



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Piano di Miglioramento per il triennio 2017-2019

Sommario

PREMESSA	5
1 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO.....	7
1.1. Contesto normativo e istituzionale	7
1.2. L'amministrazione in cifre.	7
1.2.1. Risorse umane.....	7
1.2.2. Principali voci di bilancio: le risorse dalle imprese e le risorse per le imprese e il territorio.	8
1.2.3. Partecipazioni in società e quote associative	9
1.3. Il mandato istituzionale.....	9
2 ANALISI CONTESTO ESTERNO.....	11
3 PRESENTAZIONE DEL PIANO	13
3.1. La mission della Camera di Commercio	13
3.2. Attuazione e sviluppo del Piano di Miglioramento dell'Ente	13
4 LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE	15
4.1. OBIETTIVI INTERNI	15
4.1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	15
4.1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo.....	15
4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	16
4.1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale.....	17
4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale	17
4.1.6. Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale.....	18
4.1.7. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente.....	19
4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale.....	19
4.1.9. Creazione di una Camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente	20
4.1.9. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale.....	21
4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	22
4.2.1. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate.....	22
4.2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	23
4.2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale	23

4.2.4.	Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A.	24
4.2.5.	Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici ed il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali	25
4.2.6.	Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale.....	25
4.3.	REGOLAZIONE DEL MERCATO	26
4.3.1.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti.....	26
4.3.2.	Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti.....	26
4.3.3.	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	27
4.3.4.	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	27
4.3.5.	Potenziamento del servizio marchi e brevetti.....	28
4.3.6.	Miglioramento e razionalizzazione della gestione del Ruolo conducenti....	28
4.4.	OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA.....	29
4.4.1.	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali	29
4.4.2.	Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati.....	29
4.5.	PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE.....	31
4.5.1.	Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati) alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed alla diffusione di una solida cultura di prodotto.....	31
4.5.2.	Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media.....	31
4.5.3.	Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.....	32

PREMESSA

Con d.lgs. n. 219 del 25 novembre 2016 è stato definitivamente approvato il testo della riforma delle Camere di Commercio I.A.A., il cui recepimento a livello locale dovrà avvenire, con legge regionale, entro il termine di 6 mesi dalla sua entrata in vigore (avvenuta in data 10 dicembre 2016).

Tale riforma presenta indubbi elementi di continuità con la previgente disciplina in relazione alle competenze assegnate all'Ente camerale e consente quindi di confermare, pur nell'attesa del suo recepimento, le priorità strategiche di intervento definite nelle linee pluriennali di consiliatura per il 2014-2019. Con medesimo atto vengono inoltre rafforzati gli obiettivi di contenimento dei costi delle pubbliche amministrazioni, già sottesi alle disposizioni varate nel quinquennio trascorso, in materia di *spending-review*, incremento della performance e dell'efficienza complessiva dell'apparato amministrativo.

Rinnovata importanza acquista in questo senso l'obiettivo di garantire servizi efficaci, tempestivi e qualitativamente accurati con il massimo contenimento delle risorse, sia umane che materiali, che già da anni impegna l'Ente camerale. I dati relativi alla [rendicontazione dei Piani di Miglioramento](#) per il triennio 2013-2015 fanno registrare, in questa direzione, un costante miglioramento quali-quantitativo dei servizi resi, cui l'amministrazione camerale intende continuare a dar corso, pur con le difficoltà aggiuntive connesse alle minori risorse a disposizione ed al significativo ridimensionamento del proprio organico, che si realizzerà nel triennio venturo.

Il presente piano, si pone in linea di continuità con i piani precedenti, soprattutto per quanto concerne l'individuazione degli obiettivi strategici, che vengono confermati (aggiornandone l'orizzonte temporale), salvo mutate esigenze di rilevazione. Accanto agli indicatori già consolidati se ne aggiungono inoltre di nuovi, volti ad analizzare nuove attribuzioni e servizi e a valutare sotto nuovi e concorrenti profili, le azioni già da tempo intraprese.

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 sono attualmente disciplinati dal D.P.Reg. 12 dicembre 2007, n. 9/L, di cui si attende l'adeguamento, in recepimento dei principi di cui al disegno di legge di riforma del sistema camerale (d.lgs. 219/2016).

Tutte le informazioni relative alla normativa di riferimento, alla composizione degli Organi camerali e della Struttura organizzativa dell'Ente sono reperibili, costantemente aggiornate, all'interno della [Sezione Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale.

L'adozione del Piano di Miglioramento a livello locale è infine disciplinata dall'art. 1 comma 1-ter della L.R. 3/2000 e dalle direttive impartite dalla Provincia autonoma di Trento e deve coordinarsi con le previsioni in materia di trasparenza ed anticorruzione.

1.2. L'amministrazione in cifre.

1.2.1. Risorse umane

Al 31 dicembre 2016 prestano servizio presso l'Ente camerale 117 dipendenti (115 a tempo indeterminato e 3 a tempo determinato) e 4 Dirigenti (di cui 1 a tempo determinato).

La tabella che segue mostra la composizione del personale in FTE.

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti					
	2012	2013	2014	2015	2016
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	109,83	110,33	108,33	106,87	105,61
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	3,83	3,83	3,83	3,83	2,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	113,67	114,17	112,17	110,80	108,44
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3	3	3
dirigenti a tempo determinato	1	1	1	1	1
dirigenti (totale)	4	4	4	4	4
dipendenti + dirigenti (totale)	117,67	118,17	116,17	114,80	112,44

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

Le previsioni relative alle uscite di personale sul triennio venturo stimano a regime (anno 2019) un calo delle FTE in servizio del 10% ca rispetto a fine 2016 (ipotizzando l'invarianza dei *part-time* attualmente concessi). Tale marcata contrazione richiederà significativi interventi strutturali di adeguamento della pianta organica ed ulteriori azioni in punto incremento dell'efficienza e della performance del personale per poter garantire il mantenimento degli attuali livelli quali-quantitativi dei servizi resi.

In apposita sezione del [sito internet istituzionale](#), sono infine reperibili i curricula vitae dei dirigenti ed i tassi di assenza/presenza del personale dipendente.

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

Il quinquennio ultimo trascorso ha visto, su tutto il territorio nazionale, un sensibile intensificarsi delle politiche di contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica, nonché di modernizzazione ed efficientamento della pubblica amministrazione nel suo complesso.

Tali obiettivi sono stati fatti propri anche dall'Ente camerale trentino, che tra il 2010 ed il 2015 ha realizzato, grazie in particolare a politiche di contenimento degli oneri per lavoro straordinario e per missioni, interventi di razionalizzazione degli acquisti, digitalizzazione e dematerializzazione delle procedure, interventi strutturali volti al miglioramento dell'utilizzo degli spazi delle sedi camerali e all'efficientamento delle proprie strutture (anche in termini di maggior attenzione al risultato) un contenimento degli oneri di personale, funzionamento e interventi economici (al netto dei contributi alle Aziende speciali) pari al 17% ca.

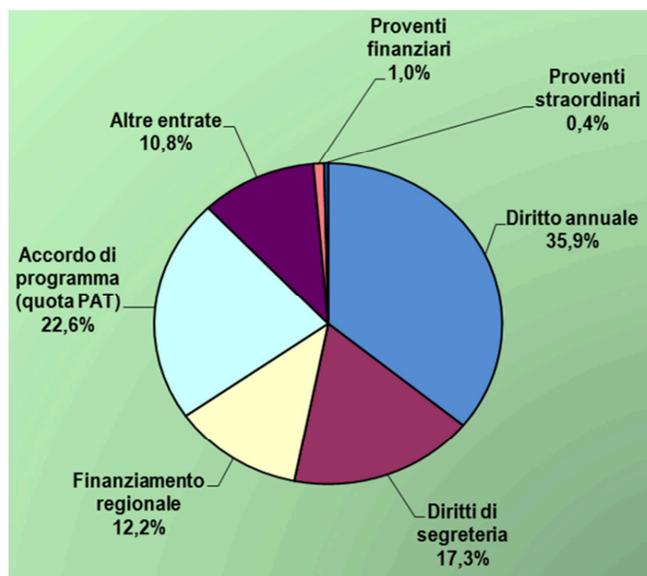
Ulteriori razionalizzazioni della spesa si renderanno necessarie sulle prossime annualità, anche in considerazione degli effetti del taglio del diritto annuo, che si consolideranno a partire dall'esercizio 2017: il preventivo 2017 riporta entrate per complessivi 13.157.100,00 Euro, con un calo del 8% rispetto al preventivo 2015 e del 5% rispetto a quello 2016 (se riferito al solo diritto annuo il calo diventa rispettivamente del 23% e del 16%).

Le direttive di contenimento della spesa, fornite dalla Provincia Autonoma di Trento previo confronto con l'Ente camerale, prevedono inoltre i seguenti limiti, cui l'Ente camerale deve conformarsi nella predisposizione della propria programmazione economica:

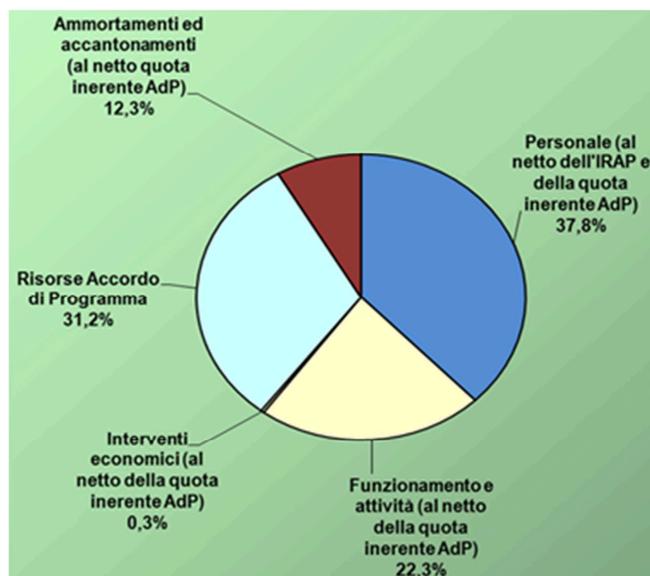
- invarianza dei costi di personale rispetto all'esercizio precedente (al netto delle somme attribuite al personale a seguito delle progressioni interne contrattualmente previste e non più sottoposte a blocco);
- riduzione del 65% delle spese per consulenza rispetto al valore medio del biennio 2008-2009;
- 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).

La composizione delle voci di ricavo e costo iscritte nel preventivo economico 2017 è rappresentata dai grafici che seguono.

Proventi Preventivo economico 2017



Oneri Preventivo Economico 2017



Fonte: Preventivo economico esercizio 2017 CCIAA di Trento

1.2.3. Partecipazioni in società e quote associative

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.

I contenuti del piano e le relative relazioni annuali sul suo stato di attuazione sono reperibili sul sito internet istituzionale all'interno della [sezione amministrazione trasparente](#).

1.3. 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 (Registro imprese e Albo Imprese Artigiane);
- regolazione del mercato e tutela dei consumatori (protesti cambiari, marchi e brevetti, conciliazione, rilevazione dei prezzi all'ingrosso, manifestazioni a premio, procedure sanzionatorie, contratti – tipo);
- metrologia legale e sicurezza dei prodotti;
- servizi amministrativi a supporto degli operatori con l'estero;
- studi e ricerche sui principali indicatori economici locali;

- attività di promozione, valorizzazione e tutela delle produzioni tipiche locali;
- attività formativa a favore del sistema imprenditoriale (formazione continua ed abilitante), svolta dalla propria Azienda speciale Accademia d'Impresa;
- gestione dell'Albo gestori ambientali ed attività connesse;
- gestione della funzione di "Autorità pubblica di controllo" per i vini DOC e IGT;
- gestione di ulteriori attività in ambito agricolo e forestale.

2 ANALISI CONTESTO ESTERNO

Proseguendo su una tendenza in atto ormai da alcuni anni, l'economia mondiale si mantiene su un sentiero di crescita a ritmi moderati. In termini più generali, sembra sempre più concreta l'ipotesi che nei prossimi anni le cosiddette economie avanzate difficilmente potranno produrre crescita annue superiori ai 2 punti, anzi spesso si attesteranno su valori percentuali sensibilmente inferiori.

In estrema sintesi l'attuale cornice macro-economica può essere così rappresentata:

- il commercio internazionale e le economie emergenti stanno attraversando una fase di rallentamento;
- fino a questo momento la Brexit non ha portato le temute turbolenze sui mercati finanziari;
- nell'ultimo periodo si è ridotta la volatilità sui prezzi delle materie prime;
- la crescita dell'economia statunitense è proseguita su buoni ritmi mentre ha ulteriormente decelerato quella dell'area Euro;
- in conseguenza del quadro descritto i principali osservatori economici hanno rivisto al ribasso le stime del PIL mondiale per il 2016.

Per i prossimi mesi non sembra ipotizzabile un recupero. Accanto ad una ripresa già poco dinamica, vanno infatti considerati anche altri fattori di rischio:

- la crescente tensione a livello geo-politico in alcune aree;
- i bassi tassi di inflazione nelle economie avanzate;
- una crescente spinta "protezionistica" e il concomitante fallimento di importanti negoziati per il libero scambio tra cui il TTIP (Trattato transatlantico sul commercio e gli investimenti).

In un quadro siffatto, l'economia italiana, alle prese con una perdurante bassa domanda interna, inflazione pressoché nulla, alto debito pubblico e problemi strutturali, risulta più di altre sensibile e vulnerabile alle perturbazioni provenienti dall'esterno. Pertanto le previsioni sul Prodotto Interno Lordo nazionale, stimato ad inizio anno in crescita dell' 1,2%, sono state ridotte di 4 decimi di punto: il 2016 dovrebbe pertanto concludersi con un aumento del PIL dello 0,8%.

Per quanto più nello specifico riguarda il panorama locale, i dati rilevati dall'Ufficio Studi della Camera di Commercio nel primo semestre dell'anno propongono complessivamente una situazione congiunturale simile a quella rilevata durante il 2015: è in atto una fase di ripresa economica modesta, con variazioni positive ma inferiori alle attese dei ricavi delle vendite e del valore della produzione. C'è un sostanziale recupero della domanda interna, locale e nazionale, mentre la domanda estera, e con essa le imprese che operano sui mercati internazionali, negli ultimi trimestri mostra andamenti altalenanti.

Il campione di imprese esaminato dall'indagine congiunturale della Camera di commercio mostra, per i primi 6 mesi dell'anno, un aumento dell'1,5% del fatturato.

Un'analisi più specifica rivela però una situazione alquanto differenziata sia tra i singoli settori economici che tra le classi dimensionali delle imprese. Buoni risultati (tra il +4% e il +6%) sono infatti venuti da settori che sono riusciti ad intercettare il buon andamento della domanda interna: il commercio (all'ingrosso e al dettaglio), i trasporti e i servizi alle imprese. Sostanzialmente stabile (-0,4%), invece, il fatturato del settore manifatturiero, condizionato da una domanda estera che in questa prima parte dell'anno è sembrata piuttosto altalenante.

Sul piano dimensionale, sempre nel confronto con i primi sei mesi del 2015, le classi dimensionali tra 11 e 50 addetti e con oltre 50 addetti hanno realizzato un aumento del fatturato rispettivamente del 2,8% e del 2,9%; la classe tra 1 e 10 addetti (piccole e microimprese) ha invece visto diminuire il proprio giro d'affari dell'1,9%.

La situazione occupazionale rilevata dall'indagine congiunturale sembra meno positiva rispetto all'andamento del fatturato. Al 30 giugno la base occupazionale del campione era cresciuta dello 0,5% rispetto a 12 mesi prima. Anche per le variazioni dell'occupazione, così come per il fatturato, si rileva però una certa disomogeneità sia settoriale che dimensionale.

Le prospettive per i prossimi mesi rimangono sostanzialmente invariate. Il dato sugli ordinativi, solo leggermente negativo, supporta l'ipotesi di una costanza della domanda interna sui livelli attuali almeno nel breve termine mentre i giudizi degli imprenditori sulla redditività e sulla situazione economica dell'azienda in termini prospettici, seppur in miglioramento, rimangono prevalentemente orientati al pessimismo e all'incertezza.

3 PRESENTAZIONE DEL PIANO

3.1. La mission della Camera di Commercio

La Camera di Commercio I.A.A. intende consolidare e rafforzare il proprio ruolo di vicinanza e sostegno alle imprese e di intermediazione tra queste e l'apparato amministrativo nel suo complesso, per sviluppare un contesto sempre più favorevole e dinamico 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 in questo senso 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:

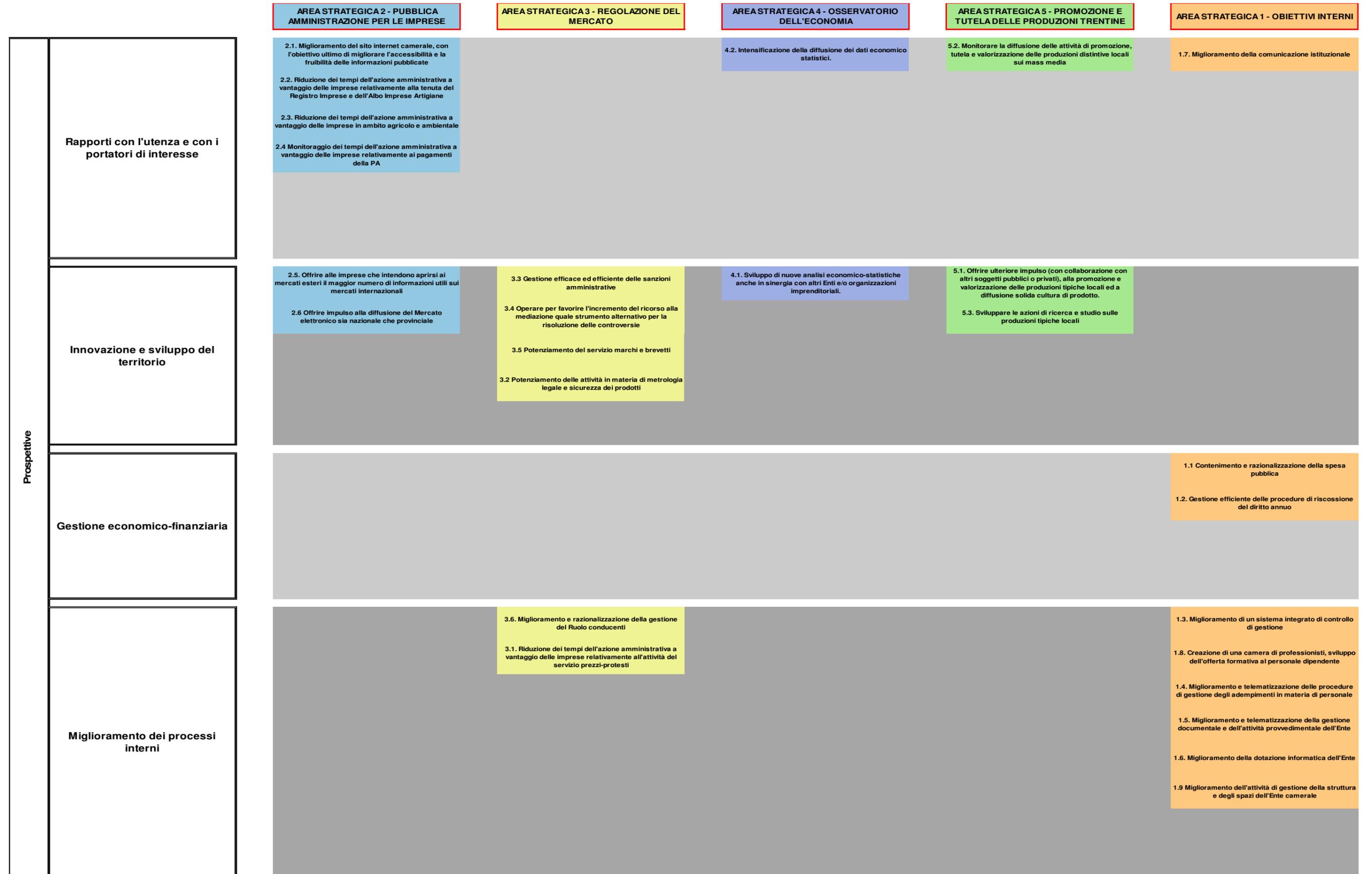
- Area strategica 1 - semplificare per crescere e aprirsi assieme all'impresa;
- Area strategica 2 - accompagnare l'impresa nei campi dell'innovazione e dell'internazionalizzazione;
- Area strategica 3 - il ruolo di osservatorio dell'economia;
- Area strategica 4 - conoscenza: qualità e competenze per 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.

Anche sul prossimo triennio la gestione economica dell'Ente sarà improntata a criteri di sobrietà e prudenza. Vengono in punto confermate le azioni di contenimento degli oneri di funzionamento e di razionalizzazione degli spazi già richiamate nei precedenti piani e verrà assicurato ulteriore impulso alla dematerializzazione della comunicazione e delle procedure interne, nell'ottica di snellire e semplificare il lavoro amministrativo, a beneficio ultimo delle imprese e dei cittadini.

Obiettivo strategico 1.1 Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
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%	>=90%	>=90%	>=90%
Obiettivo operativo 1.1.1. Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse.						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
KPI57	Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno	Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse (M119) / Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa (M120) %	<= 20%			

4.1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo

La percentuale di riscossione attesa viene definita con riferimento all'incasso del diritto di competenza dell'esercizio in corso e tiene conto unicamente dei pagamenti tempestivi e delle regolarizzazioni spontanee intervenute nell'anno (per favorire i quali è attivo un servizio di mailing massivo via PEC).

Ulteriori regolarizzazioni spontanee intervengono anche successivamente alla chiusura dell'esercizio, di modo che il dato definitivo e consolidato del diritto annuo incassato senza recupero forzoso si assesta su percentuali ancora superiori a quelle rilevate ai fini del presente piano (per il diritto annuo relativo al 2015: incasso dell'86% ca al 31.12.2015).

Per il conseguimento di tale obiettivo sono programmate specifiche azioni in punto:

- invito alla regolarizzazione spontanea;
- cancellazione d'ufficio delle imprese non più attive;
- inibizione delle imprese non attive, ma non assoggettabili alla procedura di cancellazione d'ufficio. A tal proposito si propone nell'anno di dar corso al periodico aggiornamento del database di riferimento, richiedendo ad Infocamere l'invio dei nuovi elenchi e procedendo alla loro puntuale istruttoria.

Obiettivo strategico 1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	50%	>=85%	>=85%	>=85%
Obiettivo operativo 1.2.1. Prosecuzione delle attività di "pulizia del Registro Imprese".						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
KPI255	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 completamento dell' iter di inibizione delle imprese inattive per l'anno T - 1 (M255)	31.12.17			
KPI144	Aggiornamento della base dati per il calcolo delle imprese inattive (richiesta di nuovo elenco da parte di Infocamere)	Numero di posizioni analizzate e controllate nell'anno (M256) /totale delle imprese contenute nell'elenco di partenza fornito da Infocamere (M257)	50%			
Obiettivo operativo 1.2.2. Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale.						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
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 2017			
KPI235	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			
KPI145	imprese che regolarizzano la propria posizione successivamente alla ricezione della PEC massiva ed anteriormente all'emissione del relativo ruolo	Numero totale delle imprese, contattate con l'invio di PEC massiva per accertata irregolarità, che hanno regolarizzato la propria posizione anteriormente all'emissione del ruolo (M258)/ numero totale delle imprese, contattate con l'invio di PEC massiva per accertata irregolarità (M259)	>= 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 2017	Target 2018	Target 2019
KPI66	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente (l'indicatore viene misurato con riferimento al Piano di miglioramento del triennio successivo a quello del presente piano)	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) %	50%	>=70%	>=75%	>=75%
KPI146	Percentuale di indicatori, strategici o operativi, introdotti ex novo nel Piano di Miglioramento dell'Ente (l'indicatore viene misurato con riferimento al Piano di miglioramento del triennio successivo a quello del presente piano)	Numero di indicatori nuovi (M260) / Numero totale di indicatori utilizzati nel piano di miglioramento dell'anno T (M261) %	50%	>=25%	>=25%	>=30%

Obiettivo operativo 1.3.1 Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente.			
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	
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) %	= 100%
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)	>= 4
Obiettivo operativo 1.3.2 Sperimentazione di una nuova soluzione informatica per la gestione del piano di miglioramento.			
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	
KPIM262	Inserimento su Integra dei dati relativi ai piani di miglioramento 2016 (rilevazione finale) e 2017 (approvazione del piano e rilevazione intermedia)	Tempestivo inserimento dei dati su Integra e redazione di una breve analisi di fattibilità (M262)	30.09.17

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 dell'utente finale. Le azioni in materia di digitalizzazione delle procedure sono descritte in parte nel paragrafo seguente ed in altra parte in quelli successivi (par. 4.1.5 per l'attività documentale, par. 4.1.6 per la gestione delle determinazioni e deliberazioni, 4.1.7 per la dotazione informativa trasversale dell'Ente e par. 4.2.7 per gli adempimenti contabili).

In materia di gestione del personale, l'obiettivo programmato riguarda il progressivo aggiornamento, sull'applicativo PASSWEB, di tutte le posizioni assicurative relative al periodo 1996-2012 dei dipendenti camerale attualmente in servizio. A tale attività si affiancherà inoltre il controllo del periodo successivo per tutto il personale, che ne faccia espressa richiesta (es: personale prossimo al raggiungimento della pensione).

Un eventuale controllo a tappeto delle annualità successive al 2012 verrà svolto, se compatibile con le risorse dell'ufficio, solo una volta ultimato il processo di aggiornamento del pregresso.

Obiettivo strategico 1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale						
Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019	
KPI147	Passweb: ricostruzione delle retribuzioni del periodo 1996-2012 relative al personale in servizio presso l'Ente camerale al 1.1.2017	Numero di posizioni sistemate (anno T + anni precedenti)(M263) / Personale in servizio al 1.1.2017 che ha prestato attività lavorativa in Camera di Commercio nel periodo compreso tra 1996 e 2012 (121 unità-43 pratiche già sistemate) (M264)	100%	70%	85%	100%

4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale

Particolare attenzione sarà dedicata – tenendo conto delle nuove funzionalità dell'applicativo di gestione documentale introdotto nell'anno 2016 – alle tematiche della digitalizzazione delle comunicazioni in uscita e della fascicolazione digitale dei documenti, funzionale ad una corretta conservazione a norma degli stessi.

Si procederà in particolare, su un arco temporale triennale, al puntuale aggiornamento dei piani di fascicolazione di tutti gli uffici, anche in base alle risultanze dell'attività di mappatura e verifica degli stessi che verrà svolta nel corrente anno. Tale controllo coinvolgerà tutti gli uffici per le parti di rispettiva competenza, con il supporto ed il coordinamento del servizio protocollo.

Obiettivo strategico 1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
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) %	50%	>= 80%	>= 90%	>= 90%
KPI148	Aggiornamento dei Piani di fasciolazione degli uffici	Numero Piani di fascicolazione aggiornati (M267)/ Numero Piani di fascicolazione esistenti (M266)	50%	>= 50%	>= 70%	100%
Obiettivo operativo 1.5.1. Informatizzazione della gestione del protocollo e dell'attività provvedimentale dell'Ente.						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
KPI149	Verifica aggiornamento Piani di fascicolazione degli uffici	Numero Piani di fascicolazione verificati (M265)/Numero Piani di fascicolazione esistenti (M266) %	>=70%			

4.1.6. Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale

Nel corso dell'anno 2016 la procedura dematerializzata di acquisizione dei visti è stata estesa ai provvedimenti delle Aree dirigenziali 2 e 3, seguendo le relative personalizzazioni e segnalando prontamente i malfunzionamenti occorsi. Le complessità legate al corretto funzionamento del giro dei visti hanno purtroppo rallentato i lavori, impedendo il pieno raggiungimento del target prefissato, che viene pertanto riproposto sul 2017 integrato con l'estensione a due ulteriori tipologie di provvedimenti (diposizioni del Presidente e disposizioni del conservatore). L'estensione della procedura dematerializzata anche alle deliberazioni di Giunta e Consiglio è invece calendarizzata per l'anno 2018.

Ulteriori azioni vengono infine proposte con riguardo alla verifica della correttezza contrattuale dei provvedimenti (implementando progressivamente la procedura di acquisizione del visto di conformità dell'Ufficio economato) ed alla calendarizzazione delle relative scadenze, in modo da assicurare la tempestiva evasione delle prescritte procedure e dei necessari adempimenti.

Obiettivo strategico 1.6. Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale dell'Ente						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPI150	Sviluppo e consolidamento dell'attività di supporto e tutoraggio nella predisposizione dei provvedimenti per l'approvvigionamento di beni e servizi, in conformità al regolamento interno in materia (delibera Giunta n. 86/2015)	Numero di determinate viste per conformità dall'Ufficio economato (M268) / Numero di determinate per le quali si prevede nell'anno l'obbligo di acquisizione del visto dell'Ufficio economato (M269)(*) % (*): L'estensione del visto avverrà su base progressiva e coinvolgerà in particolare: per l'anno 2017 gli atti inerenti attività contrattuali di nuova istituzione e gli atti di importo pari o superiore ad € 40.000; per l'anno 2018 tutta l'attività contrattuale il cui impegno di spesa è pari o superiore ad € 5.000; per l'anno 2019 tutta l'attività contrattuale.	100%	100%	100%	100%
Obiettivo operativo 1.6.1. Informatizzazione della procedura di acquisizione telematica dei visti di conformità sui provvedimenti.						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
KPIM205	Progetto di implementazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti dei competenti uffici sui provvedimenti camerali: estensione della procedura ad altre Aree organizzative.	Numero Tipo provvedimenti dematerializzati (M205)	6			

Obiettivo operativo 1.6.2. Miglioramento della capacità di programmazione degli Uffici, con specifico riguardo alla gestione degli adempimenti contrattuali			
Indicatore		Algoritmo	Target 2017
KPI151	Istituzione di un sistema di previsione (e conseguente reportistica) delle scadenze contrattuali attese sull'anno e dei nuovi contratti da attivare, integrato con le schede di programmazione economica	Numero di schede di programmazione integrate da parte degli Uffici con le informazioni relative alle scadenze contrattuali (sia contratti in essere che nuovi) (M270) / Numero di schede di programmazione provviste di quadro economico delle risorse (M271) %	>=70%
KPI152	Tempestiva predisposizione da parte dell'Ufficio economato di un elenco dei contratti in essere di prossima scadenza, che funga da base di partenza per gli Uffici per la compilazione delle schede di programmazione (scadenze: 1.3.2017 per l'assestamento del preventivo economico 2017 e 1.10.2017 per il preventivo 2018)	Elenchi pervenuti nei termini concordati (M272)/ scadenze programmate (1.3.2017 e 1.10.2018) (M273)%	100%

4.1.7. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente

Nel 2017 l'Ente camerale intende ulteriormente rafforzare le azioni in materia di:

- miglioramento della gestione delle chiamate di assistenza informatica interna (anche in termini di tempestività della loro presa in carico);
- continuità dei servizi informatici, per una ottimale funzionalità degli Uffici e dei servizi erogati in esterno;
- manutenzione e rinnovamento della strumentazione informatica in uso, seguendo in particolare l'iter di attivazione dei data center in cloud su sito esterno (Infocamere).

Obiettivo strategico 1.7. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
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%	<=16%	<=15%	<=15%
KPI115	Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento informativo Neteye.%	% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni, accesso alla rete camerale e desktop, servizi internet (M58)	25%	>=99%	>=99%	>=99%
KPI175	Tempestività degli interventi di assistenza. Dato calcolato a partire dal momento della verifica di fattibilità per la lavorazione (data assegnazione)	Tempo medio di evasione delle richieste di assistenza inoltrate dagli uffici mediante l'applicativo Assitel (M142)	25%	<=6 gg	<=5 gg	<=5 gg
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%	>=45%	>=50%	>=50%
Obiettivo operativo 1.7.1. Miglioramento dei sistemi di back-up in uso presso l'Ente camerale.						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
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)	31/12/2017			

4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale

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 2017, confermando e consolidando gli impegni prefissati nel precedente piano.

Obiettivo strategico 1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPI79	Assicurare la presenza politica dell'Ente negli organi del sistema camerale nazionale e regionale	Numero di consulte dei Segretari Generali, comitati esecutivi partecipate nell'anno (M146) / Numero totale di consulte dei Segretario generali, comitati esecutivi indette nell'anno e per le quali è prevista la presenza degli organi della CCIAA di Trento (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%	>=92%	>=94%	>=96%
Obiettivo operativo 1.8.1. Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno.						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
KPI1	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (M1)	28/02/2017			
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)	>=10			
Obiettivo operativo 1.8.2. Attivazione e sperimentazione di nuovi strumenti di videocomunicazione (videoconferenze interne/esterne, eventi in streaming).						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
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. Creazione di una Camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente

L'aggiornamento del capitale umano è condizione indispensabile per garantire un elevato livello qualitativo dei servizi offerti all'utenza. Particolare attenzione sarà pertanto prestata all'obiettivo di garantire un buon livello di formazione a tutto il personale dipendente, assicurandone la rotazione nell'accesso alle attività formative.

Obiettivo strategico 1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
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	>=0,80	>=0,80
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 2017			
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 (con esclusione della formazione obbligatoria)	Numero di ore di formazione effettuate sull'anno T (M56)	>= 500			

4.1.9. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale

In una logica di contenimento della spesa pubblica e di razionalizzazione delle risorse è importante programmare tutte le attività riguardanti la gestione del patrimonio immobiliare, anche se di importo inferiore alla soglia di obbligatorietà di Euro 100.000,00. Per tale ragione sul triennio 2017-2019 si intende rinnovare l'impegno volto all'analitica individuazione (all'interno dei documenti di programmazione economica) di tutti gli interventi di straordinaria manutenzione, assicurandone al contempo la tempestiva esecuzione. Parallelamente proseguirà anche l'attività di mappatura delle sedi camerali per un'ottimale organizzazione degli spazi, 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 2017	Target 2018	Target 2019
KPIM274	Verifica straordinaria dei beni iscritti nell'inventario dei beni mobili di proprietà camerale. Verifica consistenza, ubicazione e assegnatario	ambienti ed uffici sottoposti a verifica (M274)	50%	>=30%	>=60%	=100%
KPI138	Mappatura degli spazi esistenti per la loro razionalizzazione in relazione agli standard previsti per dipendente	MQ mappati al 31.12.t (anno t + anni precedenti) (M250) / MQ totali da mappare (totale metri quadri immobili camerali) (M251)	50%	>=60%	=100%	obiettivo ultimato
Obiettivo operativo 1.10.1 Preventiva individuazione analitica dei lavori di manutenzione di valore inferiore a Euro 100.000,00						
Indicatore		Algoritmo	Target 2017			
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. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate.

Nel corso del mese di luglio 2016 si è provveduto alla messa on-line del nuovo sito internet camerale, con una rinnovata veste grafica ed una strategia comunicativa più diretta ed orientata alle esigenze dell'utenza (organizzazione delle informazioni per destinatari e tematiche anziché per uffici, semplificazione del linguaggio utilizzato).

Nel corso del 2017 si intende monitorarne costantemente i dati relativi all'accesso al sito, attività che non ha potuto essere correttamente svolta in fase di attivazione del sito in considerazione di alcune problematiche sorte in relazione al posizionamento del sito ed all'aggiornamento del dominio su google.

Particolare attenzione sarà inoltre dedicata all'esigenza di offrire all'utenza informazioni sempre tempestive, complete e puntuali, sia assicurando una veloce evasione delle richieste interne di aggiornamento, variazione ed integrazione delle pagine del sito istituzionale, che incrementando il numero di newsletter annue (a cadenza periodica e/o funzionali alla diffusione di singoli eventi di rilievo).

Obiettivo strategico 2.1. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate						
Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019	
KPI227	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. (2015 - 213.557) (M227)	100%	>=200.000	>=210.000	>=220.000
Obiettivo operativo 2.1.1. Migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni veicolate tramite la Newsletter camerale						
Indicatore	Algoritmo	Target				
KPI275	Garantire una periodicità nell'invio della newsletter camerale	Numero di newsletter realizzate ed inoltrate nell'anno (M275)	>= 12			
Obiettivo operativo 2.1.2. Garantire il tempestivo aggiornamento del sito internet, anche in riferimento al tempestivo recepimento delle novità normative						
Indicatore	Algoritmo	Target				
KPI153	Tempestiva presa in carico ed evasione delle richieste di variazione del sito internet. Tempi di evasione prefissati: 3 ore lavorative per le richieste di aggiornamento relative alle sezioni notizie, avvisi e agenda; 7 ore lavorative per le rimanenti richieste	Numero di richieste evase nel rispetto dei tempi prefissati (M276)/ Numero di richieste di aggiornamento, modifica ed integrazione dei dati pubblicati sul sito internet istituzionale, inviate dagli uffici sulla mail dedicata (M277) %	>=90%			
KPI132	Aggiornamento entro il mese di giugno 2017 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) (M240) %	100%			
Obiettivo operativo 2.1.3. Analisi periodica del livello di fruizione del sito internet da parte di utenti esterni						
Indicatore	Algoritmo	Target				
KPI91	Monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale	Numero di report realizzati nell'anno (cadenza quadrimestrale), che analizzino gli accessi medi mensili al sito istituzionale (M160)	>= 3			

4.2.2. 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, sono confermati, anche per il prossimo triennio, gli obiettivi volti al miglioramento della qualità delle pratiche ricevute (attraverso un'attenta attività formativa nei confronti di imprese ed intermediari) ed al miglioramento delle tempistiche di evasione delle pratiche, con mantenimento dell'attuale tasso di evasione.

Obiettivo strategico 2.2. 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 2017	Target 2018	Target 2019
KPI154	Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	Percentuale di pratiche del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane evase nell'anno sul totale delle pratiche ricevute (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi) (M278)	25%	>=98%	>=98%	>=98%
KPI155	Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno nel termine di 5 giorni sul totale delle pratiche ricevute (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione per classi di durata) (M279)	25%	>=80%	>=82%	>=85%
KPI156	Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese e Albo Imprese Artigiane con almeno una gestione correzione nell'anno (M280) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (escluse pratiche d'ufficio) (M281)% (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi)	25%	<=35%	<=35%	<=35%
KPIM216	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	25%	<= 280	<= 280	<= 280
Obiettivo operativo 2.2.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria						
Indicatore		Algoritmo	Target			
KPI117	Utilizzo della Comunità on-line per la formazione continua del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispongono le pratiche del RI e del AA	Numero di moduli disponibili sulla Comunità on-line rivolti al personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispongono le pratiche del RI e del AA (M203)	>= 2			
KPIM71	Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche RI e AA	Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche RI e AA (M71)	>= 2			

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

A partire dal corrente esercizio sono stati cambiati gli obiettivi di miglioramento dell'Ufficio Agricoltura Ambiente, onde dare evidenza al tempo medio effettivo globale di istruttoria delle pratiche.

Rispetto al dato richiamato negli esercizi precedenti, la media assunta a parametro della presente valutazione tiene infatti conto non solo dei giorni di materiale elaborazione delle pratiche, ma anche dei giorni in cui l'operatività dell'ufficio resta sospesa in attesa dell'acquisizione delle prescritte certificazioni esterne (antimafia, casellario giudiziario, posizione contributiva, ecc.), la cui ricezione richiede mediamente 15/20 gg.

I tempi ristretti di chiusura dell'istruttoria, che l'ufficio riesce a garantire, lasciano alla preposta Commissione ampio margine per operare nel rispetto dei termini, prescritti dalla legge per l'emanazione del provvedimento finale (90 giorni in caso di pratiche ordinarie e 30 giorni in caso di pratiche semplificate, da calcolarsi però al netto del periodo di sospensione dovuto all'attesa delle certificazioni).

Obiettivo strategico 2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale						
Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019	
KPIM282	Tempo medio di istruzione delle pratiche "ordinarie" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved	Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "ordinarie" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (M282)	25%	45gg	45gg	45gg
KPIM283	Tempo medio di istruzione delle pratiche "semplificate" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved	Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "semplificate" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (M283)	25%	35gg	30gg	30gg
KPI93	Tempo medio per l'evasione delle istanze di richiesta certificazione DOC (dalla ricezione della documentazione completa di cantina al rilascio del certificato) (termine di legge 20 giorni).	Sommatoria dei tempi di evasione delle singole istanze nell'anno T (M166)/ numero di istanze pervenute nell'anno T * 100 (M167)	25%	8gg	8gg	7gg
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) %	25%	>=95%	>=100%	>= 100%
Obiettivo operativo 2.3.1. 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%			

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

Particolare attenzione continuerà ad essere prestata nell'anno al contenimento e riduzione dei tempi medi di pagamento delle fatture attive, calcolati (secondo il nuovo metodo impiegato anche ai fini dell'amministrazione trasparenza, che assorbe e sostituisce il precedente calcolo dei giorni medi di pagamento) come media ponderata dei giorni di anticipo (-) o ritardo (+) sulla data scadenza.

L'impegno profuso in questa direzione dall'Ente camerale assicura il pieno ed ampio rispetto dei tempi di pagamento con (dato 2015) l'82% di fatture pagate entro 30 giorni ed un numero di pagamenti anomali (oltre i 100 giorni) inferiore allo 0,8%.

Ulteriore impulso verrà infine fornito alla telematizzazione degli adempimenti contabili, con specifico riguardo alla trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive.

Obiettivo strategico 2.4. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA.						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPIM206	Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della CCIAA di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22)	Σ (gg. intercorrenti fra data scadenza fattura e data di pagamento) * importo dovuto somma importi pagati (M206)	33%	<= - 18 gg	<= - 19 gg	<= - 19 gg
KPIM207	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	33%	<= 10	<= 10	<= 10
KPI29	Trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive	Numero di fatture attive trasmesse via PEC o posta elettronica (M67) / Numero di fatture attive emesse nell'anno di riferimento (M68) %	33%	>=32%	>=33%	>=33%

4.2.5. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici ed il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali

Viene confermata 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 da un lato a continuare a fornire alle imprese gli strumenti telematici del caso e dall'altro 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 2.5. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici ed il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPI26	Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati d'origine del Servizio commercio estero	Numero di certificati di origine rilasciati on-line (M62) / Certificati di origine rilasciati dalla CCIAA nell'anno (MSTD70) %	50%	>=30%	>=30%	>=30%
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)	50%	>= 9	>= 10	>= 12

4.2.6. Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale

In attuazione delle previsioni contenute nell'Accordo di programma sottoscritto con la Provincia autonoma di Trento, l'Ente camerale incrementerà 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. Particolare attenzione sarà prestata alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio fruito, per la quale si propone l'attivazione nell'anno di un sistema informatico, da estendere in prospettiva anche ad altri ambiti di attività.

Obiettivo strategico 2.6. Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPIM247	Attività di supporto allo sportello e telefonica delle imprese trentine nell'accesso al mercato elettronico (MePA e ME-PAT)	Numero di appuntamenti effettuati allo sportello ed in modalità telefonica a supporto delle imprese trentine nell'iscrizione al mercato elettronico (MePA e ME-PAT) nell'anno t (M247)	100%	>= 1.500	>= 1.600	>= 1.700
Obiettivo operativo 2.6.1. Assicurare un costante miglioramento dell'attività allo sportello						
Indicatore		Algoritmo		Target		
KPIM284	Attivazione di sistemi di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza relativamente all'attività del Servizio Impresa Digitale	Rispetto dei termini di attivazione di un'indagine di customer satisfaction, da rendere disponibile all'uscita della sede camerale per una tempestiva valutazione del servizio fruito (M284)		31/12/2017		

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. Nel corso dell'anno si propone in particolare di incrementare il numero di voci del prezzario delle opere edili per ricomprendervi anche il risanamento energetico degli edifici, che sempre più rappresenta un elemento di interesse per imprese e consumatori.

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 2017	Target 2018	Target 2019
KPIM244	Incremento del numero di download dei listini dei prezzi petroliferi pubblicati sul sito internet istituzionale	Nr download dei listini dei prezzi petroliferi pubblicati sul sito internet istituzionale (M244). (utilizzo googleanalytics - Comportamento - Eventi - Principali eventi - Download - sommatoria dei download dei vari Listini prodotti petroliferi)	25%	32.000	35.000	35.000
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 n.2.417)	Numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" (M226)	25%	3.200	3.300	3.500
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) %	25%	>=99%	>=99%	>=99%
KPIM243	Tempo medio per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazione protesti (termine di legge entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	Tempo medio di evasione delle istanze di cancellazione ed annotazione di protesti (escluse riabilitazioni) (M243)	25%	<= 20gg	<= 18gg	<= 17gg
Obiettivo operativo 3.1.1 Aggiornamento listini camerale						
Indicatore		Algoritmo		Target		
KPIM285	Incremento delle voci di cui si compone il prezzario delle opere edili, per ricomprendervi il settore dell'efficientamento degli edifici	Rispetto del termine fissato per l'integrazione del prezzario delle opere edili con le nuove voci relative all'efficientamento degli edifici (M285)		31/07/2017		

4.3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti.

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 2017	Target 2018	Target 2019
KPI123	Tasso di evasione delle richieste di verifica periodica sugli strumenti di misura esistenti nella provincia pervenute ai Servizi metrico camerale	Richieste di verifica periodica evase (M218) / Richieste pervenute alla CCIAA (M219) %	50%	>= 95%	>= 95%	>= 95%
KPISTD16 4	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 complessivo di verifiche di strumenti metrici (periodiche, ispettive e di sorveglianza) evase nell'anno (M114) / Personale metrico impegnato in attività espresso in FTE nell'anno t (M199) (2,66)	>= 750			
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) %	>= 60			
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)	>= 650			
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), in modo da evitare tempi amministrativi lunghi e situazioni di incertezza, a beneficio ultimo di cittadini e imprese.

Obiettivo strategico 3.3 Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
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%
KPISTD19 2	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	50%	>=75%	>=80%	>=75%
Obiettivo operativo 3.3.1 Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative						
Indicatore		Algoritmo	Target			
KPI103	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	Numero di ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno t (M191) / Personale dedicato all'attività sanzionatoria espresso in FTE (M192) (1,87)	>= 500			

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 2017 - 2019 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						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPIM91	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di conciliazione e l'avvio della procedura (M91)	100%	<=10 gg	<=10 gg	<=10 gg
Obiettivo operativo 3.4.1 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 visualizzazioni delle pagine del sito internet dedicate alla mediazione e arbitrati (solo pagine di secondo livello) (M222) (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine dedicate a mediazione e arbitrato: di secondo livello per il menù imprenditore e cittadino e di primo livello per il menù professionista - Visualizzazione di pagina)	>= 1.200			

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 2017	Target 2018	Target 2019
KPIM223	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il completamento ed invio della stessa all'Ufficio italiano Brevetti e Marchi - UIBM (previsto il termine di 10 giorni)	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il completamento ed invio all'Ufficio italiano Brevetti e Marchi - UIBM. (M223)	50%	<=8 gg	<=7gg	<=7gg
KPIM286	Incremento delle visualizzazioni delle pagine del sito istituzionale (nr download) dedicate al settore dei marchi e brevetti	Numero di visualizzazioni delle pagine del sito internet istituzionale dedicate ai marchi e brevetti (solo pagine di secondo livello) (M286) (utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine di secondo livello del menù imprenditore dedicate a marchi brevetti e disegni - visualizzazione di pagina)	50%	>=3.200	>=3.500	>=3.700

4.3.6. Miglioramento e razionalizzazione della gestione del Ruolo conducenti

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 Miglioramento e razionalizzazione della gestione del Ruolo conducenti						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPI133	Miglioramento nei tempi di iscrizione al Ruolo dei conducenti non di linea a seguito di superamento dell'esame	Media dei giorni lavorativi intercorsi tra la conclusione /chiusura dell'esame e l'adozione del provvedimento di iscrizione (M241)	100%	<=10 gg	<=9gg	<=9gg

4.4. OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA

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

L'Ente camerale sarà impegnato anche nel 2017 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 2017	Target 2018	Target 2019
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)	<=40gg			
KPI97	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.

Riscontrata nelle scorse annualità la progressiva disaffezione per i download delle pubblicazioni classiche e la contemporanea introduzione di strumenti di visualizzazione alternativa, anche in considerazione del restyling del sito istituzionale, si è deciso di introdurre dei nuovi indicatori più specifici. Per questo motivo a partire dal 2017 si attiverà un indicatore che tenga conto degli accessi alle pagine del sito contenenti dati o informazioni diffusi dall'Ufficio Studi e ricerche ed un altro che monitori il gradimento e l'interesse verso i comunicati stampa in materia economica inseriti nel corso dell'anno nelle apposite sezione della home page del sito camerale.

Obiettivo Strategico - 4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici.						
Indicatore		Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019
KPIM287	Monitoraggio dell'accesso alle pagine dedicate agli studi nel sito istituzionale: aumento del numero totale di visualizzazioni annue.	Numero totale di visualizzazioni della pagina del sito web istituzionale dedicata alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche (solo pagina di primo livello) (M287) (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine "studi e ricerche" - Visualizzazioni di pagina)	33%	>=3.600	>=3.700	>=3.800

KPIM288	Monitoraggio dell'accesso ai Comunicati stampa pubblicati sul sito istituzionale e relativi all'attività dell'Ufficio Studi e Ricerche.	Numero totale di visualizzazioni dei comunicati stampa, pubblicati sul sito internet istituzionale, dedicati alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche (solo novità e avvisi) (M288) (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine di novità e avvisi relative agli studi e ricerche - Visualizzazioni di pagina)	33%	>=100	>=100	>=100
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)	33%	>=24	>=30	>=36
Obiettivo operativo 4.2.1. Feedback della capacità della CCIAA di TN 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)	>=80			

4.5. PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

4.5.1. Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati) 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 2017	Target 2018	Target 2019	
KPIM289	Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio (Consorzio Vini del Trentino, Istituto Trentodoc, Strade del Vino etc) nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali, per contribuire alla diffusione di una solida cultura di prodotto	Numero di eventi realizzati in compartecipazione (M289)	100%	>=3	>=3	>=3
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				
KPI151	Monitoraggio della presenza alle attività poste in essere dell'Enoteca provinciale del Trentino	Numero di presenza (M290) / Numero di Giornate di apertura (M291) (2015 - 13.800/161=85,71)	>=70			

4.5.2. Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media.

Da qualche anno l'Ente camerale sta orientando i propri sforzi nella modernizzazione e nella diffusione della propria presenza sui mezzi di informazione con primaria attenzione a quelli più innovativi e di larga diffusione come internet ed in particolare i social network. Il monitoraggio dell'efficacia di tali sforzi viene effettuato per mezzo degli strumenti digitali quali googleanalytics e Facebook Insight.

Obiettivo strategico 5.2. Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media						
Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019	
KPIM292	Monitoraggio dell'accesso al Portale dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna	Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale dell'Enoteca provinciale effettuate nell'anno. (M292) (2016 - 26.727) (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e Ritorno)	33%	>=25.000	>=25.000	>=25.000
KPIM293	Aumento del numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (M293) (2015 - 2.899) (Utilizzo Facebook Insights - Lifetime: The total number of people who have liked your Page. (Unique Users))	33%	>=3.000	>=3.000	>=3.000

KPIM294	Aumento del numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (M294) (da 4 maggio 2015: 26.196) (Utilizzo Facebook Insights - Daily Page Engaged Users: Daily: The number of people who engaged with your Page. Engagement includes any click or story created. (Unique Users))	33%	>=30.000	>=30.000	>=30.000
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			
KPIM295	Attivazione del servizio on-line di gestione delle aste del legname sul Portale del Legno, che permetta una maggiore rapidità e dinamicità del sistema delle vendite di legname.	Numero di aste di legname realizzate online (M295)	>=20			

4.5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche 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 5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.						
Indicatore	Algoritmo	Peso	Target 2017	Target 2018	Target 2019	
KPIM296	Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali	Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali (indagine Trentodoc, ricerca-azione sulla valorizzazione dei prodotti che hanno ottenuto il brand di qualità territoriale Marchio Qualità Trentino, la monografia "La vitivinicoltura in Trentino", Agroalimentare in Trentino) (M296)	100%	>=4	>=4	>=4