberazioni n. 7 ed 8 di data 8 settembre 2014, di determinare, nel rispetto dei parametri fissati dalla legge ordinamentale, le indennità di Presidente e Vice-Presidente, cosi come i gettoni di presenza spettanti per la partecipazione a riunioni di Consiglio e di Giunta camerali, in misura marcatamente inferiore rispetto al passato.

Anche per il corrente esercizio gli indicatori relativi al contenimento della spesa (di funzionamento e personale) sono formulati 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.
Per completezza si riportano di seguito le azioni specifiche, funzionali al contenimento degli oneri di funzionamento e personale, che l'Ente camerale intende, in una prospettiva di continuità rispetto agli esercizi precedenti, attuare sul triennio.

Contenimento della spesa relativa al personale dipendente, mediante:

- razionalizzazione del ricorso al lavoro straordinario;
- rinuncia alla sostituzione del personale in maternità e del personale che ha cessato il proprio rapporto di lavoro;
- 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, anche incentivando e promuovendo il ricorso agli strumenti di negoziazione elettronica;
- 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;
- contenimento della spesa per l'affidamento in esterno di servizi ausiliari e logistici, anche valorizzando il ricorso alle risorse umane interne e razionalizzando il magazzino mediante dismissione di beni non utilizzati;
- innovazione delle tecnologie in uso presso l'Ente;
- miglioramento della programmazione economica delle attività.

Relativamente all'obiettivo operativo volto alla riduzione dei trasferimenti in corso d'esercizio si segnala come la decisione di innalzare il target previsto per il 2015 sia dipesa da una duplicità di circostanze, che si presume incideranno negativamente sulla capacità di gestione della spesa degli uffici: in primo luogo la predisposizione ad inizio anno di un bilancio tecnico, definito centralmente dagli uffici amministrativi sulla base delle sole risorse indispensabili e in secondo luogo la prevista riduzione (già attuata sull'esercizio 2014) del numero di revisioni di budget programmate sull'anno, con conseguente maggior irrigidimento della programmazione delle risorse.

Obiettivo strategico 1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
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%	>=87%	>=90%	>=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) %	<= 20%

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 pongono gli obiettivi volti al controllo dell'andamento delle entrate proprie dell'Ente camerale ed in particolar modo del diritto annuo, rispetto al quale si conferma l'obiettivo di mantenere una percentuale di riscossione superiore al 90% (diritto annuo relativo al 2012 incassato al 31.12.2014 pari a 92,8%), valore ampiamente superiore al dato medio nazionale.
Tale obiettivo diviene tanto più importante se si considera il calo di risorse che necessariamente conseguirà alla disposta riduzione del diritto annuo dovuto alle imprese (diminuzione a scalare dal 35% al 50% nei tre esercizi venturi).
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 2015	Target 2016	Target 2017
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	100%	>=90%	>=90%	>=90%

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)	31/12/2015
KPI65	Tempestiva segnalazione delle società di persone ed imprese individuali da sottoporre al Registro Imprese per la cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004	Rispetto delle tempistiche di segnalazione delle società di persone da sottoporre a procedura di cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004 (M128)	31/12/2015

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) %	100%

4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione

Nel corso del triennio 2015-2017 si prevede di proseguire, intensificandole, nelle azioni già avviate negli 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.

E' stato introdotta con la Legge 6 novembre 2012, n. 190, la necessità di implementare delle misure volte alla riduzione e/o contenimento del rischio corruttivo potenziale, adottando un Piano Triennale della prevenzione della corruzione aggiornato annualmente, anche sulla

base della Relazione sull'attività svolta predisposta alla fine di ciascun anno da parte del Responsabile per la prevenzione della corruzione al fine di valutare il grado di realizzazione, nonché di efficacia, delle iniziative programmate.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
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%	>=65%	>=70%	>=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

Obiettivo operativo 1.3.2 Implementazione di nuovi controlli/report relativi al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM208	Implementazione dei nuovi controlli/report relativi al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione	Numero di report relativi al P.T.P.C. attivati dagli uffici camerali ed utilizzati per l'elaborazione dello Relazione dell'attività svolta da parte del Responsabile Anticorruzione.(M208)	= 8

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.
La telematizzazione e la digitalizzazione hanno un impatto su vari ambiti dell'attività amministrativa. In particolare nella gestione del personale (di seguito descritta), nella gestione dell'attività documentale (di cui al 4.1.5), nella dotazione informativa trasversale dell'Ente (di cui al 4.1.6) e nella gestione degli adempimenti contabili (di cui 4.1.7).
In materia di gestione del personale gli obiettivi programmati concernono la ricostruzione delle posizioni contributive e retributive del personale, la gestione telematica del workflow straordinario attivato nel corso del 2014, che garantisce riduzione dei tempi medi di gestione delle pratiche e la 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 2015	Target 2016	Target 2017
KPI17	Ricostruzione posizioni contributive e retribuitive del personale	Numero di pratiche e posizioni contributive e retributive ricostruite (M36) / Totale delle posizioni attive e transitate (M37) %	100%	>=35%	>=35%	>=35%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
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)	<= 1

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

Per l'esercizio 2015 l'Ente camerale intende focalizzare la propria attenzione su due obiettivi principali in materia di gestione documentale e provvedimentale: la digitalizzazione delle procedure - con la sperimentazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti sulle determinazioni dirigenziali (nel 2014 è stata curata la fase di studio del progetto, elaborazione del flusso digitale e prima sperimentazione assieme alla segreteria dell'Area 1) e la sperimentazione dello smistamento solo in formato digitale dei

protocolli di competenza, con riduzione della documentazione cartacea circolante - ed il miglioramento della qualità dei provvedimenti, con particolare riguardo alle determinazioni di affidamento di beni e servizi.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
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%	>=60%	>=70%	>= 75%

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

Indicatore		Algoritmo	Target (2015)
KPIM205	Progetto di implementazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti dei competenti uffici sui provvedimenti camerali: estensione della procedura ad altre Aree organizzative.	Numero di Aree organizzative coinvolte nel progetto (M205)	>=2
KPI120	Incremento dell'inoltro telematico agli uffici delle comunicazioni digitali. Sperimentazione della procedura informatizzata di smistamento della posta in entrata, con consegna dei documenti nel solo formato digitale in luogo di quello cartaceo.	Numero uffici aderenti al progetto (M209) / Numero uffici contattati (M210)	>=50%

Obiettivo operativo 1.5.2. Miglioramento della qualità dei provvedimenti, con specifico riguardo ai provvedimenti concernenti l'affidamento di beni e servizi.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI58	Tempestiva predisposizione delle nuove direttive interne in materia di gestione degli acquisti	Rispetto delle tempistiche prefissate per la predisposizione delle direttive interne in materia di gestione degli acquisti sul mercato elettronico oppure tramite convenzioni CONSIP (M34)	31/12/2015
KPI121	Organizzazione di momenti formativi per la predisposizione dei provvedimenti riguardanti gli approvvigionamenti di beni e servizi	Numero direttori d'ufficio e Segreterie di Area partecipanti alla formazione (M211) /Numero direttori d'ufficio e Segreterie di Area totali (M212) %	>=80%

4.1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente

Relativamente al 2015 l'Ente camerale si propone di intervenire nelle seguenti direzioni:

- 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;
- garantire una costante manutenzione e rinnovamento della strumentazione informatica in uso, garantendo in particolare l'aggiornamento dei software sviluppati internamente e di proprietà dell'Ente camerale (funzionali ad esempio alla gestione del personale, delle rilevazioni statistiche dell'Ufficio Studi e Ricerche e dei controlli sulla filiera dei vino DOC/IGT).

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
KPI19	Diminuzione del rapporto utente richiedente antenna e non antenna per l'evasione delle richieste utilizzando lo strumento informatico QlikCdgAssitel per la misurazione.	Numero di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici da soggetti non "antenna" (M43) / Numero totale di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici (M44) %	33,33%	<=16%	<=15%	<=14%
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%	>=99%	>=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 Assistel (M142)	33,33%	<=8	<=7	<=7

Obiettivo operativo 1.6.1. 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)	31/12/2015

4.1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili

In esito al cambiamento del sistema integrato di gestione contabile, l'Ente camerale ha focalizzato la propria attenzione sull'attivazione delle nuove funzionalità dell'applicativo, volte alla progressiva digitalizzazione delle procedure. In particolare nel corso dell'esercizio 2014 si è provveduto a decentrare la fatturazione attiva presso gli uffici preposti all'attività commerciale (rimanendo in capo al Servizio Contabilità l'onere di supervisione e controllo) ed ad attivare, per tutte le imprese che vi hanno offerto consenso, la fatturazione digitale in sostituzione della fattura cartacea. Gli obiettivi principali che l'Ente camerale si prefigge di conseguire sul 2015 si rivolgono in tre direzioni:

- incrementare il ricorso alla fatturazione digitale, nell'emissione delle fatture attive nei confronti delle imprese;
- attivazione dei visti digitali per l'approvazione della conformità della fornitura del bene o prestazione del servizio ed i visti di liquidazione da parte del dirigente competente (già oggetto di sperimentazione nel corso dell'esercizio 2014);
- compiuta attivazione della fatturazione elettronica a norma di legge per le fatture passive.

Obiettivo strategico 1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
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%	>=22%	>=27%	>=30%
KPISTD225	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data ricevimento e la data del mandato di pagamento delle fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD266) / Fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD267)	33,34%	<=30	<=29	<=28
KPISTD226	Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive	Fatture passive ricevute e pagate entro 30 giorni nell'anno (MSTD268) / Fatture passive ricevute e pagate nell'anno (MSTD267) %	33,33%	>=55%	>=55%	>=55%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI122	Attivazione della procedura informatizzata di registrazione delle fatture passive e gestione del ciclo passivo (visti di conformità, visti di liquidazione)	Numero di Uffici per i quali è stata attivata la procedura informatizzata (M213) / Numero di Uffici nei quali si articola l'organizzazione camerale (M214) %	100%

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 2015, 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 2015	Target 2016	Target 2017
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)	28/02/2015
KPIM215	Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Numero dei comunicati stampa pubblicati sui mass media nell'anno (M215)	3

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 inoltre 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, come già previsto nel precedente Piano di Miglioramento, si propone di promuovere 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 (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 2015	Target 2016	Target 2017
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%	>=30%	>=30%

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 2015-2017 di incentrare la propria azione sulla progressiva informatizzazione delle procedure di rilascio dei certificati di origine, 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 2015	Target 2016	Target 2017
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) %	100%	>=25%	>=30%	>=30%

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 (Qlick-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.

Il sito internet rappresenta il fulcro della comunicazione verso l'esterno e della comunicazione interna all'Ente, per questo motivo è di fondamentale importanza che esso risponda a precise regole e criteri di funzionalità: deve essere in grado di attirare l'attenzione degli utenti, fornire informazioni in modo rapido e chiaro e trasmettere l'immagine dell'Ente. Nel corso del 2015 l'Ente camerale intende realizzare un nuovo sito internet al fine di proseguire, come nel triennio precedente, con il miglioramento della fruibilità e dell'organizzazione del portale istituzionale. L'intento è di garantire una maggiore omogeneità delle informazioni fornite dai singoli Uffici,

per agevolare e facilitare gli utenti nella consultazione delle sezioni di rispettivo interesse. Mentre l'attuale sito riflette l'organizzazione gerarchico funzionale dell'Ente, il nuovo portale dovrà rispondere all'esigenza, oggi fortemente avvertita, di una pubblica amministrazione a servizio dell'utenza. A tal fine la nuova logica di progettazione e gestione prevede un'organizzazione dei contenuti per temi e per processi e non più per ufficio e competenza.

Ulteriori azioni sono prospettate in riferimento all'implementazione della L.R. 10/2014 che ha recepito il D. Lgs 33/2013 e che ha previsto una serie di obblighi di pubblicazione di informazioni concernenti l'organizzazione dell'attività camerali, sull'apposita sezione del sito camerale "Amministrazione trasparente". Tali dati devono essere resi disponibili in formato aperto e rielaborabile.

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 2015	Target 2016	Target 2017
KPIM227	Aumento del numero totale di sessioni nell'anno. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e ritorno)	Numero totale di sessioni di accesso al sito web istituzionale effettuate nell'anno. (2014 - 191.279) (M227)	100%	>=200.000	>=210.000	>=220.000

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM9	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale (M9)	5

Obiettivo operativo 2.2.2. Realizzazione del nuovo sito internet camerale.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM228	Realizzazione del nuovo sito internet camerale	Realizzazione del nuovo sito internet camerale (M228)	31/12/2015

Obiettivo operativo 2.2.3. Adeguamento del sito internet camerale alle norme in materia di trasparenza

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI88	Riordino, entro il mese di dicembre 2015, della sezione trasparenza in conformità ai contenuti della L.R. 29 ottobre 2014, n. 10	Numero di informazioni previste dalla norma regionale in materia di trasparenza e presenti sul sito internet camerale (M157) / Numero di informazioni, da pubblicare sul sito, previste dalla normativa regionale in materia di trasparenza (M158) %	>= 100%

Obiettivo operativo 2.2.4. 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.
Altro aspetto che il Piano di Miglioramento intende monitorare, a partire dal 2015, è il numero di annullamenti effettuati al momento del rilascio documenti che appare un evidente prolungamento nei tempi dell'azione amministrativa, a discapito delle imprese, segnale di una gestione dell'iter amministrativo poco efficiente.

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 2015	Target 2016	Target 2017
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) %	25%	>=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) %	25%	>=55%	>=60%	>=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) %	25%	<=40%	<=35%	<=35%
KPIM216	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	25%	300	290	280

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 predispone le pratiche del RI e del AA	Numero di moduli disponibili sulla Comunità on-line rivolti al personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispone le pratiche del RI e del AA (M203)	>= 2
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 2015	Target 2016	Target 2017
KPI86	Percentuale di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 90 giorni).	Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T (M153)/ numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M156)	25%	>=95%	>=100%	>= 100%
KPI89	Percentuale di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 30 giorni).	Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M161)/ numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M162)	25%	>=100%	>=100%	>= 100%
KPI92	Percentuale di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite dall'Ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni).	Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M163)/ numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali ricevute nell'anno T * 100 (M164)	25%	>=100%	>=100%	>= 100%
KPI93	Percentuale di pratiche di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 20 giorni).	Numero di richieste istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M166)/ numero di richieste ricevute nell'anno T * 100 (M167)	25%	>=95%	>=100%	>= 100%

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

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

In accordo con l'Ente Provinciale, la CCIAA di Trento, ha impegnato notevoli risorse nel progetto di diffusione delle tecnologie digitali nel tessuto imprenditoriale. Nel corso del triennio 2015-2017, l'Ente camerale proseguirà con le azioni rivolte allo 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 2015	Target 2016	Target 2017
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%	>=70%	>=75%	>=80%

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. (M77)	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

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

Nel corso degli ultimi anni grande attenzione è stata data da parte dei media al tema dei ritardi nei pagamenti da parte delle P.A.. La CCIAA di Trento, per il triennio 2015 – 2017, ha quindi inteso effettuare un monitoraggio più specifico di questa attività amministrativa al fine di mantenere costante l'impegno da sempre profuso nel pagamento puntuale delle fatture. Il miglioramento di questa performance è evidentemente a tutto vantaggio delle imprese nonché garantisce una buona percezione dell'attività dell'Ente verso l'esterno.

Obiettivo strategico 2.6. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
KPIM206	Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della CCIAA di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014)	∑ (gg. intercorrenti fra data scadenza fattura e data di pagamento) * importo dovuto / somma importi pagati (M206)	50%	<= - 5 gg.	<= - 5 gg.	<= - 5 gg.
KPIM207	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	50%	<= 10	<= 10	<= 10

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 favore 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 2015	Target 2016	Target 2017
KPIM217	Aumento delle tipologie di listini prezzi realizzati e pubblicati sul sito istituzionale (2014 n. 8)	Numero di tipologie di listini prezzi realizzati e pubblicati sul sito istituzionale (M217)	50%	9	10	11
KPISTD176	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti	Istanze di cancellazioni e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno (MSTD205) / Istanze di cancellazioni e annotazioni pervenute nell'anno (MSTD206) %	50%	>=99%	>=99%	>=99%

Obiettivo operativo 3.1.1. Aggiornamento listini camerali.

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)	1
KPIM226	Aumento del numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" per la consultazione dei Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili" (2014 2.417)	Numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" (M226)	>=2.450

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 riscontate ed incrementare così l'attrattività del territorio.

La 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, ha portato l'Ente camerale ad intraprendere azioni per il rafforzamento dell'attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti. Tali azioni, rafforzate dalla costituzione di uno specifico Ufficio Metrologia Legale e Sicurezza Prodotti nel corso del 2013, hanno permesso di garantire una crescita costante dei controlli svolti, grazie anche alla forte presenza degli ispettori sul territorio. E' intenzione dell'Ente camerale proseguire in tali attività ampliandola con una specifica attenzione ai controlli in materia di etichettatura prodotti.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
KPI123	Tasso di evasione delle richieste di verifica periodica sugli strumenti di misura esistenti nella provincia pervenute al Servizio metrico camerale	Richieste di verifica periodica evase (M218) / Richieste pervenute alla CCIAA (M219) %	50%	95%	95%	95%
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) %	50%	>=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
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
KPI124	Collaborazioni con altri organi di vigilanza presenti sul territorio	Numero di richieste di collaborazione svolte (M220) / Numero di richieste di collaborazione pervenute (M221)%	>=95%

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 2015	Target 2016	Target 2017
KPI101	Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali e l'emissione delle ordinanze ingiunzioni	Numero di ordinanze ingiunzioni emesse nell'anno t entro il termine di 1 anno dalla data di ricezione dei verbali (M187)/Numero totale di ingiunzioni emesse nell'anno t (M188)%	50%	>=100%	>=100%	>=100%
KPISTD192	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	50%	>=70%	>=75%	>=80%

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 per il rafforzamento del servizio di conciliazione e per l'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 2015	Target 2016	Target 2017
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%	<=45	<=40	<=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)	= 4

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)	31/12/2015

Obiettivo operativo 3.4.3. Diffusione della cultura conciliativa.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM222	Diffusione della cultura conciliativa tramite l'accesso alle informazioni in tema di mediazione attraverso il portale web camerale.	Numero di visite sul sito web istituzionale della pagina riguardante la mediazione. (M222)	>=400

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 2015	Target 2016	Target 2017
KPIM223	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e l'invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM.	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e l'invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM. (M223)	100%	6	6	5

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. Individuazione dei costi standard per ricerche dei marchi d'impresa.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM224	Adozione di un tariffario standard per le ricerche nel settore dei marchi d'impresa	Adozione di un tariffario standard per le ricerche nel settore dei marchi d'impresa (M224)	31/12/2015

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, 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 2015	Target 2016	Target 2017
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
KPIM175	Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico/statistiche.	Numero medio di giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per la realizzazione delle indagini economico/statistiche (M175)	<= 40
KPIM97	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T (M97)	2

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 2015	Target 2016	Target 2017
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 Trento 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)	>= 70
KPI125	Incremento del numero di Comunicati stampa predisposti e diffusi su temi economici nell'anno rispetto all'anno precedente	Numero di Comunicati stampa predisposti e diffusi su temi economici nell'anno T / Numero di Comunicati stampa predisposti e diffusi su temi economici nell'anno T -1 % (M225)	>= 120%

4.5. PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TRENTINE

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, indirizzata 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 2015	Target 2016	Target 2017
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%	>= + 15%	>= + 10%	>= + 5%
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%	>= + 40%	>= + 30%	>= + 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'iniziative organizzate dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine	Soddisfazione media del fruitore in merito all'iniziative 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 2015	Target 2016	Target 2017
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