



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - TRENTO

---

**RELAZIONE SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEL  
PIANO DI MIGLIORAMENTO  
DELLA CAMERA DI COMMERCIO I.A.A. DI TRENTO  
- ESERCIZIO 2014 -**



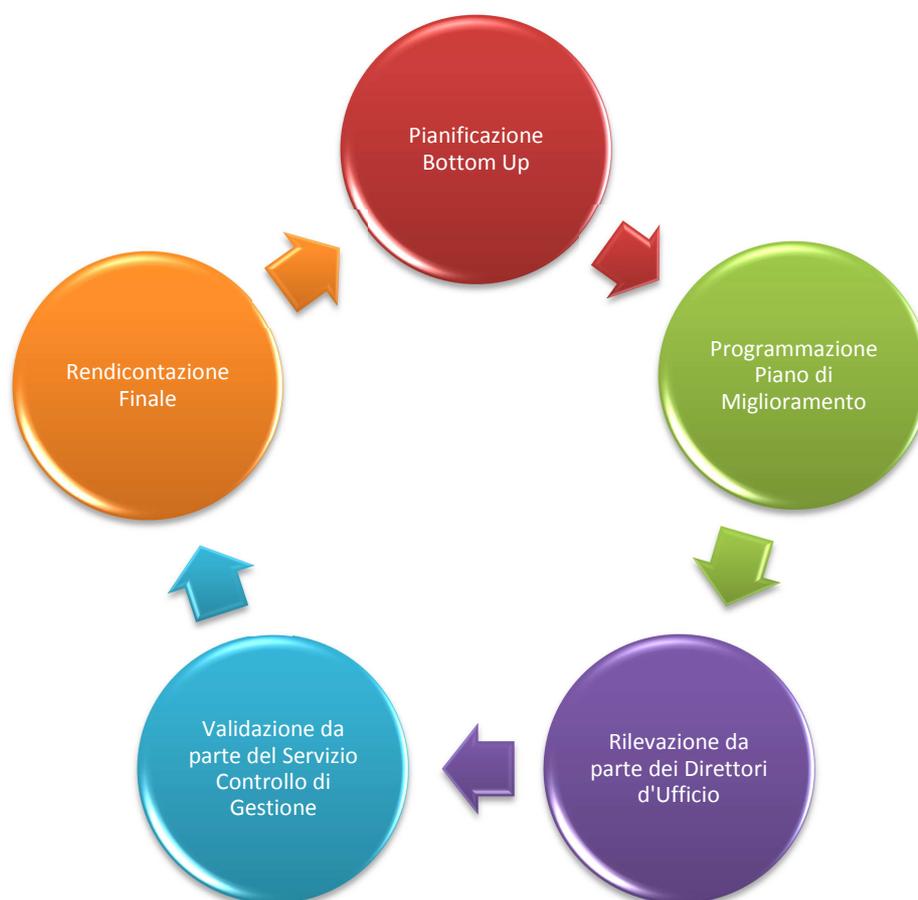
## Sommario

PREMESSA.....	5
1 IL CONTESTO INTERNO .....	7
1.1. Risorse finanziarie .....	7
1.2. Struttura organizzativa e risorse umane .....	8
1.3. Aziende Speciali.....	9
1.4. Politiche di genere .....	10
2 IL CONTESTO ESTERNO .....	12
3 LA MAPPA STRATEGICA DELL'ENTE .....	13
3.1 Il processo di rendicontazione delle attività svolte. ....	13
3.2 Criticità e punti di forza .....	13
4 OBIETTIVI OPERATIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI.....	19
4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica .....	19
4.1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo.....	19
4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione. ....	20
4.1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale. ....	21
4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente.....	22
4.1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente. ....	23
4.1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili.....	24
4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con gli altri Enti pubblici. ....	25
4.1.9. Formazione e valorizzazione del personale dipendente.....	26
4.2 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE.....	27
4.2.1. Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio. ....	27
4.2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio di cittadini e imprese e miglioramento della qualità delle pratiche. ....	28
4.2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane. ....	29
4.2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale. ....	30
4.2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati.....	31
4.3 REGOLAZIONE DEL MERCATO .....	32

4.3.1	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti.....	32
4.3.2	Offrire ulteriore impulso alle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti, con l'obiettivo ultimo di ridurre le irregolarità riscontrate ed incrementare così l'attrattività del territorio.....	33
4.3.3	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative.....	34
4.3.4	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie. ....	35
4.3.5	Potenziamento del servizio marchi e brevetti. ....	35
4.4	OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA .....	36
4.4.1	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali .....	36
4.4.2	Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati .....	37
4.5	PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE.....	39
4.5.1	Offrire ulteriore impulso, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, alle iniziative volte alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed alla diffusione di una solida cultura di prodotto. ....	39
4.5.2	Aumentare la diffusione dell'attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali. ....	40

## PREMESSA

Con la presente relazione si conclude l'iter procedurale di analisi e monitoraggio del Piano di Miglioramento dell'Ente camerale per l'anno 2014.



Il Piano di Miglioramento 2014-2016 definisce, secondo un approccio bottom-up, gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi e di risparmio nella gestione delle risorse, rappresentando in questo modo uno strumento per:

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

Al fine di favorire una rappresentazione complessiva e organica dell'Ente camerale e delle sue linee programmatiche di riferimento, il Piano di Miglioramento 2014-2016 è stato suddiviso in Aree Strategiche e obiettivi. Per ciascuno degli obiettivi si è provveduto a individuare specifici indicatori e annessi target di riferimento, che ne misurano in concreto il grado di raggiungimento.

La Relazione sull'Attuazione del Piano di Miglioramento rappresenta la ricognizione e il commento alla misurazione in concreto del grado di raggiungimento degli obiettivi, con la

contestuale rilevazione degli eventuali scostamenti, effettuata tramite la valorizzazione degli indicatori e annessi target di riferimento operata dai Direttori dei singoli uffici, con il supporto del Servizio Controllo di Gestione, nei primi mesi del 2015.

L'analisi complessiva dei dati riferiti al 2014 dimostra che l'Ente camerale ha generalmente raggiunto in maniera positiva i risultati prefissati, mediante interventi concreti in più settori strategici, come la semplificazione, la digitalizzazione, la formazione del personale, tutta la serie di attività istituzionali proprie della CCIAA sia in tema di organizzazione interna che in tema di rapporti con l'utenza e con i portatori di interesse in termini di tenuta dei Registri e Albi nonché di Regolazione del mercato.

Restano ancora margini di miglioramento dell'attività amministrativa interna, nell'ambito della telematizzazione delle procedure in materia di personale (che sconta anche un problema tecnico legato al software). Ulteriori margini di miglioramento sussistono nel campo della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche nonché nello studio e nelle analisi economico-statistiche.

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

## 1 IL CONTESTO INTERNO

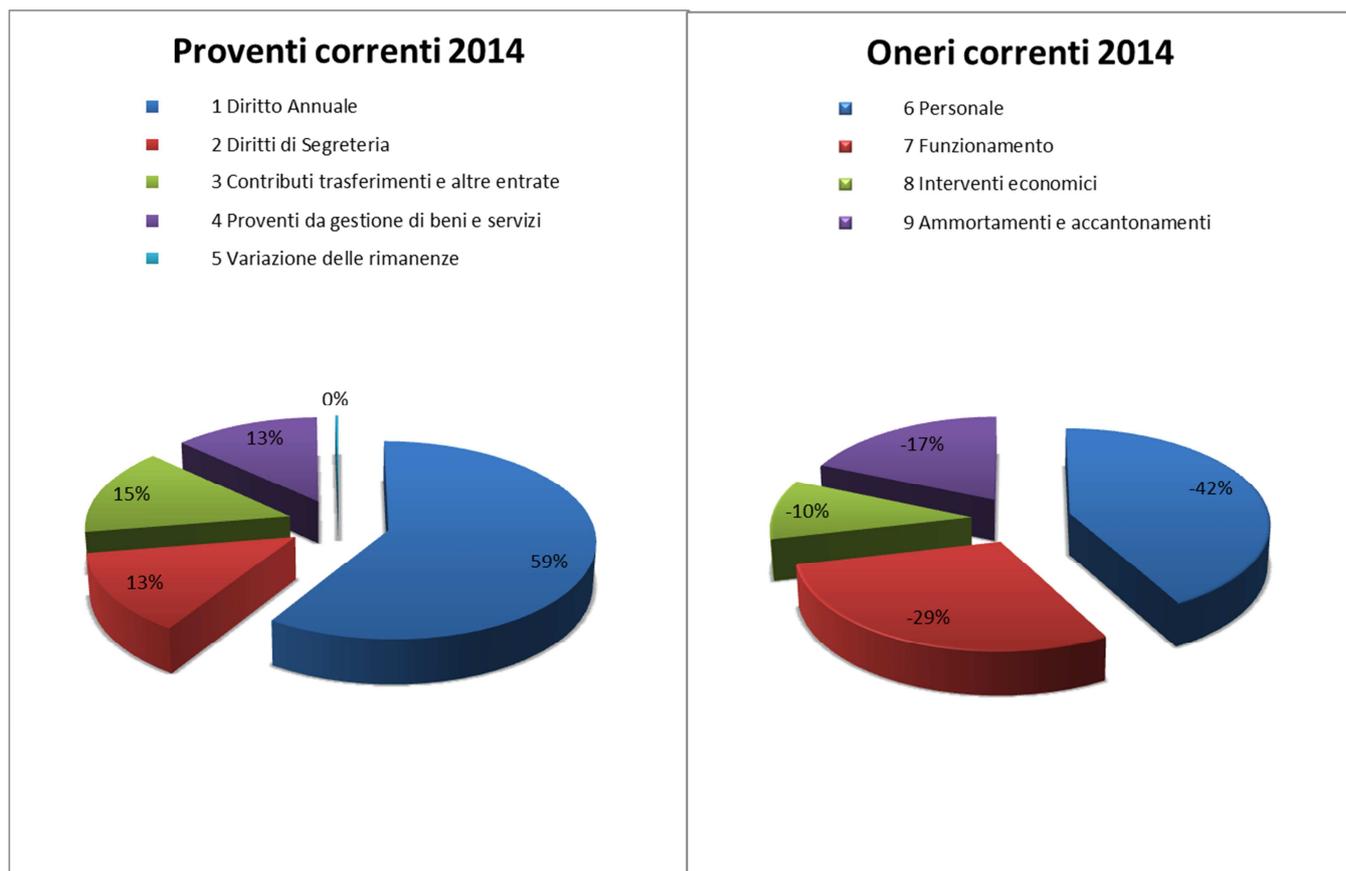
### 1.1. Risorse finanziarie

Il bilancio relativo all'esercizio 2014 ha rilevato proventi per complessivi Euro 17.664.949,45, e oneri per complessivi Euro 16.368.662,21, chiudendo con un risultato (utile) di esercizio di Euro 1.294.718,78 (tendo conto di una svalutazione dell'attivo patrimoniale di Euro - 1.568,46).

I dati di consuntivo attestano, sull'esercizio 2014, il pieno rispetto da parte dell'Ente camerale degli obiettivi di contenimento della spesa pubblica, funzionali all'osservanza del Patto di Stabilità nazionale, approvati dalla Provincia Autonoma di Trento ai sensi e per gli effetti dell'art. 79 dello Statuto di autonomia.

<b>Bilancio d'esercizio 2014</b>	
<b>Gestione corrente</b>	
Proventi correnti	
1 Diritto Annuale	€ 9.842.354,08
2 Diritti di Segreteria	€ 2.226.680,84
3 Contributi trasferimenti e altre entrate	€ 2.415.409,71
4 Proventi da gestione di beni e servizi	€ 2.134.640,15
5 Variazione delle rimanenze	-€ 45.658,89
<b>Totale proventi correnti A</b>	<b>€ 16.573.425,89</b>
Oneri correnti	
6 Personale	-€ 6.769.972,02
7 Funzionamento	-€ 4.730.345,78
8 Interventi economici	-€ 1.639.221,47
9 Ammortamenti e accantonamenti	-€ 2.981.184,92
<b>Totale Oneri Correnti B</b>	<b>-€ 16.120.724,19</b>
<b>Risultato della gestione corrente A-B</b>	<b>€ 452.701,70</b>
<b>Gestione finanziaria</b>	
10 Proventi finanziari	€ 570.470,57
11 Oneri finanziari	€ -
<b>Risultato della gestione finanziaria</b>	<b>€ 570.470,57</b>
<b>Gestione straordinaria</b>	
12 Proventi straordinari	€ 521.052,99
13 Oneri straordinari	-€ 247.938,02
<b>Risultato della gestione straordinaria</b>	<b>€ 273.114,97</b>
<b>Rettifiche attività finanziaria</b>	
14 Rivalutazioni attivo patrimoniale	€ -
15 Svalutazioni attivo patrimoniale	-€ 1.568,46
<b>Differenza rettifiche attività finanziaria</b>	<b>-€ 1.568,46</b>
<b>Risultato economico d'esercizio</b>	<b>€ 1.294.718,78</b>

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



## 1.2. Struttura organizzativa e risorse umane

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

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

A cavallo fra il 2013 e il 2014, all'adeguamento della struttura organizzativa, ha fatto seguito una ricollocazione degli spazi fisici assegnati agli uffici, con spostamento dell'Ufficio Studi e Ricerche a Palazzo Roccabruna, sede dell'Enoteca e dell'Osservatorio. Inoltre, per favorire l'accesso dell'Utenza agli sportelli aperti al pubblico, si è provveduto a spostare il Servizio Anagrafe Ambientale al primo piano della sede camerale. Sono terminate nel 2014 le operazioni di spostamento del Servizio Protocollo dal terzo al primo piano, per garantire una maggiore disponibilità di spazi da adibire ad archivio.

In parallelo sono proseguiti gli sforzi per ricercare un'ottimale allocazione del personale camerale a copertura del mutato fabbisogno dei singoli Uffici (per incremento delle competenze, o variazioni nel rapporto di lavoro del personale).

In considerazione della spinta sempre più forte effettuata dalle norme in materia di acquisti della PA verso l'utilizzo del mercato elettronico si è provveduto a formare una parte del personale in modo tale da renderla specializzata nell'utilizzo degli strumenti telematici di approvvigionamento dei beni, sia nazionali (Consip e MePA), sia provinciali (Mepat). Questo ha prodotto la creazione di una task force specializzata, presso l'Ufficio Economato, che oltre ad occuparsi dell'approvvigionamento dei beni e servizi per la CCIAA, si occupa anche di fornire aiuto alle imprese trentine che intendono iscriversi ai suddetti portali di acquisti telematici, per poter mantenere aperta la possibilità di concludere contratti di approvvigionamento con la PA.

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 si riportano, in tabelle, i dati riguardanti il personale.

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
<b>dipendenti + dirigenti (totale)</b>	<b>117,67</b>	<b>117,67</b>	<b>118,17</b>	<b>116,17</b>

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
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>121</b>

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

### 1.3. Aziende Speciali

La struttura organizzativa della Camera di Commercio di Trento ha subito una modifica sostanziale nel corso del 2014.

In seguito ad una concordata modifica dell'Accordo di programma, documento che regola i rapporti tra la Provincia autonoma di Trento e l'Ente camerale, previsto dall'art. 19 della L.P. 19 dicembre 2005, n. 20, sono stati ridefiniti alcuni ambiti di collaborazione fra i due enti, in particolare per quanto concerne l'erogazione di prodotti e servizi informativi per

l'internazionalizzazione delle imprese, nonché per iniziative di orientamento del mercato e di sensibilizzazione su temi e mercati esteri.

A seguito di tale nuova impostazione l'attività appena descritta, la quale negli ultimi anni era stata svolta da Trentino Sprint è stata concentrata dalla Provincia autonoma di Trento, in via esclusiva, presso la nuova struttura di Trentino Sviluppo S.p.A., agenzia creata dalla Provincia autonoma di Trento per favorire lo sviluppo del sistema trentino, attraverso azioni e servizi volti a supportare la crescita dell'imprenditorialità e la capacità di fare innovazione.

Il Consiglio camerale, in considerazione della motivazione sopraesposta, con propria deliberazione n. 4 del 28 aprile 2014 ha deliberato la soppressione, con decorrenza 1 gennaio 2015, dell'Azienda speciale della Camera di Commercio I.A.A. di Trento "Trentino Sprint".

E' stata quindi sottoscritta una convenzione fra Trentino Sprint e Trentino Sviluppo S.p.a. che ha previsto il passaggio dal mese di aprile 2014 del personale di Trentino Sprint a Trentino Sviluppo;

In conseguenza della soppressione di Trentino Sprint la Camera di Commercio di Trento possiede ora un'unica Azienda Speciale: Accademia di Impresa.

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

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

#### **1.4. Politiche di genere**

Con deliberazione della Giunta camerale n. 76 di data 31 ottobre 2014 l'Ente camerale ha rinnovato il Comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile (CIF), previsto dall'art. 18-bis della L.R. 9 agosto 1982 n. 7. Il Comitato è un organismo senza personalità giuridica che svolge funzioni di tipo consultivo-propositivo volte a favorire la creazione di nuova imprenditorialità e la qualificazione delle donne imprenditrici e a contribuire al processo di diffusione e radicamento nella realtà trentina di una cultura imprenditoriale libera da vincoli di genere. Operativamente:

- svolge le proprie funzioni organizzando convegni e incontri per approfondire e diffondere la conoscenza degli strumenti a sostegno dello sviluppo di attività economiche gestite da donne;
- promuove, grazie all'intervento dell'Ufficio studi e ricerche della Camera di Commercio, le indagini statistiche trimestrali che monitorano l'andamento delle imprese femminili in provincia di Trento e lo confrontano con i dati delle regioni limitrofe e con quelli nazionali;
- costituisce un utile punto di collegamento tra l'attività provinciale e tutte le imprenditrici che, nella maggior parte dei casi, hanno bisogno di orientarsi tra gli strumenti di pubblico supporto alla loro attività economica; in particolare, a fronte

della richiesta di informazioni su provvidenze e normative a favore delle donne che fanno impresa la Segreteria del CIF fornisce i riferimenti delle strutture provinciali deputate (APIAE, Trentino Sviluppo, Agenzia del lavoro);

- organizza, in collaborazione con Accademia d'impresa, corsi di formazione atti ad ampliare sviluppare, adattare e consolidare la professionalità delle partecipanti;
- mette a disposizione delle imprenditrici un accordo, sottoscritto con Cassa centrale banca e i Confidi, che ne agevola l'accesso al credito;
- istituisce, in collaborazione con l'Università degli studi di Trento, premi a tesi di laurea dedicate al tema dell'imprenditoria femminile;
- partecipa e interviene nel dibattito pubblico portando la propria voce a supporto di tutte le donne che fanno impresa.

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

Nel corso del 2014 il Comitato si è riunito periodicamente al fine di analizzare e valutare eventuali azioni volte a migliorare il benessere organizzativo interno, attivandosi anche per dare risposta ad alcune richieste emerse nell'ambito dell'indagine effettuata nel 2013.

## 2 IL CONTESTO ESTERNO

Il giudizio complessivo sui risultati dell'economia trentina nel corso del 2014 non può che essere orientato a una misurata preoccupazione. Secondo 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 a 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 l'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 LA MAPPA STRATEGICA DELL'ENTE

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

#### 3.1 Il processo di rendicontazione delle attività svolte.

La relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento per l'esercizio 2014 è stata elaborata con il coinvolgimento diretto degli Uffici e in particolare dei Dirigenti e Direttori, chiamati a fornire i dati di consuntivo delle misure di rispettiva competenza.

Purtroppo a causa di problemi con il software di Rilevazione non è stata possibile, nel corso dell'estate del 2014, l'effettuazione formale della verifica interna intermedia del grado di progressione delle azioni volte al raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi previsti dai vari uffici per l'esercizio 2014.

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

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

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

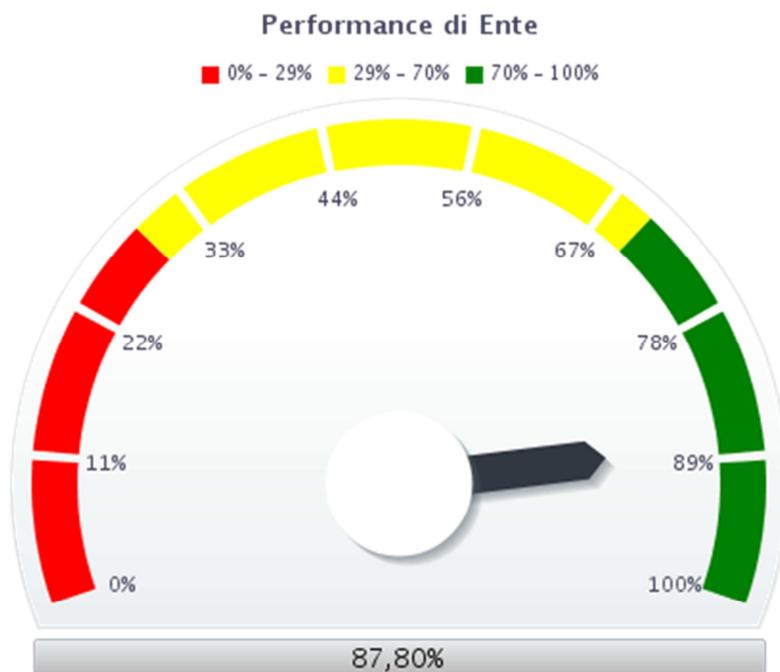
#### 3.2 Criticità e punti di forza

La rendicontazione delle azioni avviate sull'esercizio 2014 e dei relativi risultati raggiunti, fa emergere un quadro positivo di performance generale della struttura, con una percentuale complessiva di raggiungimento degli obiettivi pari all'

**87,80%.**

Per la valutazione della performance relativa all'esercizio 2013 erano stati adottati solo obiettivi strategici (con respiro triennale), mentre per l'esercizio 2014 sono stati individuati anche degli obiettivi operativi riferiti al singolo esercizio. Tuttavia l'indicatore di seguito riportato è generato e rendiconta i soli obiettivi strategici, ed è quindi perfettamente confrontabile con quello del 2013.

Nei paragrafi successivi sarà analizzata, oltre alla performance relativa agli obiettivi strategici, anche quella degli obiettivi operativi.



I dati riferiti al 2014 sono positivi, in particolare quelli relativi al contenimento della spesa e al miglioramento dei tempi dell'azione amministrativa, entrambi obiettivi di centrale importanza nel processo di efficientamento della pubblica amministrazione.

I target relativi alla gestione economico-finanziaria fissati in fase di predisposizione del Piano Miglioramento 2014-2016, pur essendo impegnativi, sono stati pienamente raggiunti e anche il monitoraggio dei tempi di evasione delle pratiche nei vari settori di competenza dell'Ente camerale (Registro Imprese, Albo Imprese Artigiane, Albo gestore ambientale, Elenco provinciale delle imprese forestali, Elenco protesti, Marchi e brevetti) ha evidenziato dei buoni risultati. L'Ente ha intenzione di mantenere l'attenzione non solo orientata al contenimento dei tempi, ma anche alla qualità e all'accuratezza che attualmente caratterizzano la gestione delle pratiche.

Vi sono invece ancora margini di crescita per la telematizzazione dei servizi offerti all'utenza e per l'informatizzazione delle procedure interne. I risultati ottenuti nel corso del 2014 non sono stati pienamente soddisfacenti anche a causa del venir meno di alcuni progetti, in particolare:

- è stata sospesa l'attivazione della procedura telematica per la richiesta delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione, in quanto la scarsa richiesta a livello nazionale dimostrato dagli utenti, ha fatto venir meno l'interesse degli Enti camerali per l'implementazione del sistema informatico di supporto da parte di Infocamere;
- non è stato possibile attivare né il progetto volto a migliorare e telematizzare le procedure relative alla ricostruzione delle posizioni contributive e retributive del personale, né quello per la creazione del fascicolo elettronico per ciascun dipendente, causa la riduzione dell'organico dell'ufficio risorse umane. Tale

mancata attivazione dei progetti ha influito negativamente sugli indicatori legati al miglioramento dei processi interni.

Spazi di miglioramento permangono anche per lo sviluppo di nuove analisi economiche – statistiche, in collaborazione con altri Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali, al fine di disporre degli elementi necessari per conoscere e comprendere la realtà economica e le dinamiche in essere sul mercato locale e per operare scelte efficaci in una prospettiva di lungo periodo.

Anche nel settore della promozione e della valorizzazione delle produzioni locali l'Ente camerale mira a ottenere una maggiore collaborazione da parte di soggetti pubblici o privati cercando di incrementare le risorse a disposizione per le iniziative in tale settore, nonostante la situazione economica – finanziaria attuale.

In data 27 marzo 2015 l'attuale Giunta camerale ha approvato il Piano miglioramento relativo al triennio 2015-2017 nel quale, oltre al mantenimento degli obiettivi già perseguiti negli esercizi precedenti (come la razionalizzazione e il contenimento della spesa o il miglioramento della qualità delle pratiche sia in termini di tempo che di contenuto) si è presentata particolare attenzione a temi quali la prevenzione di potenziali fenomeni corruttivi e il miglioramento della comunicazione in termini di accessibilità, fruibilità e trasparenza dell'informazione.



## MAPPA STRATEGICA DELLA C.C.I.A.A. DI TRENTO – ESERCIZIO 2014

		AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI	AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	AREA STRATEGICA 3 - REGOLAZIONE DEL MERCATO	AREA STRATEGICA 4 - OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	AREA STRATEGICA 5 - PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE
Prospettiva	Obiettivo					
Rapporti con l'utenza e con i portatori di interesse	1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici	92%				
	2.1 Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio		50%			
	2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate		100%			
	2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane		100%			
	2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale		100%			
	4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici.				100%	
Innovazione e sviluppo del territorio	2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati		100%			
	3.1 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti			97%		
	3.2 Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti			92%		
	3.3 Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative			100%		
	3.4 Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie			100%		
	3.5 Potenziamento del servizio marchi e brevetti			100%		
	4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali.				45%	
	5.1. Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati), alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto.					50%
	5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali.					100%
Gestione economico-finanziaria	1.1 Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	100%				
	1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	98%				
Miglioramento dei processi interni	1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	100%				
	1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale	0%				
	1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	100%				
	1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente	97%				
	1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili	100%				
	1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente	99%				



## 4 OBIETTIVI OPERATIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

### 4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica

Come già anticipato nella prima parte, l'obiettivo di contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica a livello strategico ha mostrato un completo raggiungimento dei target fissati (100%).

A livello operativo si rileva il raggiungimento dell'obiettivo di riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse nel corso del 2014, mentre l'accumularsi di modifiche normative e regolamentari in materia di acquisti e la decisione di indirizzare le energie anche nella formazione di personale camerale esperto in materia di mercato digitale, ha comportato lo slittamento della predisposizione delle nuove direttive interne in materia di gestione degli acquisti al 2015.

#### Obiettivo strategico 1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.

1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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)	=100%	100,00%	100,00%	
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) %	>=85%	86,21%	100,00%	

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

1.1.1. Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno	Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse (M119) / Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa (M120) %	<=15%	10,92%	100,00%
Tempestiva predisposizione delle nuove direttive interne in materia di gestione degli acquisti	Rispetto delle tempistiche prefissate per la predisposizione delle direttive interne in materia di gestione degli acquisti sul mercato elettronico oppure tramite convenzioni CONSIP (M34)	31/08/2014	-	0,00%

### 4.1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo.

Anche in materia di diritto annuo a livello strategico si è rilevato il sostanziale raggiungimento degli obiettivi previsti. Allo stesso modo risultano completamente raggiunti anche gli obiettivi operativi.

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

1.2 Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo.					97,80%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	>=90%	86,04%	95,60%	
Diminuzione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuo	(Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuo (t) - Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuo (t-1)) / Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuo (t-1) % (M123)	<=5%	-16,17%	100,00%	

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

1.2.1. Prosecuzione delle attività di "pulizia del Registro Imprese".				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Gestione efficace delle procedure di inibizione - ai soli fini del computo della base del diritto annuo di competenza - delle imprese inattive ma non assoggettabili a cancellazione d'ufficio	Rispetto delle tempistiche di segnalazione delle imprese inattive ma non assoggettabili alla procedura di cancellazione d'ufficio (M126)	31/12/2014	31/12/2014	100%
Tempestiva segnalazione delle società di persone da sottoporre al Registro Imprese per la cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004	Rispetto delle tempistiche di segnalazione delle società di persone da sottoporre a procedura di cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004 (M128)	31/12/2014	31/12/2014	100%

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

1.2.2. Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuo.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuo	Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuo sistemate nell'anno (M124) / Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuo (M123) %	>=50%	100,00%	100%

#### 4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione.

Come si nota dalla percentuale indicata nella sottostante tabella, l'obiettivo strategico di ampliare il novero di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente, è stato raggiunto quasi completamente (99,77%).

L'Ente ha raggiunto anche gli obiettivi operativi collegati.

Nel corso del 2014 infatti è stato approvato il primo Piano triennale (2014-2016) di Miglioramento dell'Ente camerale e ne è stato successivamente curato l'inserimento nell'applicativo informatico di gestione della performance (Febe), elaborato da Infocamere. Per la prima volta è stata compiuta la Rilevazione finale degli obiettivi (esercizio 2013) che è confluita nell'apposito documento denominato Stato di Attuazione.

Le risultanze di tali operazioni, hanno costituito la base per la predisposizione, con i necessari correttivi, dell'aggiornamento del Piano per il triennio successivo (2015-2017).

Ulteriori azioni sono infine state avviate per offrire agli Uffici strumenti più puntuali per il controllo delle risorse e per predisporre un'adeguata reportistica in merito alle modalità di

affidamento di forniture di beni e servizi e al grado di utilizzo delle risorse in corso d'anno e a consuntivo.

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

1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione.					99,77%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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) %	$\geq 63\%$	62,86%	99,77%	

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

1.3.1. Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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	1	100,00%
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)	$\geq 3$	3	100,00%

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

Come anticipato in precedenza (cfr. par. 3.1) tale Obiettivo Strategico ha subito un forte rallentamento a causa dell'intervenuta diminuzione del personale assegnato all'Ufficio Risorse Umane che, a parità di carico lavorativo, ha comportato una diminuzione della performance "migliorativa" al fine di garantire comunque l'assolvimento dell'importante mole di attività ordinaria.

Ovviamente tale diminuzione del personale ha avuto il medesimo effetto anche a livello di obiettivi operativi che sono anch'essi solo parzialmente raggiunti.

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

1.4 Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale					0,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Ricostruzione posizioni contributive e retributive del personale	Numero di pratiche e posizioni contributive e retributive ricostruite (M36) / Totale delle posizioni attive e transitate (M37) %	$\geq 30\%$	0,00%	0,00%	
Previa attivazione della procedura telematica, creazione del fascicolo elettronico per ciascun dipendente	Numero di fascicoli elettronici creati (M38) / Numero totale dei fascicoli elettronici da creare (M39) %	$\geq 5\%$	0,00%	0,00%	

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

<b>1.4.1. Attivazione di nuove procedure informatizzate per la gestione del workflow dello straordinario.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Attivazione della procedura telematica del workflow dello straordinario	Rispetto delle tempistiche prefissate per l'attivazione della procedura telematica del workflow dello straordinario (M133)	30/06/2014	30/06/2014	100,00%
Diminuzione del tempo medio di evasione del procedimento di gestione dello straordinario	Giorni intercorrenti tra la fine del mese ed il momento in cui il dato sullo straordinario consolidato viene reso disponibile (M40)	<=5	9,00	20,00%

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

<b>1.4.2. Attivazione di nuove procedure informatizzate per la gestione dei fascicoli dei dipendenti.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Previa verifica della rispondenza alle esigenze camerali delle funzionalità offerte dall'applicativo Infocamere, attivazione della procedura telematica del fascicolo elettronico del personale	Rispetto delle tempistiche prefissate per l'attivazione della procedura telematica di creazione del fascicolo elettronico del personale (M134)	30/06/2014	-----	0,00%

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

Come detto in precedenza, l'obiettivo strategico di telematizzazione dell'Ente camerale ha visto il pieno conseguimento del target previsto in materia di incremento delle comunicazioni inoltrate via PEC. A livello operativo è stato realizzato il database per la gestione degli archivi camerali.

L'obiettivo di avvio del progetto pilota di sperimentazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti sui provvedimenti dell'Area 1 è stato invece raggiunto solo parzialmente, anche a causa di alcune difficoltà tecniche di implementazione del software. Non è stato invece realizzato il report che analizza la tempestività e completezza delle proposte di determinazioni dirigenziali e del Segretario generale.

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

<b>1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente.</b>					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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) %	>=40%	44,61%	100,00%	

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

<b>1.5.1. Informatizzazione della gestione del protocollo e dell'attività provvedimentale dell'Ente.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Avvio del progetto pilota di sperimentazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti dei competenti uffici sui provvedimenti dell'Area 1 - Affari Generali	Rispetto delle tempistiche di avvio del progetto pilota di sperimentazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti dei competenti uffici sui provvedimenti dell'Area 1 (M139)	31/03/2014	10/01/2015	37,28%
Creazione di un database per la gestione degli archivi camerali, con caricamento dei dati pregressi	Rispetto delle tempistiche di creazione di un database interno per la gestione degli archivi camerali (M187)	31/12/2014	31/12/2014	100,00%

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

<b>Obiettivo operativo 1.5.2. Monitoraggio dei tempi di consegna delle determinazioni dirigenziali e del Segretario Generale.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
In collaborazione con i referenti di Area, predisposizione di un report che analizzi la tempestività e la completezza delle	Rispetto delle tempistiche di predisposizione del report (M138)	31/12/2014	-----	0,00%

**4.1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente.**

Raggiunti quasi completamente gli obiettivi strategici posti per il 2014. Per quanto riguarda gli obiettivi operativi in materia di miglioramento della dotazione informatica della Camera di Commercio è stato posto in funzione l'ulteriore sviluppo del c.d. progetto Wi-Fi. E' stata, infatti, implementata la gestione del servizio mediante fibra ottica spenta.

Al contrario, non è stato ancora portato a compimento l'allestimento del servizio di Disaster Recovery su terzo sito esterno, in conformità ai requisiti legislativi del nuovo CAD (D. Lgs. 30 dicembre 2010, n. 235), in quanto è stato trasmesso all'Agenzia per l'Italia Digitale il Piano di fattibilità dell'iniziativa per l'acquisizione del parere di cui all'art. 50bis, comma 4, del Codice dell'Amministrazione Digitale.

L'esame di tale Piano ha ottenuto il parere favorevole da parte dell'AgID acquisito dall'Ente il 26 marzo 2015.

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

<b>1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente.</b>					97,26%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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) %	<=15%	15,16%	98,93%	
Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento informativo Neteye.	% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni, accesso alla rete camerale e desktop, servizi internet (M58)	>=98%	99,67%	100,00%	
Tempestività degli interventi di assistenza. Dato calcolato a partire dal momento della verifica di fattibilità per la lavorazione (data assegnazione)	Tempo medio di evasione delle richieste di assistenza inoltrate dagli uffici mediante l'applicativo Assitel (M142)	<=7	7,50	92,86%	

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

1.6.1. Completamento del progetto di introduzione della fibra ottica spenta e attivazione del servizio WI-FI.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Tempestiva predisposizione degli ulteriori sviluppi del progetto: gestione del servizio WI-FI mediante fibra ottica spenta (in sostituzione del modem ADSL attualmente in uso)	Rispetto delle tempistiche di attivazione degli ulteriori sviluppi del progetto di introduzione della fibra ottica spenta e attivazione del servizio WI-FI (M144)	31/12/2014	31/12/2014	100,00%

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

1.6.2. Miglioramento dei sistemi di back-up in uso presso l'Ente camerale.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Progetto sperimentale di allestimento di un servizio di disaster recovery su terzo sito esterno, in conformità ai requisiti legislativi del nuovo CAD (d.lgs. 30 dic 2010, n. 235)	Rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio di disaster recovery su terzo sito esterno (M143)	31/12/2014	-----	0,00%

#### 4.1.7 Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili.

Come già anticipato nella parte introduttiva, grande attenzione e risorse sono state indirizzate dall'Ente per far fronte all'innovazione tecnologica e burocratica dovuta all'introduzione della fatturazione elettronica, e per il pagamento delle fatture passive nei termini di legge.

L'Ente è stato così in grado di garantire un indice di tempestività di pagamento delle fatture elevato. A fronte di questo impegno gli obiettivi strategici previsti sono stati quindi tutti pienamente raggiunti.

Allo stesso tempo, anche l'obiettivo operativo di attivazione della procedura informatizzata di registrazione delle fatture passive e gestione del ciclo passivo è stato pienamente raggiunto.

### Obiettivo strategico 1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili.

1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili.					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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) %	$\geq 10\%$	23,34%	100,00%	
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)	$\leq 32$	28,95	100,00%	
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) %	$\geq 50\%$	73,47%	100,00%	

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

1.7.1. Informatizzazione delle procedure di fatturazione passiva e gestione del ciclo passivo.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Attivazione della procedura informatizzata di registrazione delle fatture passive e gestione del ciclo passivo (visti di conformità, visti di liquidazione)	Rispetto delle tempistiche di attivazione della procedura informatizzata di registrazione delle fatture passive e gestione del ciclo passivo (M145)	31/12/2014	31/12/2014	100,00%

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

Nel 2014 l'Ente camerale ha mantenuto un forte impegno nel rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici. Questo è testimoniato dal raggiungimento, quasi completo, degli obiettivi in termini di progetti realizzati con la Camera di commercio di Bolzano, nonché dalla piena realizzazione degli obiettivi relativi agli eventi di comunicazione previsti nel Piano della Comunicazione e al numero di presenze del Segretario generale alle consulte, comitati e riunioni indette nel corso del 2014.

Parallelamente a questo raggiungimento quasi totale degli obiettivi strategici, sono stati raggiunti anche gli obiettivi operativi connessi. Questi hanno garantito una pianificazione annuale più strutturata del Piano della Comunicazione entro gennaio e l'incremento dell'utilizzo della videoconferenza quale strumento per facilitare la comunicazione, soprattutto in tema di formazione a distanza (importanti a tal riguardo i corsi svolti dal Registro delle Imprese relativi ai Gruppi REA-ATECO. Vi sono margini di miglioramento nell'uso di questi strumenti in altri ambiti). Tuttavia merita di essere sottolineato come, in accordo con la Provincia Autonoma di Trento, sia stato realizzato il 18 marzo 2014 il seminario gratuito dal titolo: "Fatturazione Elettronica e Digitalizzazione dei processi: fra opportunità ed urgenza". Gli argomenti e i contenuti del seminario, trasmesso anche in diretta online su piattaforma Infocamere con la strumentazione in possesso dell'Ente, sono stati presentati dagli esperti dell'Osservatorio Fatturazione Elettronica e Dematerializzazione della School of Management del Politecnico di Milano.

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

1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti.					91,67%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Assicurare la presenza politica dell'Ente negli organi del sistema camerale nazionale e regionale	Numero di consulte dei Segretari Generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione Regionale partecipate nell'anno (M146) / Numero totale di consulte dei Segretario generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione regionale indette nell'anno (M147) %	>=90%	100,00%	100,00%	
Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno	Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno (M2) / Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione (M3) %	>=90%	101,82%	100,00%	
Sviluppare sinergie con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano per la gestione di progetti congiunti	Numero di progetti realizzati in sinergia con la Camera di Commercio di Bolzano (M49)	>=4	3,00	75,00%	

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

1.8.1. Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (M1)	31/01/2014	31/01/2014	100,00%

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

1.8.2. Attivazione e sperimentazione di nuovi strumenti di videocomunicazione (videoconferenze interne/esterne, eventi in streaming).				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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	15	100,00%

**4.1.9 Formazione e valorizzazione del personale dipendente.**

Come negli anni precedenti, anche nel 2014, specifica attenzione è stata dedicata alla qualificazione e all'aggiornamento del capitale umano, nel rispetto del contenimento dei relativi costi, per garantire agli utenti un elevato livello di qualità dei servizi erogati.

Nel corso del 2014 si è quindi provveduto ad attivare tutti i corsi di formazione obbligatori ex lege e corsi su tematiche specifiche d'interesse dei singoli Uffici.

Sono stati conseguiti i target prefissati sia a livello strategico sia operativo.

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

1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale.					
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Rapporto tra il numero di eventi formativi svolti nella sede camerale o sul territorio comunale di Trento e il totale degli eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato	Numero di eventi formativi per i dipendenti svolti entro la sede camerale e/o all'interno del Comune di Trento (M54) / Numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (M55)	>=0,95	0,92	97,34%	98,67%
Diffusione dell'attività formativa (esclusa formazione trasversale obbligatoria ex lege e formazione per progressioni economiche) tra il personale camerale assunto a tempo indeterminato	Personale camerale partecipante a programmi di formazione nell'anno (MSTD118) / Personale camerale (MSTD119) %	>=30%	33,07%	100,00%	

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

1.9.1. Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Assicurare l'espletamento dei percorsi formativi obbligatori previsti dalla normativa vigente (sicurezza, privacy, anticorruzione)	Numero di corsi di formazione obbligatoria realizzati (M52) / Numero di corsi di formazione obbligatoria previsti dalle normative (M53) %	>=100%	100,00%	100,00%
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)	>=1800	2.313,00	100,00%

## 4.2 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

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

L'obiettivo strategico relativo all'attivazione della procedura telematica per la richiesta delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione non è stato raggiunto per le motivazioni già anticipate nel paragrafo "Criticità e punti di forza". L'Ente camerale, in corso d'anno, ha deciso di abbandonare il progetto in conseguenza dello scarso interesse dimostrato dagli utenti e quindi ha ritenuto opportuno indirizzare le risorse per la realizzazione di altri progetti.

Questo non ha fatto però venire meno l'attenzione dell'Ente camerale in merito alla telematizzazione dei servizi, come testimonia il pieno raggiungimento dell'obiettivo di incremento del numero di certificati d'origine rilasciati on-line dal Servizio commercio estero che ha raggiunto la percentuale di 26,11% del totale dei documenti rilasciati.

Altra testimonianza dell'attenzione e dello sforzo che l'Ente camerale ha impegnato nella telematizzazione dei servizi all'utenza è anche il pieno e largo raggiungimento dell'obiettivo operativo di estensione della fruibilità della banca dati del Registro imprese ad altri Enti pubblici che ha visto l'attivazione di ben 29 nuove utenze autorizzate all'utilizzo delle applicazioni per la consultazione dei dati del Registro imprese (come Qlick-view e TelemacoPA).

#### 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.

2.1 Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio					50,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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) %	>=20%	26,11%	100,00%	
Attivazione della procedura telematica per la richiesta delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione	Numero di richieste delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione inoltrate in via telematica (M63) / Numero totale di richieste delle Carte nazionali dei servizi da parte degli intermediari alla registrazione (M64) %	>=10%	0,00%	0,00%	

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

2.1.1. Incremento della visibilità della banca dati del Registro Imprese presso altri Enti pubblici				
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	29	100,00%

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

Discorso più articolato va effettuato in tema di obiettivi operativi di miglioramento del sito internet camerale.

Tale obiettivo era stato individuato come particolarmente strategico già nell'esercizio precedente, ma nel corso del 2014 è emerso più chiaramente come il sito internet rappresenti il fulcro della comunicazione, sia esterna sia interna all'Ente.

Sulla base di questo si è riconosciuta la necessità che esso risponda a precise regole e criteri di funzionalità, al fine di essere in grado di attirare l'attenzione degli utenti esterni, fornire informazioni in modo rapido e chiaro e trasmettere l'immagine dell'Ente.

In conseguenza di queste riflessioni, nel corso dell'anno è maturata l'intenzione di realizzare un sito internet del tutto nuovo, con l'intento di garantire una maggiore omogeneità delle informazioni fornite dai singoli Uffici, per agevolare e facilitare gli utenti nella consultazione delle sezioni di interesse.

L'attenzione si è spostata, pertanto, dalle operazioni riguardanti il progetto di adeguamento del sito (riunioni dei referenti, riordino della rete dei referenti, riordino delle sezioni del "vecchio" sito) a quello diverso e molto più ambizioso, di realizzazione "ex novo" di un nuovo portale e, quindi, gli obiettivi strategici e operativi assegnati per il 2014 sono stati raggiunti in maniera solo parziale.

Ulteriore specificazione va fatta in merito all'obiettivo operativo del riordino del sito internet in funzione della normativa regionale di recepimento, a livello locale, delle disposizioni in materia di trasparenza, varate a livello nazionale. L'obiettivo è stato condizionato dall'emanazione della legge regionale di recepimento, avvenuta solo in data 29 ottobre (L.R. 10/2004) ed ancora in fase di adeguamento, come da previsione della norma stessa. Le tempistiche di emanazione, nonché appunto il periodo di effettiva implementazione, non hanno consentito il raggiungimento dell'obiettivo, neppure parzialmente. A partire dall'entrata in vigore della norma e nel corso dei primi mesi del 2015, gli uffici competenti si sono subito attivati per adeguare in tempi rapidi il sito camerale alle nuove normative in materia di trasparenza e, quindi, l'obiettivo indicato è stato riproposto nell'esercizio 2015.

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

2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Progressivo riordino delle sezioni del sito internet camerale, al fine di garantire maggiore fruibilità, omogeneità e facilità di accesso alle informazioni pubblicate	Numero di sezioni del sito internet camerale riordinate (M151)	$\geq 3$	3,00	100,00%	

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

<b>2.2.1. Creare momenti di dialogo e confronto per la soluzione congiunta di problematiche comuni.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale (M9)	>=3	3	100,00%
Riorganizzazione della rete dei referenti responsabili dell'aggiornamento del sito internet camerale per le sezioni di competenza dei singoli Uffici	Razionalizzazione e riorganizzazione delle abilitazioni ad operare in modalità back-office sul sito internet camerale. Data di completamento del processo. (M165)	28/02/2014	27/01/2014	100,00%

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

<b>2.2.2. Progressivo riordino delle sezioni del sito internet camerale.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Riordino delle sezioni La Camera di Commercio e Funzioni e Competenze del sito internet istituzionale al fine di ridurre i passaggi per l'accesso alle informazioni ed offrire maggiore omogeneità	Numero di Uffici e Servizi per i quali si è proceduto alla riorganizzazione delle sezioni del sito "La Camera di Commercio" e "Funzioni e Competenze" in conformità al modello comune (M171) / Numero di Uffici e Servizi in cui è articolato l'organigramma camerale (M170) %	>=100%	100%	100,00%
Riordino, entro il mese di dicembre 2015, della sezione trasparenza in conformità ai contenuti della L.R. 29 ottobre 2014, n. 10.	Previa emanazione della normativa regionale: numero di informazioni previste dalla norma regionale in materia di trasparenza e presenti sul sito internet camerale (M157) / Numero di informazioni, da pubblicare sul sito, previste dalla normativa regionale in materia di trasparenza (M158) %	>=100%	-----	0,00%

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

<b>2.2.3. Analisi periodica del livello di fruizione del sito internet da parte di utenti esterni.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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	2	66,67%

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

Una specifica attenzione, anche sulla base delle spinte provenienti dal mondo economico e dall'utenza in generale, è stata riservata all'obiettivo di riduzione dei tempi dell'azione amministrativa, relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.

Dal punto di vista strategico gli obiettivi son stati completamente raggiunti. Anche per quanto riguarda gli obiettivi operativi si riscontra il pieno conseguimento del target

riguardante la formazione degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispongono pratiche da inviare al Registro Imprese o all'Albo Artigiani.

Tale formazione garantisce la preparazione di pratiche con un minor numero di errori e, quindi, una maggiore rapidità nei controlli e una minore incidenza dei re-invii per correzioni.

Solo parzialmente raggiunto invece l'obiettivo operativo di utilizzo della Comunità on-line poiché si è riusciti a introdurre solamente un nuovo modulo esplicativo, rispetto ai due previsti a inizio anno.

### 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.

2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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 (M122) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (MSTD189) %	>=90%	98,39%	100,00%	
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) %	>=50%	82,40%	100,00%	
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) %	<=45%	32,15%	100,00%	

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

2.3.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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	9,00	100,00%
Utilizzo della Comunità on-line per la formazione continua del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispongono le pratiche del RI e del AA	Numero di moduli disponibili sulla Comunità on-line rivolti al personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispongono le pratiche del RI e del AA (M203)	>=2	1,00	50,00%

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

Pienamente raggiunti tutti gli obiettivi strategici fissati nei tre principali ambiti di attività a favore delle imprese interessate dal lavoro dell'Ufficio Agricoltura e Ambiente. Allo stesso modo, interamente conseguito, appare anche l'obiettivo operativo della gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP, nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.

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

2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Percentuale di pratiche ordinarie dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni dalla loro ricezione (termine di legge 90 giorni).	Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni dalla loro ricezione nell'anno T (M153) / Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T (M156) %	>=85%	100,00%	100,00%	
Percentuale di pratiche semplificate ex art. 212 co. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni dalla loro ricezione (termine di legge 30 giorni).	Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 co. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni nell'anno T (M161) / Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 co. 8 dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T (M162) %	>=95%	100,00%	100,00%	
Percentuale di pratiche di iscrizione all'Elenco provinciale delle Imprese Forestali istruite dall'Ufficio entro 30 giorni dalla loro ricezione (termine di legge 60 giorni).	Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite entro 30 giorni nell'anno T.(M163)/Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali ricevute nell'anno T.(M164)%	>=100%	100,00%	100,00%	
Percentuale di pratiche di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni dalla loro ricezione (termine di legge 20 giorni).	Numero di richieste di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni nell'anno T (M166) / Numero di richieste di ottenimento della certificazione DOC ricevute nell'anno T (M167) %	>=95%	98,94%	100,00%	

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

2.4.1. Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.	Numero di controlli effettuati nel settore vitivinicolo nell'anno T (M169) / Numero di controlli da effettuare nel settore vitivinicolo previsti dalla normativa vigente (M172) %	>=100%	100,00%	100,00%

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

La Camera di Commercio porta avanti dal 2010 il c.d. "Progetto Digitalizzazione" che ha impegnato notevoli risorse per la diffusione delle tecnologie digitali nel tessuto imprenditoriale. Raggiunto l'obiettivo strategico di incremento del numero di società e imprese individuali dotate di PEC, anche gli obiettivi operativi sono stati pienamente raggiunti. I moduli formativi sui temi PEC e firma digitale offerti all'utenza, sulla piattaforma della Comunità on-line, sono stati quattro e il grado di soddisfazione raggiunto dall'offerta formativa proposta sempre entro la Comunità on-line, si è attestato oltre il 90%.

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

2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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) %	>=90%	94,87%	100,00%	

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

2.5.1. Offrire ulteriore impulso alle attività formative in materia di PEC e firma digitale				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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	91,25	100,00%
Aumento dei moduli formativi inerenti le tematiche PEC e firma digitale, offerti all'utenza sulla piattaforma della Comunità on-line	Numero di moduli formativi, inerenti le tematiche PEC e firma digitale, offerti all'utenza sulla piattaforma della Comunità on-line (M75)	>=3	4	100,00%

## 4.3 REGOLAZIONE DEL MERCATO

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

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

Sono stati raggiunti quasi totalmente gli obiettivi strategici della sezione, con solamente un conseguimento parziale (comunque del 94,34%) del target della pubblicazione dei listini entro 7 giorni, condizionato dai tempi di risposta dei soggetti esterni coinvolti nella rilevazione dei prezzi.

L'obiettivo operativo del numero degli aggiornamenti annui del listino camerale denominato "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili" è stato raggiunto solo parzialmente con un solo aggiornamento annuo rispetto ai due preventivati, a causa della complessità delle attività connesse alla rilevazione dei prezzi.

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

3.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti					97,17%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Pubblicazione di tutti i listini prezzi sul sito camerale entro 7 giorni dalla data di ultimazione delle rilevazioni	Numero di listini prezzi pubblicati sul sito entro 7 giorni dalla data di ultimazione delle rilevazioni (M181) / numero totale di listini prezzi pubblicati nell'anno t (M179) %	100,00%	94,34%	94,34%	
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) %	>=98%	100,00%	100,00%	

### Obiettivo operativo 3.1.1. Aggiornamento listini camerale.

3.1.1. Aggiornamento listini camerale.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili	Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili" (M85)	=2	1,00	50,00%

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

Sempre nell'ottica di creare un mercato trasparente in cui i rapporti tra consumatori e imprese siano chiari e corretti, l'Ente camerale ha avviato azioni per il rafforzamento della sua attività in ambito di metrologia legale e sicurezza prodotti, raggiungendo risultati sostanzialmente positivi per quanto riguarda gli obiettivi strategici.

Largamente raggiunto risulta, infatti, l'obiettivo strategico d'incremento del numero di visite ispettive, mentre solo parzialmente conseguito quello della percentuale di strumenti metrici verificati.

La prima annualità completa del neo-costituito Ufficio Metrologia Legale e Sicurezza dei Prodotti ha visto anche per gli obiettivi operativi il raggiungimento quasi completo dei target prefissati.

Completamente conseguito è l'obiettivo relativo all'attività ispettiva sul territorio e superata la percentuale del 18% riferita alla verifica delle ispezioni metriche effettuate sui laboratori (28,33%).

In aumento il numero dei controlli effettuati sugli esercizi commerciali per le vendite particolarmente favorevoli, anche se la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo si ferma al 74,50%. Allo stesso modo la percentuale di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici si attesta al 53,78%, non raggiungendo il 75% preventivato. Tuttavia, a un'analisi approfondita, ci si rende conto che la mole di verifiche effettuate dall'Ufficio non è variata fra il 2014 e il 2013 (circa 1.000 verifiche annuali) ma a essere aumentata, in maniera inaspettata, è stata la quantità di richieste pervenute all'Ufficio, passate da 1.300 a 2.000.

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

3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti					91,68%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Diffusione delle visite metrologiche di controllo sugli strumenti metrici della provincia	Strumenti metrici verificati dalla Camera di commercio nell'anno (MSTD184) / Strumenti metrici esistenti nella provincia (MSTD185)	$\geq 0,16$	0,13	83,35%	
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) %	$\geq 101\%$	309,05%	100,00%	

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

3.2.1. Garantire l'efficacia e l'efficienza dell'attività degli ispettori metrici sul territorio.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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	823,31	100,00%
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)	>=1200	894,00	74,50%
Percentuale di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici	Numero di verifiche di strumenti metrici evase nell'anno (M114) / Numero di richieste di verifica di strumenti metrici pervenute nell'anno (M94) %	>=75%	53,78%	71,71%
Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuare 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%	28,33%	100,00%

### 4.3.3 Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative

La celere evasione delle procedure sanzionatorie, già ampiamente gestite entro i termini di legge (5 anni), è un obiettivo che l'Ente camerale persegue poiché garantire un'efficace ed efficiente gestione delle procedure sanzionatorie, risponde sia all'interesse dell'amministrazione sia degli utenti, evitando il permanere di situazioni d'incertezza connesse al dilungarsi dei tempi amministrativi.

I risultati conseguiti nel corso del 2014 sono pienamente soddisfacenti (il volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie è stato addirittura più del doppio) permettendo così di raggiungere i target strategici e operativi prefissati al 100%.

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

3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative				100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali e l'emissione delle ordinanze ingiunzioni	Numero di ordinanze ingiunzioni emesse nell'anno t entro il termine di 1 anno dalla data di ricezione dei verbali/Numero totale di ingiunzioni emesse nell'anno t%	>=85%	93,33%	100,00%
Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	>=65%	92,36%	100,00%

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

3.3.1. Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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	426,14	100,00%

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

L'entrata in vigore della L. 98/2013, di conversione del D.L. 69/2013 ("Decreto del fare"), ha reintrodotto il tentativo preventivo e obbligatorio di conciliazione per diversi settori, sulla base delle indicazioni e dei contenuti della sentenza della Corte Costituzionale n. 272 del 6 dicembre 2012.

L'Ente camerale che già da anni opera in prima linea per favorire la diffusione della cultura conciliativa, nella convinzione che l'apertura delle parti al dialogo sia veicolo per il conseguimento di una migliore risoluzione dei conflitti, oltre che strumento deflattivo del contenzioso giudiziario, ha proseguito anche nel 2014 con le azioni di promozione e diffusione della cultura conciliativa.

Gli obiettivi prefissati per il 2014 e legati a tali attività promozionali (tramite l'organizzazione di seminari e l'implementazione di nuove tecnologie atte a gestire in modo efficiente le procedure) sono stati pienamente raggiunti.

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

3.4 Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
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)	<= 50	50,00	100,00%	

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

3.4.1. Organizzazione di eventi promozionali mirati in materia di conciliazione.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Numero di eventi ed iniziative organizzati (incontri informativi) in materia di conciliazione	Numero di eventi ed iniziative organizzati (incontri informativi) in materia di conciliazione (M195)	= 2	2,00	100,00%
Numero di eventi ed iniziative organizzati (tra campagne promozionali, depliant/brochure sui servizi/incontri informativi) in materia di conciliazione a favore dell'utenza.	Numero di eventi ed iniziative organizzati (tra campagne promozionali, depliant/brochure sui servizi) in materia di conciliazione (M90)	= 3	3,00	100,00%

#### Obiettivo operativo 3.4.2. Telematizzazione delle procedure conciliative.

3.4.2. Telematizzazione delle procedure conciliative.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Attivazione della procedura telematica attraverso l'adesione al servizio Concilia on-line di Infocamere	Rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio "Concilia on-line" (M197)	<= 31/12/2014	31/12/2014	100,00%

#### 4.3.5 Potenziamento del servizio marchi e brevetti.

Vista l'importanza che la protezione e tutela della proprietà industriale riveste ai fini della competitività del tessuto produttivo e del "sistema trentino" nel suo complesso, l'Ente camerale ha proseguito nel 2014 con l'attività di potenziamento dei propri servizi.

Tale rafforzamento del servizio è avvenuto sia a livello informativo (es. organizzando degli specifici sportelli) che di assistenza, anche in vista delle nuove modalità telematiche di deposito di marchi, brevetti e design. E' stato raggiunto pienamente anche l'obiettivo d'incremento del numero di domande depositate.

### Obiettivo strategico 3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti.

3.5 Potenziamento del servizio marchi e brevetti					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Incremento del numero di domande di marchi e brevetti presentate nell'anno	Marchi e brevetti depositati presso la CCIAA nell'anno t (MSTD7) / Marchi e brevetti depositati presso la CCIAA nell'anno 2012 (M204) %	>= 105%	113,01%	100,00%	

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

3.5.1. Garantire un'offerta formativa in merito alle procedure di deposito di marchi e brevetti.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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	4,00	100,00%

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

3.5.2. Avvio della telematizzazione delle procedure di deposito dei marchi e brevetti.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Attivazione della nuova modalità telematica per il deposito delle domande di marchi e brevetti e design	Rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio di telematizzazione della procedura di deposito di marchi e brevetti (M198)	<= 31/12/2014	31/12/2014	100,00%

## 4.4 OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA

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

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 avere gli elementi necessari a conoscere e comprendere la realtà e la dinamica economica e per avere strumenti idonei a operare scelte efficaci per il futuro.

L'attività svolta dall'Ufficio Studi e Ricerche nel campo del reperimento dei dati per la realizzazione delle indagini e analisi economico-statistiche ha permesso, nel corso del 2014, il mantenimento di una serie di indagini "storiche" (fra cui le congiunturali) che ormai garantiscono la possibilità di sviluppare un'analisi anche di medio periodo.

Allo stesso tempo, l'Ufficio ha intrecciato una serie di proficui contatti con numerosi Enti (fra cui INPS, Banca d'Italia, Agenzia del Lavoro) che, tuttavia, non sono riusciti ancora a formalizzarsi in accordi ufficiali mirati a produrre indagini inedite e per questo motivo non risulta conseguito il relativo obiettivo.

Al contrario, l'obiettivo strategico riferito al livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali sull'universo del tessuto provinciale trentino è stato conseguito al 90%, con un valore aggiunto dei settori rilevati che, nel 2014, ha sfiorato il 60% rispetto al valore aggiunto totale provinciale.

Anche la realizzazione delle analisi economico-statistiche inedite ha visto il raggiungimento solo parziale dell'obiettivo operativo (66,67% ovvero 2 indagini anziché 3 come preventivato). Al contrario è stato pienamente realizzato l'obiettivo operativo del rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico/statistiche.

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

4.1 Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali.					45,36%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Incremento del numero di accordi con organismi pubblici e privati che consenta il reperimento di dati non disponibili per la realizzazione di indagini consolidate o inedite.	Numero di accordi con organismi pubblici e privati che consenta il reperimento di dati non disponibili per la realizzazione di indagini "consolidate" o inedite (M96)	>=2	0,00	0,00%	
Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale.	Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione (M200)/Totale Valore Aggiunto del tessuto produttivo provinciale. (M201)	>=65%	58,97%	90,72%	

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

4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T (M97)	>=3	2,00	66,67%
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	20,66	100,00%

**4.4.2 Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati**

L'indagine e la ricerca di dati economici richiedono necessariamente l'esistenza di momenti di divulgazione dei risultati 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, come detto, in definitiva, per la predisposizione ragionata delle proprie scelte aziendali future.

A partire dall'esercizio 2014 si è scelto di estendere, mediante un obiettivo strategico, la rilevazione della visibilità delle ricerche camerali, oltre che sugli organi di stampa (obiettivo operativo del numero di citazioni, già positivamente implementato sull'esercizio 2013), anche sul sito internet istituzionale, mediante un monitoraggio degli accessi e dei download. Entrambi gli obiettivi per il 2014 sono stati pienamente raggiunti.

L'obiettivo operativo riguardante il numero di momenti pubblici di diffusione dei dati economico-statistici è stato conseguito solo parzialmente (80% ovvero 4 incontri al posto

dei 5 preventivati). Nel corso del 2014, infatti, l'attenzione dell'opinione pubblica, si è indirizzata sul tema del rinnovo degli organismi camerali, avvenuto nei mesi centrali dell'anno, che ha comportato una riduzione dei momenti di divulgazione dei dati economici. Con la definizione completa dei nuovi organi camerali e l'avvio della nuova Consiliatura, i momenti pubblici di diffusione dei dati economico-statistici sono infatti subito aumentati considerevolmente, cosa che garantirà agevolmente il raggiungimento del medesimo obiettivo nel 2015.

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

4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici.					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Incremento dell'accesso alle sezioni del sito (nr. dow nload) dedicate alle pubblicazioni e alle indagini della CCIAA.	(Numero di dow nload delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line(t) - Numero di dow nload delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line.(t-1)) / Numero di dow nload delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line (t-1) % (M176)	>= 1%	2,11%	100,00%	

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

4.2.1. Feedback della capacità della CCIAA di TN di diffondere i dati raccolti sui media.				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Numero di citazioni della Camera di Commercio di Tn, in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'ente	Numero di citazioni della Camera di Commercio di Tn, in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'ente (M99)	>=60	77,00	100,00%
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	4,00	80,00%

## 4.5 PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

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

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

Pienamente rispondente all'obiettivo strategico prefissato è stato il risultato conseguito nel coinvolgimento dei produttori e soggetti terzi nella realizzazione delle proprie iniziative.

Al contrario, in considerazione anche della politica di sobrietà e contenimento della spesa, effettuata nel 2014, da parte degli enti pubblici nonché delle contemporanee difficoltà incontrate dal settore privato, in piena stagnazione, non è stato possibile reperire risorse provenienti da soggetti terzi (e diversi dalla PAT) con finalità di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali.

L'apprezzamento per le attività organizzate dall'Ente camerale all'interno della gestione dell'Enoteca provinciale, che aveva trovato conferma nel crescente livello di soddisfazione manifestato dall'utenza nel corso del 2012 e 2013, si è consolidato anche nel 2014 permettendo il raggiungimento dell'obiettivo operativo correlato.

### 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.

5.1 Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati), alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto.					50,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Incremento del numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali organizzate presso Palazzo Roccabruna.	(Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali (t) - Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali (t-1)) / Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali (t-1) % (M180)	>=20%	96,55%	100,00%	
Incremento delle risorse provenienti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca ed 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%	-100,00%	0,00%	

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

<b>5.1.1. Rendere maggiormente efficiente la gestione di Palazzo Roccabruna, perseguendo al contempo il miglioramento della qualità dei servizi resi.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Soddisfazione media (valutata in decimi) del fruitore in merito all'iniziativa organizzate dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine	Soddisfazione media del fruitore in merito all'iniziativa organizzate dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine (M103)	>=7,9	8,70	100,00%

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

Così come rilevato già nei primi mesi del 2014, il trend di crescita programmato relativo ai dati sugli accessi medi al sito istituzionale di Palazzo Roccabruna-Enoteca provinciale, dopo la battuta d'arresto subita nel 2013, ha riscontrato un nuovo aumento con un ritorno ai valori auspicati (13.126 visite già solo nei primi 5 mesi dell'anno) per attestarsi a un totale 31.511 (al 31 dicembre 2014). Ciò ha permesso di raggiungere completamente l'obiettivo strategico programmato.

Allo stesso modo, a proposito del miglioramento continuo dell'attività di ricerca in merito alle produzioni distintive locali, è stato introdotto nel Piano 2014-2016 un apposito indicatore per il monitoraggio dei tempi di conclusione delle ricerche, nella convinzione che per essere utile ed efficace una ricerca debba necessariamente essere presentata in modo tempestivo. L'obiettivo operativo rilevato da tale indicatore è stato pienamente raggiunto.

Al contrario non è stato raggiunto l'obiettivo operativo relativo all'incremento percentuale del rapporto tra il numero d'iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e l'andamento del numero di newsletter inviate negli anni 2013 e 2014. La rilevazione 2014 ha mostrato che tale indicatore, creato per valutare l'interesse rivolto al portale del legno, non è strutturato in modo corretto considerato che, a un'analisi più attenta, il numero di newsletter non influenza il numero d'iscritti al portale. Si sta pertanto valutando la possibilità di ricalibrare l'indicatore per le future misurazioni della performance.

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

<b>5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali.</b>					100,00%
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI	
Incremento dell'utilizzo dei siti internet dedicati e di facebook e twitter per la diffusione delle informazioni sui prodotti trentini e sugli eventi realizzati per la loro promozione.	(Numero di accessi ai siti internet ed alla pagina facebook gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t) - Numero di accessi ai siti internet ed alla pagina facebook gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1)) / Numero di accessi ai siti internet ed alla pagina facebook gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1) % (M189)	>=10%	17,37%	100,00%	

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

<b>5.2.1. Migliorare la diffusione delle nuove tecnologie di comunicazione e della soddisfazione delle imprese</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
Incremento percentuale tra il rapporto tra il numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e di new sletter 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 new sletter inviate nell'anno (t) - Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e new sletter inviate nell'anno (t-1)) / Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e new sletter inviate nell'anno (t-1) % (M108)	$\geq 10\%$	-11,00%	0,00%

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

<b>5.2.2. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.</b>				
Indicatore	Algoritmo di calcolo	Target	Consuntivo	Performance KPI
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)	$\geq 45$	10,00	100,00%