



CAMERA  
DI COMMERCIO  
INDUSTRIA  
ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA  
DI TRENTO

*Pronti all'impresa*

# Piano di miglioramento per il triennio 2016-2018



## Sommario

PREMESSA .....	5
1 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO.....	7
1.1. Contesto normativo e istituzionale .....	7
1.2. L'amministrazione in cifre. ....	8
1.2.1. Sedi ed orario di sportello. ....	8
1.2.2. Risorse umane.....	9
1.2.3. Imprese iscritte.....	11
1.2.4. Principali voci di bilancio: le risorse dalle imprese e le risorse per le imprese e il territorio. ....	11
1.3. Partecipazioni in società e quote associative .....	13
1.4. Il mandato istituzionale.....	14
2 ANALISI CONTESTO ESTERNO.....	17
3 PRESENTAZIONE DEL PIANO .....	19
3.1. La mission della Camera di Commercio .....	19
3.2. Attuazione e sviluppo del Piano di Miglioramento dell'Ente .....	19
4 LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE .....	21
4.1. OBIETTIVI INTERNI .....	21
4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica. ....	21
4.1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo.....	23
4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione .....	24
4.1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale.....	26
4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente.....	27
4.1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente.....	28
4.1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili.....	29
4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici.....	30
4.1.9. Formazione e valorizzazione del personale dipendente .....	32
4.1.10. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura dell'Ente camerale	33
4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE .....	35
4.2.1. Telematizzazione dei servizi all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio .....	35

4.2.2.	Miglioramento del sito internet camerale, con particolare riguardo agli obiettivi di semplificazione ed uniformazione delle informazioni relative all'attività degli Uffici ed incremento dei servizi e delle applicazioni fruibili on-line. ....	36
4.2.3.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane .....	37
4.2.4.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale .....	39
4.2.5.	Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati .....	40
4.2.6.	Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A. ....	41
4.2.7.	Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali .....	42
4.2.8.	Favorire la diffusione del Mercato elettronico.....	42
4.3.	REGOLAZIONE DEL MERCATO .....	44
4.3.1.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti.....	44
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. ....	45
4.3.3.	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative .....	46
4.3.4.	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie .....	47
4.3.5.	Potenziamento del servizio marchi e brevetti.....	49
4.3.6.	Gestione del Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea .....	50
4.4.	OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA.....	51
4.4.1.	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali .....	51
4.4.2.	Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati.....	51
4.5.	PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE.....	53
4.5.1.	Offrire ulteriore impulso, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, alle iniziative volte alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed alla diffusione di una solida cultura di prodotto.....	53
4.5.2.	Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali. ....	54

## PREMESSA

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

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

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

Il quadro normativo di riferimento presenta ancora una situazione magmatica.

A livello centrale la proposta di riforma del sistema camerale non ha trovato ancora la sua compiuta realizzazione. Manca ancora l'approvazione del decreto governativo previsto dalla legge delega del 13 agosto, la cui applicabilità, per le Province autonome di Trento e Bolzano, richiederà comunque un ulteriore passaggio normativo di recepimento a livello regionale.

Tuttavia ha già esplicato un rilevante impatto sulla vita dell'Ente l'intervento normativo di riduzione del diritto annuo (d.l. 24 giugno 2014, n. 90, convertito dalla l. 11 agosto 2014, n. 114), che ha generato una consistente contrazione di risorse proprie destinata ad accentuarsi negli esercizi venturi.

A livello locale invece il processo di revisione dell'Accordo di programma con la Provincia autonoma di Trento è giunto nel corso del 2015 al suo compimento. E' stato infatti sottoscritto a luglio il nuovo Accordo di Programma per le XV legislatura fra i due Enti che ha di fatto prolungato anche per i prossimi quattro anni le azioni comuni e le deleghe che la provincia ha incardinato storicamente fra le attività svolte dall'Ente camerale.

In più il nuovo Accordo di programma ha, tra le altre cose, previsto la realizzazione da parte della Camera di commercio delle iniziative di promozione ed assistenza alle imprese nell'iscrizione sul mercato elettronico, nonché nel suo successivo utilizzo, dei

corsi per accedere alla qualifica professionale di tintore lavanderia nonché una funzione di supporto allo Sportello presso l'Unione Europea. Inoltre la Provincia autonoma di Trento ha incaricato la Camera di commercio, tramite il lavoro congiunto della Giunta, degli uffici amministrativi nonché di un apposito Gruppo di supporto scientifico, dell'elaborazione di un Documento Programmatico di indirizzo del mondo economico trentino quale contributo di riflessione strategica nella formulazione del DEF provinciale.

Nonostante la situazione di incertezza l'Ente camerale, al fine di garantire unitarietà di indirizzo e continuità d'azione sul quadriennio venturo, ha deciso di procedere, dopo un primo rinvio, alla definizione delle linee strategiche pluriennali per la vigente consiliatura, nella consapevolezza che le stesse potranno essere successivamente riviste in presenza di rilevanti cambiamenti in sede di riforma del sistema camerale.

Per questo motivo l'ente camerale ha recentemente approvato con deliberazione del Consiglio camerale numero 9 di data 20 novembre 2015, le Linee programmatiche per il quinquennio 2014-2019.

Per favorire la semplificazione nella gestione e controllo delle misure nonché garantire una possibilità di confronto tra i vari anni in merito agli indicatori di miglioramento proposti, si è scelto di ricondurre anche per il 2015 le nuove linee programmatiche per il quinquennio 2014-2019 nelle precedenti 5 aree strategiche.

# **1 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

## **1.1. Contesto normativo e istituzionale**

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

L'art. 13 dello statuto camerale individua come "Organi di indirizzo e di governo" della Camera di Commercio I.A.A. di Trento il Consiglio, insediatosi in data 8 settembre 2014 e composto da 48 consiglieri (45 in rappresentanza dei settori economici di rilevante interesse locale e 3 in rappresentanza delle organizzazioni sindacali, dei consumatori e dei liberi professionisti), la Giunta, composta da 12 membri (ivi compreso il Presidente) eletta in esito alle sedute del Consiglio camerale di data 8 settembre 2014 e 16 marzo 2015, il Presidente ed il Collegio dei Revisori dei Conti.

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

Per quanto riguarda la struttura amministrativa, la Camera di Commercio I.A.A. di Trento è attualmente organizzata in quattro Aree dirigenziali, coordinate dal Segretario generale, assistito dalla Segreteria Generale in Staff – il quale svolge le funzioni di vertice dell'Amministrazione ed è il responsabile del personale camerale – e dirette dai relativi dirigenti, alle quali fanno capo i Servizi e gli Uffici dell'Ente. Attualmente prestano servizio presso l'Ente camerale 120 dipendenti e 4 dirigenti.

La struttura della Camera di Commercio I.A.A. di Trento comprende infine un'azienda speciale, Accademia d'impresa, che si occupa della progettazione e realizzazione di corsi volti alla formazione professionale, alla qualificazione e all'aggiornamento degli operatori economici e turistici. Le sue azioni formative si strutturano nelle attività di formazione abilitante alle professioni e di formazione continua per lo sviluppo delle competenze degli operatori economici.

Relativamente alle norme che disciplinano il funzionamento dell'attività amministrativa, si osserva come il differente riparto di competenze tra Stato, Regioni e Province, previsto entro lo Statuto di Autonomia della Regione Trentino-Alto Adige (D.P.R. 31 agosto 1972 n. 670) abbia segnato a livello locale (in special modo nell'ultimo decennio) una differente – e più conforme alle peculiarità e specificità territoriali – caratterizzazione di alcuni adempimenti a carico delle amministrazioni pubbliche, connessi in particolare al concorso agli obiettivi di contenimento della spesa

pubblica definiti a livello centrale (c.d. *spending review*), alle modalità di misurazione e valutazione della *performance* dell'Ente (disciplinato dell'art. 1 comma 1-ter della L.R. 3/2000, introdotto con L.R. 4/2011, nonché delle direttive impartite dalla Provincia autonoma di Trento), nonché alle procedure in materia di lavori, servizi e forniture.

Ai sensi dell'art. 79 dello Statuto di Autonomia, compete ad esempio alla Provincia autonoma di Trento la definizione della misura del contributo dell'Ente camerale agli obiettivi di contenimento della spesa pubblica, nonché la vigilanza sul rispetto del patto di stabilità. Tale competenza è esercitata dall'Ente provinciale mediante l'emanazione di apposite direttive e la successiva presa d'atto della conformità alle stesse del preventivo economico e del bilancio camerale.

L'Ente camerale ha inoltre provveduto, nel corso del 2015, a rendere il proprio sito internet conforme alle nuove norme in materia di trasparenza contenute nella legge regionale 10/2014 di recepimento delle disposizioni nel decreto legge 33/2013. Con deliberazione n. 35 del 15 aprile 2015 la Giunta camerale ha quindi nominato il Segretario Generale, Responsabile per la trasparenza. L'adeguamento alle norme in materia di trasparenza è stato infine certificato in data 30 novembre 2015 dal Nucleo di Valutazione, seguendo le indicazioni dell'ANAC.

In materia di anticorruzione trova invece diretta applicazione la normativa nazionale, in attuazione della quale l'Ente camerale ha provveduto a nominare il Segretario Generale Responsabile della prevenzione della corruzione e successivamente a dotarsi di apposito Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, annualmente aggiornato.

Centrale importanza assume infine, nell'individuazione del quadro istituzionale di riferimento, l'Accordo di programma, siglato tra Ente camerale e Provincia autonoma di Trento in attuazione dell'art. 19 della L.P. 29 dicembre 2005 n. 20, in ultimo rinnovato nel luglio del 2015, per la XV legislatura provinciale.

Entro tale Accordo sono compiutamente ed unitariamente definiti tutti gli ambiti di collaborazione tra Camera di Commercio I.A.A. e Provincia autonoma di Trento per la gestione condivisa o in delega di funzioni amministrative a vantaggio e sostegno del sistema imprenditoriale, con previsione e regolamentazione dei relativi oneri finanziari.

## **1.2. L'amministrazione in cifre.**

### **1.2.1. Sedi ed orario di sportello.**

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

<b>Sede principale</b> maggioranza degli uffici ed attività ordinarie	<u>Tutti gli Uffici:</u> - lun-ven: 8.30-12.15; - giovedì 15.00-16.00;
---	--



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

### 1.2.2. Risorse umane

Al 31 dicembre 2015 prestano servizio presso l'Ente camerale 120 dipendenti (116 a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato) e 4 Dirigenti (di cui 1 a tempo determinato).

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

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

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti					
	2011	2012	2013	2014	2015
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	107,83	109,83	110,33	108,33	106,87
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	4,83	3,83	3,83	3,83	3,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	112,67	113,67	114,17	112,17	110,80
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3	3	3
dirigenti a tempo determinato	2	1	1	1	1
dirigenti (totale)	5	4	4	4	4
<b>dipendenti + dirigenti (totale)</b>	<b>117,67</b>	<b>117,67</b>	<b>118,17</b>	<b>116,17</b>	<b>114,80</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	2015
A1	4	4	0	0	0
A2	2	3	7	7	7
A3	1	1	1	1	1
B1	12	12	7	7	3
B2	7	6	10	10	12
B2S	0	0	1	1	3
B3	37	39	18	17	10
B4	5	4	23	23	29
B4S	12	12	14	13	14
C1	15	15	15	15	12
C2	4	4	2	2	5
C3	22	22	24	24	23
Giornalista	1	1	1	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>121</b>	<b>120</b>

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

Composizione del personale (escluso il personale dirigenziale) per tipologia contrattuale (dati al 31.12)			
	Full time	Part time	TOTALE
2011	85	37	122
2012	85	38	123
2013	86	37	123
2014	84	37	121
2015	81	39	120

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

### 1.2.3. Imprese iscritte

I dati relativi al numero di imprese attive, con sede nella provincia di Trento, aggiornati alla data del 30 novembre 2015 sono presentate nella tabella seguente.

Imprese attive * con sede in Provincia di Trento (dati al 30.11)				
<i>*(che esercitano attività e non hanno procedure concorsuali in corso)</i>				
	2012	2013	2014	2015
Imprese attive	47.662	47.557	46.803	46.965
<i>Così suddivise nei settori di attività prevalente (codice Ateco 2007)</i>				
A Agricoltura, silvicoltura pesca	12.418	12.024	11.784	11.845
B Estrazione di minerali da cave e miniere	82	83	81	79
C Attività manifatturiere	3.910	3.817	3.740	3.761
D Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condiz...	119	135	162	214
E Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione d...	82	90	87	86
F Costruzioni	7.742	7.647	7.396	7.274
G Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di aut...	8.610	8.665	8.488	8.430
H Trasporto e magazzinaggio	1.237	1.230	1.207	1.198
I Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	4.417	4.480	4.535	4.589
J Servizi di informazione e comunicazione	992	1.044	1.022	1.054
K Attività finanziarie e assicurative	829	866	896	906
L Attività immobiliari	2.111	2.220	2.116	2.142
M Attività professionali, scientifiche e tecniche	1.408	1.456	1.464	1.514
N Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imp...	1.048	1.095	1.141	1.172
O Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale...	0	0	0	0
P Istruzione	367	384	377	377
Q Sanità e assistenza sociale	149	161	174	179
R Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e diver...	389	400	384	393
S Altre attività di servizi	1.728	1.736	1.728	1.745
X Imprese non classificate	24	24	21	7
<b>Totale</b>	<b>47.662</b>	<b>47.557</b>	<b>46.803</b>	<b>46.965</b>

Fonte: Ufficio Studi CCIAA di Trento

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

L'Ente camerale, chiamato a concorrere assieme agli altri Enti pubblici agli obiettivi di contenimento, riduzione e razionalizzazione della spesa pubblica, ha fatto registrare nel quadriennio trascorso una progressiva e costante contrazione sia degli oneri di

funzionamento, che degli oneri per personale dipendente, conseguita in particolare attraverso politiche di:

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

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

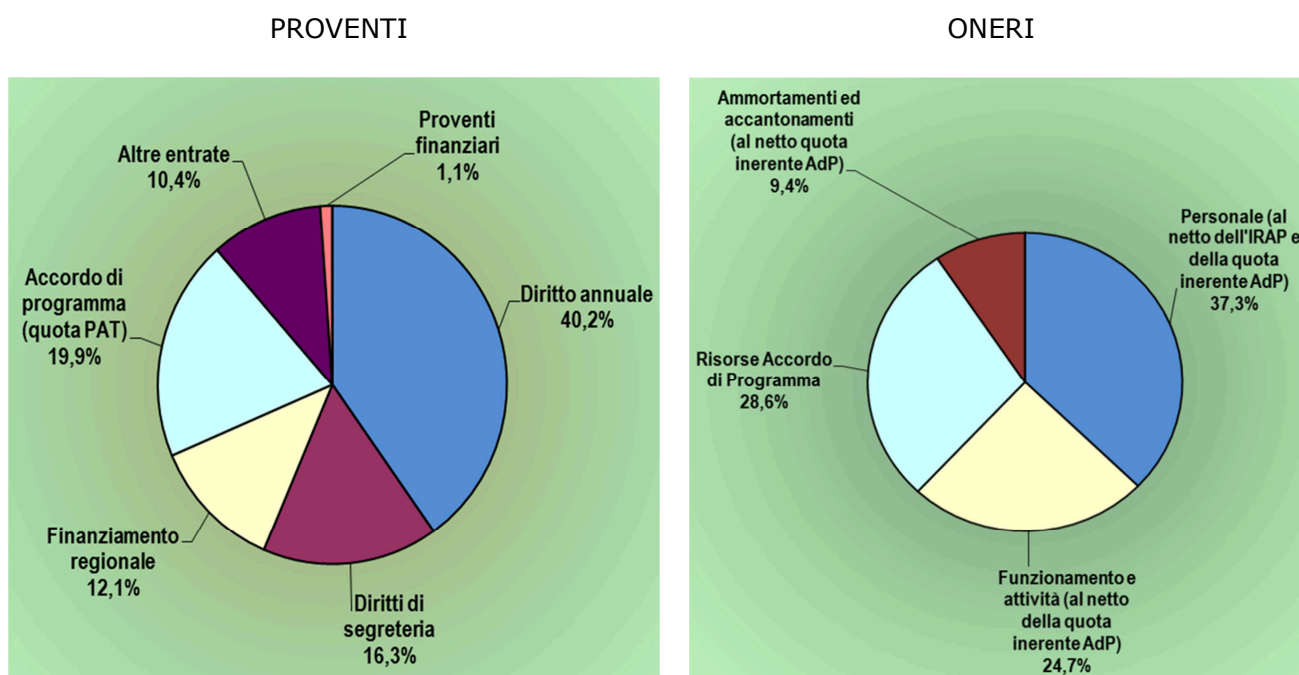
Tipologia costi	2010 (anno base)	2011	2012	2013	2014
<b>Funzionamento</b>	€ 6.171.992,50	€ 5.820.206,62	€ 5.404.690,32	€ 4.956.314,38	€ 4.730.345,78
Var % (anno t / 2010)		- 5,70%	- 12,43%	- 19,70%	- 23,36%
<b>Personale</b>	€ 7.102.146,34	€ 7.085.357,36	€ 6.996.433,46	€ 6.802.104,84	€ 6.769.972,02
Var % (anno t / 2010)		- 0,24%	- 1,49%	- 4,22%	- 4,47%

Ulteriori contrazioni della spesa verranno infine attuate sul 2016 in conformità alle direttive emanate dalla Provincia autonoma di Trento (deliberazione n. 2330 del 18 dicembre 2015), previo confronto con la Camera di Commercio I.A.A:

- invarianza dei costi di personale rispetto all'esercizio precedente (al netto delle somme attribuite al personale a seguito delle progressioni interne contrattualmente previste e non più sottoposte a blocco);
- riduzione del 65% delle spese per consulenza rispetto al valore medio del biennio 2008-2009;
- riduzione del 70% rispetto al valore medio del triennio 2008-2010 delle spese discrezionali per mostre, manifestazioni, pubblicazioni, pubblicità, comunicazione ed affini;
- invarianza dei costi di funzionamento rispetto all'esercizio precedente (esclusi i costi diretti afferenti l'Accordo di programma e le quote associative obbligatorie).

L'orizzonte di spesa degli esercizi venturi sarà inoltre condizionato dalla già richiamata riduzione dei proventi per diritto annuo, nonché dai contenuti della riforma del sistema camerale, che dovrebbe essere adottata dal Governo nazionale.

La composizione delle voci di ricavo e costo iscritte nel preventivo economico 2016 è rappresentata dai grafici che seguono:



Fonte: Preventivo economico esercizio 2016 CCIAA di Trento

Il patrimonio immobiliare dell'Ente camerale è articolato nelle seguenti sedi:

- sede storica di Via Calepina (maggioranza degli uffici e attività ordinarie);
- Palazzo Roccabruna (acquisito nel 2001, ristrutturato e attuale sede di eventi per la promozione delle produzioni trentine, dell'“Osservatorio delle produzioni trentine”, dell'Enoteca provinciale e dell'Ufficio Studi e Ricerche);
- immobile ex-Bellevue (acquistato nel 2008 dalla Provincia di Trento e attuale sede dell'Azienda speciale “Accademia d'impresa”);
- locali di via Dordi (acquistati nel 1998 e attualmente destinati ad uffici per il Servizio metrico);
- sede staccata di Rovereto (acquistata nel 1985 e destinata all'apertura al pubblico per pratiche del Registro delle imprese e altre attività amministrative).

### 1.3. Partecipazioni in società e quote associative

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

Con disposizione del Presidente n. 4 di data 27 marzo 2015, è stata definita in modo organico la pianificazione degli interventi di razionalizzazione di società e partecipazioni societarie dell'Ente camerale, così come richiesto dalla legge 190/2014.

L'analisi è stata operata distinguendo le partecipazioni tra quelle in società del sistema camerale (i cui servizi sono erogati in regime di *in house*) e quelle operanti nel territorio, relative ad infrastrutture o attività di particolare importanza per il sistema economico provinciale.

Fra le prime si ricordano le società Infocamere S.c. di informatica delle Camere di Commercio Italiane p.A., l'Ecocerved S.c.a.r.l., la Borsa Merci Telematica S.c.p.A., l'IC Outsourcing S.c.a.r.l., la Job Camere S.r.l., la Retecamere S.c.a.r.l. (in liquidazione), la Tecno Holding S.p.a. e la Tecnoservicecamere S.cons. p.A..

Fra le seconde invece si annoverano l'Aeroporto Gianni Caproni S.p.A., l'Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., la Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo del Nord Est S.p.A., il Consorzio Criospazio Ricerche (Partecipazione destinata a esaurirsi al 31.12.2016 per scadenza del Consorzio), l'Interbrennero – Interporto Servizi Doganali e Intermodali del Brennero S.p.A., la Società per Azioni Autostrada del Brennero (denominazione in lingua tedesca Brenner-Autobahn A.G.), e Trento Fiere S.p.A..

Sempre fra queste seconde attualmente l'Ente camerale detiene quote di partecipazione in Trentino School of Management (T.S.M.) S. Cons. a r.l., Istituto Atesino di Sviluppo S.p.A ed Informatica Trentina S.p.A., ma per quanto compatibile con la normativa vigente, le previsioni societarie e la dialettica con i soci la Camera di Commercio I.A.A. si è attivata per la dismissione delle quote societarie detenute.

#### **1.4. Il mandato istituzionale**

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

- attività anagrafico certificativa (tenuta del Registro imprese e delle relative sezioni);
- regolazione del mercato e tutela dei consumatori (attività in materia di protesti cambiari, marchi e brevetti, conciliazione, verifiche metriche, rilevazione dei prezzi all'ingrosso, sicurezza dei prodotti, manifestazioni a premio, procedure sanzionatorie, contratti – tipo);
- servizi amministrativi a supporto degli operatori con l'estero;
- attività di consultazione ed informazione in materia economica e sociale, mediante elaborazione di pareri, studi, indagini, inchieste, rilevazioni statistiche;

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





## 2 ANALISI CONTESTO ESTERNO

L'economia trentina si presenta fortemente "terziarizzata" con un peso dei servizi, in termini di valore aggiunto a prezzi correnti che copre il 73,4% del valore aggiunto complessivo; seguono l'industria (comprese le costruzioni) per il 22,5% e l'agricoltura per il 4,1%. Dal 2000 al 2013 (ultimi dati disponibili) l'industria è cresciuta del 24,1%, i servizi del 38% e l'agricoltura del 72,6%.

Al 31 dicembre 2014 risultavano iscritte al Registro delle imprese della Camera di Commercio di Trento 51.106 imprese, per una densità imprenditoriale (95 imprese ogni 1.000 abitanti) in linea con la media nazionale.

La forma giuridica più diffusa è l'impresa individuale circa il 55,9%, seguita dalle società di persone (s.n.c. e s.a.s) per il 23,3% e dalle società di capitali per il 18,3% (in prevalenza s.r.l.). Il restante 2,5% riguarda forme giuridiche residuali in particolar modo le società cooperative.

Perlopiù si tratta di imprese di piccole dimensioni dedicate ad attività "tradizionali" quali l'agricoltura, l'artigianato, il commercio, il turismo, i trasporti e le costruzioni. In base ai parametri stabiliti dall'Unione Europea per la forza-lavoro, il 94% delle imprese appartengono alla categoria delle microimprese (meno di 10 addetti), poco più del 5% sono le piccole imprese (tra i 10 e i 49 addetti), mentre solo lo 0,7% possono essere considerate medie o grandi imprese.

Coerentemente con i dati sul valore aggiunto, anche sotto il profilo dell'occupazione si evidenzia una marcata terziarizzazione con il 70,1% di occupati in questo settore. Un altro 26,1% è dedito alle attività industriali e artigianali e il rimanente 3,8% all'agricoltura.

Alla fine del 2014 il tasso di attività, ovvero la percentuale delle forze lavoro sulla popolazione di età compresa tra i 15 e i 64 anni, permane tra i più alti in Italia (65,4%), ma la crisi economica ha investito anche il nostro territorio portando il tasso di disoccupazione nel 2014 all'8%, un valore comunque sensibilmente inferiore rispetto al dato nazionale. Le persone in cerca di occupazione sono circa 20.000.

Sul piano dell'internazionalizzazione delle imprese trentine, nonostante gli sforzi, il quadro presenta ancora elementi di debolezza. Alla fine del 2014 il rapporto *export*/valore aggiunto della Provincia di Trento era pari al 20,2% mentre, ad esempio, quello del nord-est superava abbondantemente i 30 punti percentuali.

Anche se i dati sull'*export* degli ultimi 5 anni hanno evidenziato segnali di recupero incoraggianti le *performance* sui mercati esteri (da anni Germania, Stati Uniti e Francia) consentono ancora ampi margini di miglioramento: a titolo di esempio, si sottolinea che le prime 80 imprese in territorio trentino, all'interno delle quali - è doveroso sottolinearlo - diverse sono multinazionali o comunque società con capitale "esterno", garantiscono il 90% dell'intero *export*.

Come per le altre realtà italiane, l'economica in provincia di Trento ha risentito del contesto negativo nazionale. Le previsioni a livello nazionale prevedono una crescita del PIL per il 2015 dello 0,8% che dovrebbe attestarsi all'1% negli anni successivi. Tutte le stime sono fortemente condizionate dalla stabilità del contesto internazionale, dal quadro politico italiano e dal proseguimento di programmi di riforma strutturali e di risanamento e sostenibilità dei conti pubblici. Nonostante le ultime rilevazioni indichino un rafforzamento della fiducia degli imprenditori e delle famiglie, i segnali positivi nell'economia italiana sono ancora deboli: particolari difficoltà si registrano nel settore delle costruzioni con ricadute anche sulle attività industriali e di servizi correlate; i tassi di disoccupazione sono elevati; l'andamento della domanda e dell'offerta del credito alle imprese mostra criticità ed un orientamento sempre più prudentiale degli istituti di credito.

In Provincia di Trento, i dati ricavati dalle indagini congiunturali della Camera di Commercio indicano che, anche se è prematuro parlare di ripresa, la fase di crisi sembra essere alle spalle. La domanda estera e, più limitatamente, la domanda nazionale sono alla base della modesta ripresa in corso; in questa fase la domanda locale si presenta ancora poco dinamica, ma con qualche timido segnale di recupero.

Secondo la stima anticipata effettuata dal Servizio Statistica della PaT, nel 2014 il Prodotto Interno Lordo provinciale è aumentato dello 0,1% rispetto all'anno precedente. Secondo le previsioni del Modello Econometrico Multisetoriale del Trentino, nel 2015 invece il PIL provinciale dovrebbe evidenziare un andamento leggermente migliore (tra il +0,5% e il +1%).

## **3 PRESENTAZIONE DEL PIANO**

### **3.1. La mission della Camera di Commercio**

La Camera di Commercio I.A.A. continuerà ad affiancare la comunità delle imprese per sviluppare un contesto sempre più favorevole in cui esprimere tutto il potenziale in termini di crescita della ricchezza e di opportunità di lavoro.

La dicitura "Pronti all'impresa", che completa il tradizionale logo camerale, esprime un rinnovato senso di responsabilità per le sfide che il mondo di oggi pone ad una pubblica amministrazione chiamata ad operare a servizio del sistema delle imprese.

Sulla base di tali riflessioni, dei principi di razionalizzazione, semplificazione e trasparenza, l'Ente camerale ha individuato all'interno delle Linee Pluriennali di consiliatura 2014-2019 le seguenti aree strategiche di intervento:

Area strategica 1 - semplificare per crescere e aprirsi assieme all'impresa;

Area strategica 2 - accompagnare l'impresa nei campi dell'innovazione e dell'internazionalizzazione;

Area strategica 3 - il ruolo di osservatorio dell'economia;

Area strategica 4 - conoscenza: qualità e competenze per la competitività delle imprese;

Area strategica 5 - valorizzazione e tutela del territorio e dei prodotti;

Area strategica 6 - pubblicità legale, tutela e regolazione del mercato;

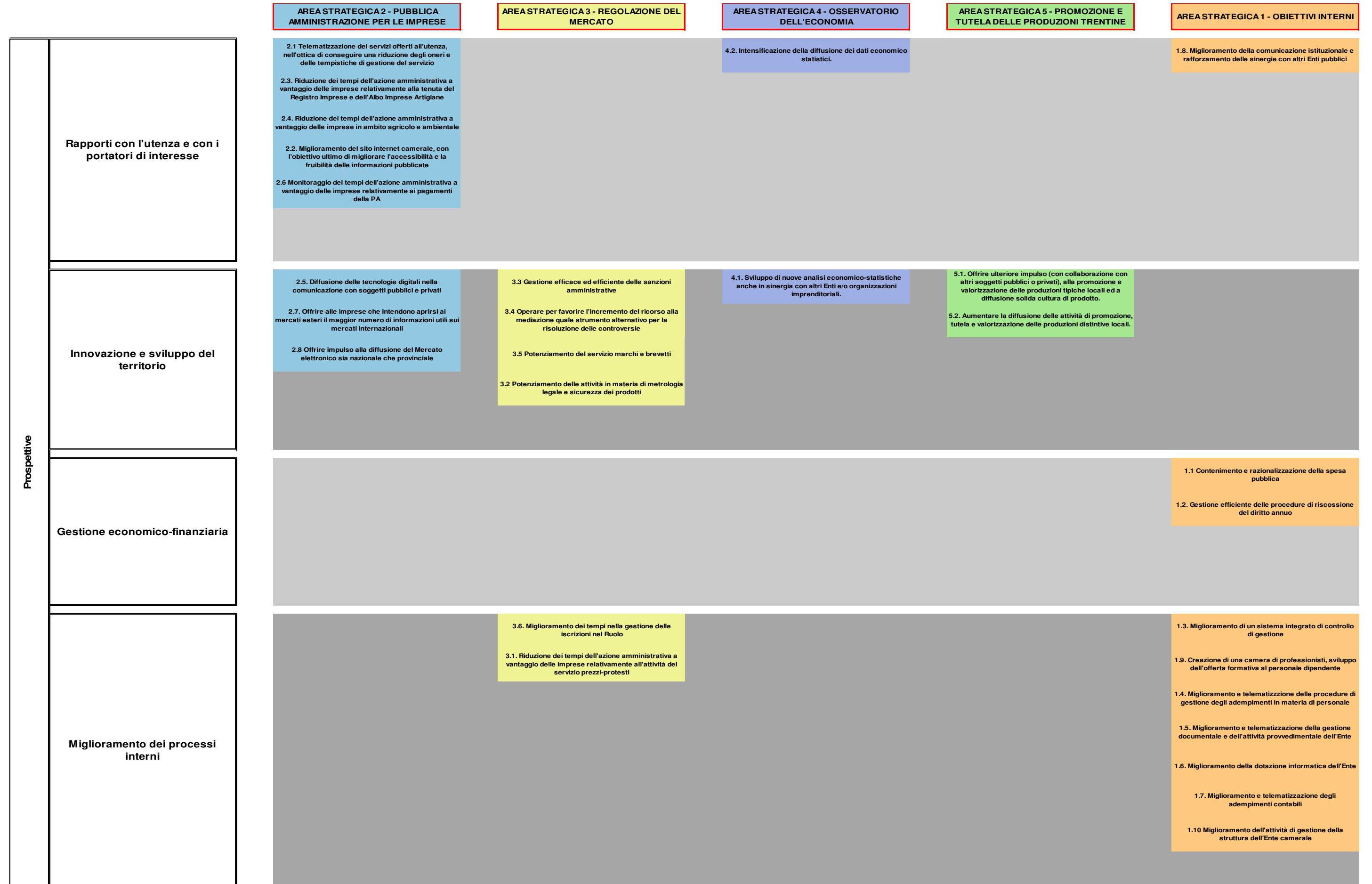
Area strategica 7 - obiettivi interni.

Ai fini della redazione del presente piano, tali Aree sono state ricondotte all'interno delle 5 Aree di intervento di cui si componevano i precedenti Piani, nell'intento di favorire la semplificazione nella gestione e controllo delle misure, nonché garantire il confronto tra i vari anni.

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

La mappa strategica seguente mostra la collocazione degli obiettivi di miglioramento nelle 5 Aree strategiche e nelle 4 prospettive Balanced Scorecard.

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



## 4 LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE

### 4.1. OBIETTIVI INTERNI

#### 4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.

Sul prossimo triennio, al pari degli esercizi pregressi, la gestione economica dell'Ente sarà improntata a criteri di sobrietà e prudenza, anche in considerazione dell'impatto che la riduzione del diritto annuo, il ritardo nella ripresa economica ed il progetto di riforma del sistema camerale avranno sulla determinazione delle risorse a disposizione dell'Ente per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali. Nel dettaglio vengono confermate le seguenti azioni specifiche, funzionali al contenimento degli oneri di funzionamento e personale:

**Contenimento della spesa relativa al personale dipendente**, mediante:

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

**Contenimento delle spese connesse al funzionamento dell'Ente** mediante:

- razionalizzazione dell'attività contrattuale dell'Ente, anche incentivando e promuovendo il ricorso agli strumenti di negoziazione elettronica;
- realizzazione e completamento di interventi di ottimizzazione nella gestione delle pratiche interne;
- controllo del ricorso a consulenti esterni, in modo da valorizzare al meglio le competenze del personale interno;
- riduzione progressiva degli oneri di stampa, spedizione e comunicazione tramite la progressiva digitalizzazione e telematizzazione delle procedure interne e delle comunicazioni rivolte all'esterno;
- contenimento della spesa per l'affidamento in esterno di servizi ausiliari e logistici, anche valorizzando il ricorso alle risorse umane interne e razionalizzando il magazzino mediante dismissione di beni non utilizzati;

- innovazione delle tecnologie in uso presso l'Ente;
- miglioramento della programmazione economica delle attività.

Si è infine scelto di ricalibrare il target atteso sull'obiettivo operativo 1.1.1, in considerazione delle risultanze del monitoraggio degli obiettivi 2015, nonché delle nuove modalità di gestione della programmazione economica (riduzione del numero di revisioni di budget, con conseguente irrigidimento della programmazione delle risorse).

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI55	Rispetto dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico.	Rispetto a consuntivo dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico (M116)	50%	SI	SI	SI
KPI56	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del preventivo economico.	Oneri di funzionamento a consuntivo (M117) / Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico (M118) %	50%	>=87%	>=90%	>=90%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI57	Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno	Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse (M119) / Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa (M120) %	<= 25%

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

Considerato il calo di risorse derivanti dalla riduzione del diritto annuo dovuto dalle imprese, risulta importare, a completamento degli obiettivi di contenimento e razionalizzazione della spesa, individuare dei target riferiti al monitoraggio dell'andamento delle entrate proprie dell'Ente camerale. In particolare, per quanto attiene il diritto annuo, si conferma l'obiettivo di mantenere una percentuale di riscossione superiore al 85% (diritto annuo relativo al 2015 incassato al 30.11.2015 pari a 82%).

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

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

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	100%	>=85%	>=85%	>=85%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI64	Gestione efficace delle procedure di inibizione - ai soli fini del computo della base del diritto annuo di competenza - delle imprese inattive ma non assoggettabili a cancellazione d'ufficio	Rispetto delle tempistiche di segnalazione delle imprese inattive ma non assoggettabili alla procedura di cancellazione d'ufficio (M126)	31/12/2016
KPI65	Tempestiva segnalazione delle società di persone ed imprese individuali da sottoporre al Registro Imprese per la cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004	Rispetto delle tempistiche di segnalazione delle società di persone da sottoporre a procedura di cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004 (M128)	31/12/2016

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI61	Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale	Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale sistemate nell'anno (M124) / Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale (M123) %	100%

### Obiettivo operativo 1.2.3. Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuale da parte delle imprese

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM235	Contattare le imprese che presentano irregolarità nel pagamento del diritto annuale prima che vengano emessi i ruoli esattoriali	Contattare tramite invio PEC massiva, tutte le imprese che presentano irregolarità nel pagamento del diritto annuale prima che vengano emessi i ruoli esattoriali al fine di contenere gli oneri reciproci per ente e impresa connessi all'emissione dei ruoli esattoriali (M235)	SI
KPI131	Imprese che contattano il Servizio Riscossioni in base alla PEC ricevuta	Numero totale delle imprese che contattano il Servizio Riscossioni (M236) / Numero totale delle imprese contattate dal Servizio Riscossioni tramite PEC (M237)	35%

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

La previsione di strumenti e sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività degli Enti Pubblici è ormai divenuta, a livello nazionale così come locale, elemento di centrale importanza per garantire una gestione efficace ed efficiente dell'attività amministrativa a diretto vantaggio di cittadini ed imprese. Anche sul triennio 2016-2018 verrà quindi dedicata particolare attenzione al miglioramento ed al potenziamento degli strumenti di monitoraggio in uso.



Accanto a tali strumenti una particolare attenzione viene posta al monitoraggio delle azioni volte alla riduzione e/o contenimento del rischio corruttivo potenziale, previste nel Piano Piano Triennale della prevenzione della corruzione.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI66	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente	Numero di sotto-processi per i quali è stato inserito nel piano di miglioramento almeno un obiettivo specifico (M129) / Numero di sotto-processi in cui si articola l'attività della Camera di Commercio I.A.A. di Trento (M130) %	100%	>=65%	>=70%	>=70%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI16	Predisposizione della documentazione inerente il Piano triennale di Miglioramento (Piano di Miglioramento, report di verifica intermedia, relazione finale su attuazione PdM)	Numero di documenti inerenti la gestione del Piano Triennale di Miglioramento elaborati nell'anno di riferimento (M27) / Numero di documenti inerenti la gestione del Piano Triennale di Miglioramento previsti nell'anno di riferimento (M28)	1
KPIM30	Redazione di report periodici di monitoraggio di alcuni indicatori relativi alla gestione economico patrimoniale dell'Ente	Redazione di report periodici di monitoraggio di alcuni indicatori relativi alla gestione economico patrimoniale dell'Ente (M30). Contiene anche il report "approvvigionamenti beni e servizi"	>= 4

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM238	Implementazione di sistemi volti alla tutela del dipendente che segnala fatti illeciti in materia di anticorruzione	Implementazione di sistemi volti alla tutela del dipendente che segnala fatti illeciti in materia di anticorruzione (M238)	SI

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

La progressiva digitalizzazione delle procedure, sia interne che esterne, porta ad un miglioramento dell'efficienza gestionale dell'Ente, con correlato risparmio di costi, a beneficio (diretto ed indiretto) dell'utente finale.

Le azioni in materia di digitalizzazione delle procedure sono descritte in parte nel paragrafo seguente (per la parte riguardante la gestione del personale) ed altra parte nei paragrafi successivi (par. 4.1.5 per l'attività documentale, par. 4.1.6 per la dotazione informativa trasversale dell'Ente e par. 4.1.7 per gli adempimenti contabili).

In materia di gestione del personale l'obiettivo programmato riguarda l'attivazione della procedura PASSWEB con la quale si provvederà ad aggiornare la banca dati relativa alle posizioni contributive e retributive del personale.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI130	Attivazione procedura Passweb: Aggiornamento banca dati	Numero pratiche posizioni contributive e retributive (M233) / Totale richieste annuali da terzi (M234)	100%	>90%	>90%	>90%

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

In materia provvedimentale e di gestione della documentazione, l'Ente intende proseguire con le attività dirette all'adozione della procedura di dematerializzazione dell'acquisizione dei visti sulle determinazioni dirigenziali, estendendo la sperimentazione della procedura avvenuta nel 2015 con la segreteria dell'Area 1 alle altre Aree. Inoltre cercherà di sperimentare lo smistamento solo in formato digitale dei protocolli di competenza ed il miglioramento della qualità dei provvedimenti, con particolare riguardo alle determinazioni di affidamento di beni e servizi.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI69	Incremento delle comunicazioni protocollate inoltrate mediante PEC o altro canale telematico	Numero di protocolli informatici inoltrati nell'anno (M135) / Numero di protocolli totali in uscita nell'anno (M136) %	100%	>=70%	>=80%	>= 90%

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

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

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI121	Organizzazione di momenti formativi per la predisposizione dei provvedimenti riguardanti gli approvvigionamenti di beni e servizi	Numero direttori d'ufficio e Segreterie di Area partecipanti alla formazione (M211) / Numero direttori d'ufficio e Segreterie di Area totali (M212) %	90%

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

Relativamente al 2016 l'Ente camerale si propone di intervenire nelle seguenti direzioni:

- migliorare la gestione delle chiamate di assistenza informatica interna;
- garantire la continuità dei servizi informatici, per una ottimale funzionalità degli Uffici e dei servizi erogati in esterno;
- garantire una costante manutenzione e rinnovamento della strumentazione informatica in uso, garantendo in particolare l'aggiornamento dei software sviluppati internamente e di proprietà dell'Ente camerale (funzionali ad esempio alla gestione del personale, delle rilevazioni statistiche dell'Ufficio Studi e Ricerche e dei controlli sulla filiera dei vino DOC/IGT).

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI19	Diminuzione del rapporto utente richiedente antenna e non antenna per l'evasione delle richieste utilizzando lo strumento informatico QlikCdgAssitel per la misurazione.	Numero di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici da soggetti non "antenna" (M43) / Numero totale di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici (M44) %	25 %	<=18%	<=16%	<=15%
KPI115	Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business	% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica,	25 %	>=99%	>=99%	>=99%

	continuity). Misurazione tramite lo strumento informativo Neteye.%	intranet e servizi interni, accesso alla rete camerale e desktop, servizi internet (M58)				
KPI75	Tempestività degli interventi di assistenza. Dato calcolato a partire dal momento della verifica di fattibilità per la lavorazione (data assegnazione)	Tempo medio di evasione delle richieste di assistenza inoltrate dagli uffici mediante l'applicativo Assistel (M142)	25 %	<=7	<=6	<=5
KPI140	Incremento degli interventi sul sistema svolti dall'Ufficio sistemi informatici in assenza di richieste da parte degli uffici camerali (miglioramento del sistema al fine di ridurre le richieste di intervento esterne)	% degli incarichi assegnati all'USI in assenza di richieste di assistenza esterna (M253)	25 %	>=40%	>=45%	>=50%

#### Obiettivo operativo 1.6.1. Miglioramento dei sistemi di back-up in uso presso l'Ente camerale.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI77	Progetto sperimentale di allestimento di un servizio di disaster recovery su terzo sito esterno, in conformità ai requisiti legislativi del nuovo CAD (d.lgs. 30 dic 2010, n. 235)	Rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio di disaster recovery su terzo sito esterno (M143)	31/12/2016

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

In esito al cambiamento del sistema integrato di gestione contabile, l'Ente camerale ha focalizzato la propria attenzione sull'attivazione delle nuove funzionalità dell'applicativo, volte alla progressiva digitalizzazione delle procedure. Per il 2016 si prevede di incrementare il ricorso alla PEC quale strumento di trasmissione delle fatture attive, confermando per il resto i risultati positivi già ottenuti relativamente alle altre azioni avviate sugli esercizi precedenti.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI29	Trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive	Numero di fatture attive trasmesse via PEC o posta elettronica (M67) / Numero di fatture attive emesse nell'anno di riferimento (M68) %	100%	>=24%	>=25%	>=26%

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

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

In tale direzione intende continuare a muoversi l'Ente camerale anche per l'esercizio 2016, confermando e consolidando gli obiettivi e gli impegni prefissati nel precedente piano.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
KPI79	Assicurare la presenza politica dell'Ente negli organi del sistema camerale nazionale e regionale	Numero di consulte dei Segretari Generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione Regionale partecipate nell'anno (M146) / Numero totale di consulte dei Segretario generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione regionale indette nell'anno (M147) %	33,33%	>=90%	>=90%	>=90%

KPI80	Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno	Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno (M2) / Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione (M3) %	33,34%	>=90%	>=90%	>=90%
KPIM49	Sviluppare sinergie con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano per la gestione di progetti congiunti	Numero di progetti realizzati in sinergia con la Camera di Commercio di Bolzano (M49)	33,33%	>=4	>=4	>=4

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI1	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (M1)	28/02/2016
KPI129	Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Numero di comunicati stampa camerali dell'anno che sono oggetto di approfondimenti specifici da parte degli organi di stampa (M230)/ Comunicati stampa emanati dalla CCIAA nell'anno (M231)	70%
KPIM232	Sviluppo nell'anno delle iniziative di comunicazione	Numero di eventi realizzati e non previsti nel Piano di comunicazione dell'anno (M232)	>= 5

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI3	Numero di eventi virtuali (videoconferenze ed eventi in streaming) organizzati nell'anno (misurazione con lo strumento informatico assistel/calend)	Numero di eventi virtuali organizzati nell'anno (M4)	>= 10

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

L'aggiornamento del capitale umano è condizione indispensabile per garantire un elevato livello qualitativo dei servizi offerti all'utenza. L'Ente camerale si propone quindi di promuovere la formazione trasversale e individuale del personale dipendente, proseguendo parallelamente nell'obiettivo di razionalizzare e contenere i costi della formazione (es: incentivando la formazione in webconference o in FAD).

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI23	Rapporto tra il numero di eventi formativi svolti nella sede camerale o sul territorio comunale di Trento e il totale degli eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato	Numero di eventi formativi per i dipendenti svolti entro la sede camerale e/o all'interno del Comune di Trento (M54) / Numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (M55)	50%	>=0,90	>=0,90	>=0,90
KPI118	Diffusione dell'attività formativa (esclusa formazione trasversale obbligatoria ex lege e formazione per progressioni economiche) tra il personale camerale assunto a tempo indeterminato	Personale camerale partecipante a programmi di formazione nell'anno (MSTD118) / Personale camerale (MSTD119)%	50%	>=30%	>=30%	>=30%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI106	Garantire al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'Ufficio che su materie a carattere più trasversale	Numero di ore di formazione effettuate sull'anno T (M56)	>= 500



KPI82	Assicurare l'espletamento dei percorsi formativi obbligatori previsti dalla normativa vigente (sicurezza, privacy, anticorruzione)	Numero di corsi di formazione obbligatoria realizzati (M52) / Numero di corsi di formazione obbligatoria previsti dalle normative (M53) %	>= 100%
-------	--	---	---------

#### 4.1.10. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura dell'Ente camerale

In una logica di contenimento della spesa pubblica e di razionalizzazione delle risorse è importante programmare anche le attività riguardanti la gestione del patrimonio immobiliare dell'Ente camerale. Sul triennio 2016-2018 ci si propone quindi di individuare in modo analitico (all'interno dei documenti di programmazione economica) tutti i lavori di natura straordinaria, anche di valore inferiore ad Euro 100.000,00, assicurandone al contempo la tempestiva esecuzione. Parallelamente si procederà, su un arco temporale triennale, alla completa mappatura degli spazi delle sedi camerali nell'ottica di garantirne la razionalizzazione in relazione alle esigenze dell'utenza (accessibilità degli Uffici aperti al pubblico, già attualmente collocati preferibilmente al piano terra) ed agli standard (metri quadri disponibili) previsti per il personale dipendente.

#### Obiettivo strategico 1.10. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale.

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI137	Tempestiva esecuzione dei lavori di manutenzione degli immobili per valore inferiore ad euro 100.000.	Numero interventi programmati ed effettuati (M248)/ Numero di interventi programmati (M249)%	50%	>= 50%	>= 60%	>= 70%
KPI138	Mappatura degli spazi esistenti per la loro razionalizzazione in relazione agli standard previsti per dipendente	Metri quadri mappati al 31.12 (anno t+anni precedenti)(M250) / metri quadri da mappare (totale metri quadri immobili camerali) (M251)	50%	>= 30%	>= 60%	= 100%

**Obiettivo operativo 1.10.1. Preventiva individuazione analitica dei lavori di manutenzione inferiori a 100.000 euro.**

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI139	Individuazione analitica dei lavori di manutenzione da effettuarsi nell'anno t in relazione alle risorse disponibili	Inserimento all'interno dei documenti di programmazione economica di un prospetto analitico relativo ai lavori di manutenzione da effettuarsi nell'anno t in relazione alle risorse disponibili (M252)	SI

## 4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

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

L'adozione di strumenti informatici risulta necessaria per consentire all'utenza di ottenere più velocemente e semplicemente i servizi offerti dalla Camera di Commercio di Trento. L'Ente camerale, pertanto, si propone anche per il triennio 2016 - 2018 di incentrare la propria azione sulla progressiva informatizzazione delle procedure di rilascio dei certificati di origine, nonché sull'incremento delle azioni volte a favorire l'interoperabilità tra banche dati delle pubbliche amministrazioni.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI26	Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati d'origine del Servizio commercio estero	Numero di certificati di origine rilasciati on-line (M62) / Certificati di origine rilasciati dalla CCIAA nell'anno (MSTD70) %	100%	>=30%	>=30%	>=30%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI83	Estensione della fruibilità della banca dati del Registro Imprese ad altri Enti pubblici	Numero di utenze autorizzate all'utilizzo delle applicazioni per la consultazione dei dati del Registro Imprese (Qlick-view, utenze TelemacoPA finanziate dall'Ente camerale) (M150)	>= 10

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

Il lavoro di realizzazione del nuovo sito internet, avviato nel precedente esercizio, proseguirà anche nel corso del 2016 con la messa a regime del nuovo portale. Con il nuovo sito, che sarà operativo entro metà anno, si intende migliorare la comunicazione e la visibilità dell'Ente, agevolando la conoscenza e l'accesso ai servizi camerali, grazie ad una nuova strategia comunicativa più diretta ed orientata alle esigenze dell'utenza (organizzazione delle informazioni per destinatari e tematiche anziché per uffici). Prosegue inoltre l'attività di aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente", nel rispetto delle disposizioni della L.R. 10/2014, che ha recepito a livello locale il D. Lgs 33/2013,

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

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

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

Indicatore	Algoritmo	Target
KPIM9	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale (M9)
		3

### Obiettivo operativo 2.2.2. Realizzazione del nuovo sito internet camerale.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM228	Realizzazione del nuovo sito internet camerale con pubblicazione online	Realizzazione del nuovo sito internet camerale (M228)	30/06/2016

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI132	Aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente del sito web camerale	Numero di aggiornamenti in materia di trasparenza effettuati sul sito internet camerale (M239) / Numero di aggiornamenti in materia di trasparenza previsti dalla normativa regionale (da implementare sul sito internet camerale) (M240) %	= 100%

### Obiettivo operativo 2.2.4. Analisi periodica del livello di fruizione del sito internet da parte di utenti esterni

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI91	Monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale	Numero di report realizzati nell'anno (cadenza quadrimestrale), che analizzino gli accessi medi mensili al sito istituzionale (M160)	3

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

In relazione alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane, gli uffici camerali si prefiggono, anche per il prossimo triennio, obiettivi di miglioramento della qualità delle pratiche ricevute (attraverso un'attenta attività formativa nei confronti di imprese ed intermediari) e di miglioramento delle tempistiche di evasione delle pratiche, con mantenimento dell'attuale tasso di evasione.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI54	Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese evase nell'anno (MSTD195) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (MSTD189) %	25%	>=90%	>=90%	>=90%
KPI59	Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	Pratiche Registro Imprese evase nell'anno T entro 5 giorni (M121) / Numero totale delle pratiche Registro Imprese evase nell'anno T (M122) %	25%	>=60%	>=60%	>=60%
KPI63	Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese con almeno una gestione correzione nell'anno (MSTD194) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (MSTD189) %	25%	<=35%	<=35%	<=35%
KPIM216	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	25%	290	280	280

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

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

KPIM71	Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche RI e AA	Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche RI e AA (M71)	>= 4
--------	--	--	------

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

Come per altre attività dell'Ente camerale anche in ambito agricolo (controlli sulle produzioni vitivinicole, tenuta dell'albo imprese forestali) ed ambientale (tenuta dell'albo gestori ambientali), si mira a ridurre i tempi dell'azione amministrativa a diretto vantaggio di imprese e cittadini.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI86	Percentuale di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 90 giorni).	Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T (M153)/ numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M156)	25%	>=100%	>=100%	>= 100%
KPI89	Percentuale di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 30 giorni).	Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M161)/ numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M162)	25%	>=100%	>=100%	>= 100%

KPI92	Percentuale di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite dall'Ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni).	Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T (M163) / numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali ricevute nell'anno T * 100 (M164)	25%	>=100%	>=100%	>= 100%
KPI93	Percentuale di pratiche di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 20 giorni).	Numero di richieste istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T (M166) / numero di richieste ricevute nell'anno T * 100 (M167)	25%	>=100%	>=100%	>= 100%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI94	Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.	Numero di controlli effettuati nel settore vitivinicolo nell'anno T (M169) / Numero di controlli da effettuare nel settore vitivinicolo previsti dalla normativa vigente (M172) %	100%

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

In accordo con l'Ente Provinciale, la CCIAA di Trento, ha impegnato notevoli risorse nel progetto di diffusione delle tecnologie digitali nel tessuto imprenditoriale. Nel corso del triennio 2016-2018, l'Ente camerale proseguirà con le azioni rivolte allo sviluppo dell'offerta formativa erogata sui temi di PEC e firma digitale, nonché all'incentivazione dell'utilizzo del canale telematico "TelemacoPay" per il rilascio di atti e documenti del Registro Imprese.



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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI72	Incremento del numero di Società e Ditte individuali dotate di PEC.	Numero di Società e Ditte individuali operanti sul territorio che hanno PEC (M131) / Numero totale di Società e Ditte individuali operanti sul territorio (M132) %	100%	>=75%	>=80%	>=80%

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

Prosegue anche per il triennio 2016 - 2018 l'attività di monitoraggio dei tempi di pagamento. Il miglioramento di questa performance è a vantaggio delle imprese e, allo stesso tempo, garantisce una buona percezione dell'attività dell'Ente verso l'esterno, attività tesa a mantenere costante l'impegno da sempre profuso nel pagamento puntuale delle fatture.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPIM206	Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della CCIAA di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014)	$\Sigma$ (gg. intercorrenti fra data scadenza fattura e data di pagamento) * importo dovuto	50%	<= - 10 gg.	<= - 10 gg.	<= - 15 gg.
		somma importi pagati (M206)				
KPIM207	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	50%	<= 10	<= 10	<= 10

#### 4.2.7. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali

Innovativa nel triennio 2016 - 2018 è invece l'attività di monitoraggio del numero delle imprese trentine che annualmente contattano lo sportello Unioncamere Europa a seguito dell'attività di informazione e supporto svolta dalla Camera di commercio in attuazione delle previsioni in materia di internazionalizzazione, contenute nell'Accordo di programma sottoscritto con la Provincia autonoma di Trento per la XV legislatura. L'obiettivo mira a controllare la capacità di partecipazione del sistema territoriale trentino alle dinamiche cooperative interregionali, nonché ai servizi ed alle opportunità legati al contesto comunitario grazie appunto al collegamento con Unioncamere Europa operante a Bruxelles.

#### **Obiettivo strategico 2.7 Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali.**

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI134	Progetto di informazione e supporto alle imprese che intendono mettersi in contatto con Unioncamere Europa operante a Bruxelles	Numero di imprese trentine che annualmente hanno contattato Unioncamere Europa (M242)	100 %	>=4	>=9	>=10

#### 4.2.8. Favorire la diffusione del Mercato elettronico.

In attuazione delle previsioni contenute nell'Accordo di programma sottoscritto con la Provincia autonoma di Trento, l'Ente camerale incrementerà, sul triennio venturo, le azioni svolte a sostegno delle imprese trentine per l'utilizzo delle piattaforme di e-procurement Mepa e Mepat e dello strumento della fatturazione elettronica. In relazione a tale competenza si ritiene opportuno monitorare l'incremento del novero di imprese iscritte alle precitate piattaforme, anche in conseguenza dell'attività di informazione svolta dall'Ente camerale.

**Obiettivo strategico 2.8 Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale.**

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI141	Incremento del numero di Società e Ditte individuali locali iscritte al Mepa ed al Mepat.	(Numero di Società e Ditte individuali locali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t - Numero di Società e Ditte individuali locali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t-1)/ Numero di Società e Ditte individuali locali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t-1% (M246)	100%	>= +20%	>= +10%	>= +10%

**Obiettivo operativo 2.8.1. Garantire attività di sportello per le imprese che intendono aprirsi al mondo dell'eprocurement.**

Indicatore	Algoritmo	Target
KPIM247	Numero di appuntamenti effettuati allo sportello ed in modalità telefonica a supporto delle imprese trentine nell'iscrizione al mercato elettronico (Mepat e Mepa) nell'anno (M247)	1.200

## 4.3. REGOLAZIONE DEL MERCATO

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

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

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPIM244	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito istituzionale (nr. download) dedicate ai listini petroliferi.	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito istituzionale (nr. download) dedicate ai listini petroliferi. (M244) <i>Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics -Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagina petroliferi - Visualizzazione pagine uniche)</i>	33,33%	30.000	32.000	35.000
KPISTD176	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	Istanze di cancellazioni e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno (MSTD205) / Istanze di cancellazioni e annotazioni pervenute nell'anno (MSTD206) %	33,34%	>=99%	>=99%	>=99%

KPIM243	Tempo di medio per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	Tempo medio di evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti (escluse le riabilitazioni)(M243)	33,33%	>=20	>=18	>=17
---------	--	--	--------	------	------	------

### Obiettivo operativo 3.1.1. Aggiornamento listini camerale.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM85	Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili"	Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili" (M85)	1
KPIM226	Aumento del numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" per la consultazione dei Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili" (2014 2.417)	Numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" (M226)	>=2.800

### 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.

Per favorire lo sviluppo di mercati trasparenti, in cui imprese e consumatori possano svolgere le proprie attività ed intrattenere rapporti commerciali chiari e corretti, l'Ente camerale intende rafforzare l'attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti, garantendo una crescita costante dei controlli svolti, grazie anche alla forte presenza degli ispettori sul territorio.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI123	Tasso di evasione delle richieste di verifica periodica sugli strumenti di misura esistenti nella provincia pervenute al Servizio metrico camerale	Richieste di verifica periodica evase (M218) / Richieste pervenute alla CCIAA (M219) %	50%	95%	95%	95%

KPISTD164	Sviluppo temporale del numero di visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n" rispetto alla media del triennio ("n-3", "n-1")	Visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno (MSTD273) / Media delle visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nel triennio precedente (MSTD274) %	50%	>=101%	>=101%	>=101%
-----------	--	---	-----	--------	--------	--------

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI114	Attività ispettiva sul territorio a parità di personale dedicato al servizio	Numero di verifiche di strumenti metrici evase nell'anno (M114) / Numero di ispettori metrici in servizio espresso in FTE nell'anno t (M199)	>= 700
KPI53	Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sui laboratori di verifica (M115) / Numero di verifiche degli strumenti metrici eseguite dai laboratori incaricati (M95) %	>= 25%
KPIM89	Numero di controlli effettuati sugli esercizi commerciali in merito alle vendite particolarmente favorevoli	Numero di controlli effettuati sugli esercizi commerciali in merito alle vendite particolarmente favorevoli (M89)	>= 1.000
KPI124	Collaborazioni con altri organi di vigilanza presenti sul territorio	Numero di richieste di collaborazione svolte (M220) / Numero di richieste di collaborazione pervenute (M221)%	>=100%

#### 4.3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative

L'Ente camerale intende continuare a garantire una celere evasione delle procedure sanzionatorie attraverso una tempestiva istruzione dei verbali di accertamento (già ampiamente gestite entro il termine di legge di 5 anni), questo allo scopo di gestire il servizio in modo efficace ed efficiente sia per la struttura che per l'utenza, cercando di evitare tempi amministrativi eccessivamente lunghi e situazioni di incertezza.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI101	Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali e l'emissione delle ordinanze ingiunzioni	Numero di ordinanze ingiunzioni emesse nell'anno t entro il termine di 1 anno dalla data di ricezione dei verbali (M187)/Numero totale di ingiunzioni emesse nell'anno t (M188)%	50%	>=100%	>=100%	>=100%
KPISTD192	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	50%	>=70%	>=75%	>=80%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI103	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	Numero di ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno t (M191) / Personale dedicato all'attività sanzionatoria espresso in FTE (M192)	= 235

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

L'Ente camerale anche per il triennio 2016 - 2018 intende proseguire nelle azioni dirette al rafforzamento del servizio di conciliazione e alla promozione e diffusione della cultura conciliativa. L'apertura delle parti al dialogo, agevolata dalla presenza di competenti soggetti terzi in qualità di mediatori, può essere infatti veicolo per il conseguimento di un accordo reciprocamente soddisfacente per le parti, oltre che importante strumento deflattivo del contenzioso giudiziario.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPIM91	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura rispetto ai termini di legge (30 giorni)	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di conciliazione e l'attivazione della procedura (M91)	100%	<=10	<=10	<=10

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

Indicatore	Algoritmo	Target
KPI112	Numero di eventi ed iniziative organizzati (incontri informativi) in materia di conciliazione	Numero di eventi ed iniziative organizzati (incontri informativi) in materia di conciliazione (M195)
KPIM90	Numero di eventi ed iniziative organizzati (tra campagne promozionali, depliant/brochure sui servizi/incontri informativi) in materia di conciliazione a favore dell'utenza.	Numero di eventi ed iniziative organizzati (tra campagne promozionali, depliant/brochure sui servizi) in materia di conciliazione (M90)

**Obiettivo operativo 3.4.3. Diffusione della cultura conciliativa.**

Indicatore	Algoritmo	Target
KPIM222	Diffusione della cultura conciliativa tramite l'accesso alle informazioni in tema di mediazione attraverso il portale web camerale.	Numero di sessioni di accesso sul sito web istituzionale della pagina riguardante la mediazione. (M222) Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione.



	(Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagina conciliazione - Visualizzazione pagine uniche)	
--	--	--

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

Il settore della proprietà industriale riveste un importante ruolo per la valorizzazione e tutela dei prodotti e servizi di un'impresa. A sostegno della competitività del tessuto produttivo e del "sistema trentino" nel suo complesso, l'Ente camerale intende proseguire nel potenziamento dei propri servizi in tale settore, per favorire una maggiore conoscenza e consapevolezza dei diritti e delle opportunità connesse alla tutela della proprietà industriale anche in un'ottica di innovazione e marketing.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
KPIM223	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il completamento e invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM (termine previsto 10 giorni)	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il suo completamento e invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM. (M223)	100%	8	8	7

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM92	Numero di iniziative (sportelli informativi e seminari) realizzate nell'anno in materia di proprietà industriale per le imprese e per l'utenza	Numero di iniziative (sportelli informativi e seminari) realizzate nell'anno in materia di proprietà industriale per le imprese e per l'utenza (M92)	2

### Obiettivo operativo 3.5.2. Individuazione dei costi standard per ricerche dei marchi d'impresa.

Indicatore		Algoritmo	Target
KPIM224	Adozione di un tariffario standard per le ricerche nel settore dei marchi d'impresa	Adozione di un tariffario standard per le ricerche nel settore dei marchi d'impresa (M224)	31/12/2016

#### 4.3.6. Gestione del Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea

All'interno dell'Accordo di Programma, sottoscritto con la Provincia Autonoma di Trento, è stata devoluta all'Ente camerale la gestione del Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea. Una veloce e corretta gestione delle procedure di iscrizione è di centrale importanza per garantire un servizio efficiente alle imprese, consentendo alle stesse di avviare la propria attività in tempi certi e contenuti.

### Obiettivo strategico 3.6.1 Miglioramento dei tempi nella gestione delle iscrizioni nel Ruolo

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2015	Target 2016	Target 2017
KPI133	Miglioramento della procedura di iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea	Media dei giorni lavorativi intercorrenti tra la conclusione dell'esame di idoneità e l'adozione del provvedimento di iscrizione al Ruolo dei conducenti (M241)	100%	10	10	9

## 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

Anche per l'esercizio 2016 l'Ente camerale sarà impegnato nell'attività di raccolta, analisi e divulgazioni di dati economici con l'obiettivo di offrire agli operatori, alle pubbliche amministrazioni e alle imprese locali degli strumenti per conoscere e comprendere le dinamiche di mercato per effettuare delle scelte efficaci, efficienti ed economicamente sostenibili.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI116	Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale.	Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione (M200)/Totale Valore Aggiunto del tessuto produttivo provinciale. (M201)	100%	>= 65%	>= 65%	>= 65%

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

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

### 4.4.2. Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati

L'indagine e la ricerca di dati economici non sarebbe proficua in difetto di momenti di divulgazione dei dati verso l'esterno, al fine ultimo di rendere gli studi e ricerche realizzati dall'Ente camerale fruibili da parte degli operatori dei vari settori economici, anche per la predisposizione ragionata delle proprie scelte aziendali future. Per questo motivo l'Ente camerale ha previsto specifici

obiettivi in grado di mostrare l'effettivo sforzo della Camera nell'attività di diffusione dei dati raccolti, che vengono di seguito schematizzati.

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI104	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito (nr. download) dedicate alle pubblicazioni e alle indagini della CCIAA.	(Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line(t) - Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line.(t-1)) / Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line (t-1) % (M176)	50%	>= +1%	>= +1,5%	>= +2%
KPI128	Aumento dell'attività di diffusione e comunicazione dei dati economici agli organi di informazione	Numero di Conferenze stampa e Comunicati stampa predisposti dall'Ufficio Studi e Ricerche annualmente (M229)	50%	>=24	>=24	>=24

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

Indicatore	Algoritmo	Target
KPIM99	Numero di citazioni della Camera di Commercio di Tn,in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'ente	Numero di citazioni della Camera di Commercio di Tn,in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'ente (M99)
		>= 70

## 4.5. PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

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

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

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

**Obiettivo strategico 5.1. Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati), alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto.**

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI105	Incremento del numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali organizzate presso Palazzo Roccabruna.	(Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali (t) - Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali (t-1)) / Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali (t-1) % (M180)	50%	>= + 10%	>= + 5%	>= + 2,5%
KPI107	Incremento delle risorse provenienti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e	(Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali (t) -	50%	>= + 20%	>= + 20%	>= + 10%

	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-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)			
--	---	--	--	--	--

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI43	Soddisfazione media (valutata in decimi) del fruitore in merito all'iniziativa organizzata dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine	Soddisfazione media del fruitore in merito all'iniziativa organizzata dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine (M103)	>= 8,1

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

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

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

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

Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2016	Target 2017	Target 2018
KPI135	Incremento dell'utilizzo del sito internet dedicati per la diffusione delle informazioni sui prodotti trentini e sugli eventi realizzati per la loro promozione.	(Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t) - Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1)) / Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1) % (M245) Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e ritorno)	100%	>=10%	>=5%	>=5%

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI109	Incremento percentuale del rapporto tra il numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e di newsletter nell'anno T ed il corrispondente dato nell'anno T-1	(Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t) - Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t-1)) / Rapporto percentuale tra numero di iscritti al	>=10%

		portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t-1) % (M108)	
--	--	---	--

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

Indicatore		Algoritmo	Target
KPI110	Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini sulle produzioni tipiche locali.	Numero medio dei giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per l'ultimazione dell'indagine sulle produzioni tipiche locali (M194)	<= 45