



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Piano di miglioramento per il triennio 2018-2020

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. Il rinnovo della struttura organizzativa dell'Ente.	8
1.2.3. Principali voci di bilancio: le risorse dalle imprese e le risorse per le imprese e il territorio.	8
1.2.4. Partecipazioni in società e quote associative	10
1.3. Il mandato istituzionale.....	10
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 della gestione contrattualistica dell'Ente.....	18
4.1.7. Miglioramento della gestione informatica dell'Ente	18
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
4.1.10. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale	20
4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	21
4.2.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	21
4.2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo	21

4.2.3.	Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A.	22
4.2.4.	Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici ed il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali	22
4.2.5.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale.....	23
4.2.6.	Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale.....	23
4.2.7.	Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro.....	24
4.2.8.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali	24
4.3.	REGOLAZIONE DEL MERCATO	25
4.3.1.	Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno....	25
4.3.2.	Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti.....	25
4.3.3.	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	26
4.3.4.	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	26
4.3.5.	Potenziamento delle attività connesse ai marchi e brevetti.....	27
4.4.	OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA.....	27
4.4.1.	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali	27
4.4.2.	Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici	27
4.5.	PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE.....	28
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.....	28
4.5.2.	Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media.....	28
4.5.3.	Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.....	29

PREMESSA

I dati relativi alla [rendicontazione dei Piani di Miglioramento](#) per il quadriennio 2013-2016 hanno fatto registrare un costante miglioramento quali-quantitativo dei servizi resi all'utenza, nonostante la sensibile contrazione delle risorse umane e materiali a disposizione, progressivamente realizzatasi nel periodo considerato.

L'Ente camerale intende ulteriormente rafforzare il proprio impegno in questa direzione, offrendo servizi sempre efficaci, tempestivi e qualitativamente accurati e operando al fianco delle imprese per favorirne e supportarne la crescita.

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. Accanto agli indicatori già consolidati se ne aggiungono inoltre di nuovi, volti ad analizzare nuove attribuzioni e servizi (tra cui in particolare le nuove competenze derivanti dall'adesione ai due progetti di sistema "Punto Impresa Digitale" e "Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni") 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 2017 prestano servizio presso l'Ente camerale 118 dipendenti (di cui 4 dirigenti ed un dipendente con contratto giornalisti). Di questi 4 sono a tempo determinato (fra cui un dirigente ed il dipendente con contratto giornalisti), 42 sono a tempo parziale (fra cui il dipendente con contratto giornalisti), mentre i restanti sono a tempo pieno.

La tabella che segue mostra il decremento, nel corso degli ultimi anni, della composizione del personale espresso in FTE.

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti					
	2013	2014	2015	2016	2017
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	110,33	108,33	106,87	105,61	97,29
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	3,83	3,83	3,83	2,83	2,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	114,17	112,17	110,8	108,44	100,12
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)	118,17	116,17	114,8	112,44	104,12

Fonte: Servizio Controllo di Gestione CCIAA di Trento

Le previsioni relative alle uscite di personale sul triennio venturo prevedono 8 uscite nel 2018 (di cui un dirigente), un collocamento a riposo nel 2019 e due uscite nel

2020. Tale marcata contrazione richiederà significativi interventi strutturali di adeguamento della pianta organica e 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. Il rinnovo della struttura organizzativa dell'Ente.

Con deliberazione n. 12 di data 13 ottobre 2017 il Consiglio Camerale ha modificato il regolamento in materia di organizzazione dell'Ente, prevedendo il passaggio da 4 a 3 Aree organizzative. Tale modifica risponde a esigenze di razionalizzazione della struttura e contenimento dei costi amministrativi ed è stata resa operativa, a far data dal 1 gennaio 2018, con successiva deliberazione della Giunta camerale n. 79 di data 10 novembre 2017, che ha approvato il nuovo organigramma dell'Ente, prevedendo accorpamenti di uffici nell'ottica di agevolare una maggiore interscambiabilità e flessibilità delle competenze e delle attribuzioni del personale camerale.

La nuova struttura organizzativa della Camera di Commercio di Trento è pertanto così articolata:

- ✓ Area 1 - Amministrazione;
- ✓ Area 2 - Anagrafe Economica;
- ✓ Area 3 – Promozione, Tutela e Sviluppo del Territorio.

Il Segretario Generale è il vertice della struttura organizzativa e amministrativa camerale e provvede ad attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dagli organi dell'Ente. Al Segretario Generale fanno capo gli Uffici e Servizi in Staff.

1.2.3. 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 2016 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, un contenimento degli oneri di personale, funzionamento e interventi economici (al netto dei contributi alle Aziende speciali) pari al 17% ca.

Il preventivo 2018 riporta entrate per complessivi 14.400.463,00 Euro, con un aumento del 9,45% rispetto al preventivo 2017. Questo nonostante il consolidamento

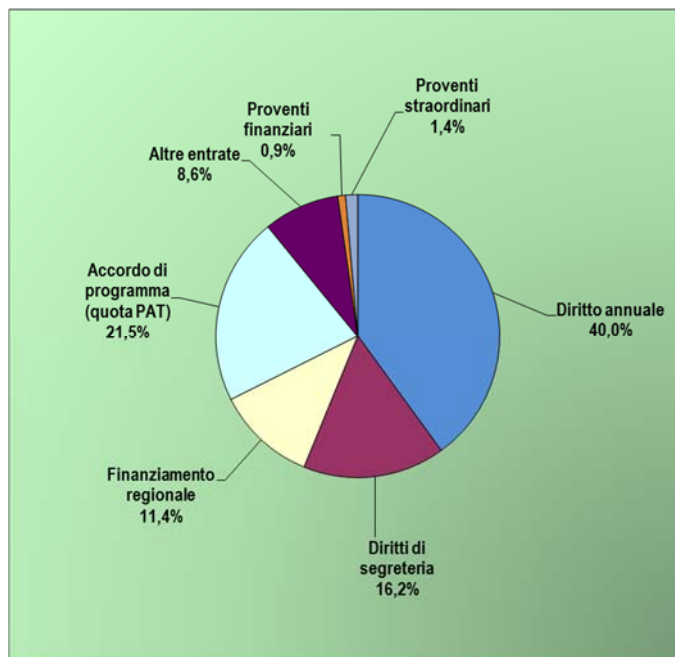
proprio a partire dal 2018 degli effetti del taglio del diritto annuo (-50% sul 2015). Tale considerevole calo è stato infatti parzialmente mitigato dalla decisione del Consiglio camerale di aderire ai progetti di sistema "Punto Impresa Digitale" e "Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni" al cui finanziamento si provvede con un incremento del 20% del diritto annuo dovuto.

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:

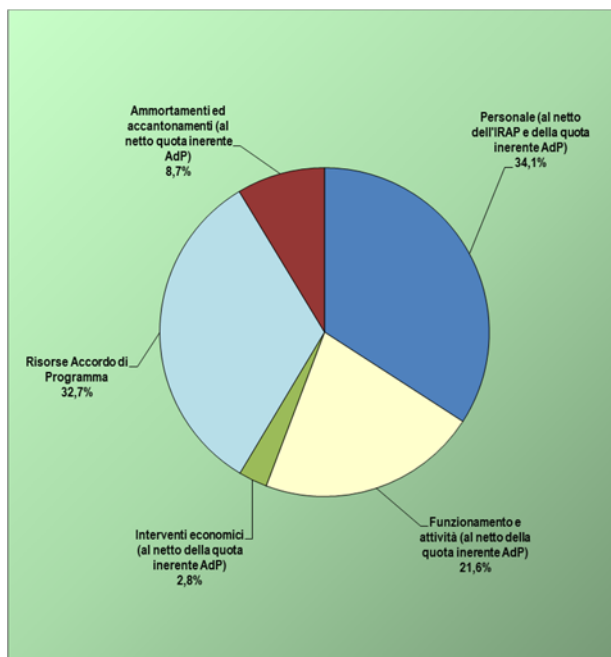
- invarianza dei costi di personale rispetto all'esercizio precedente (al netto delle somme attribuite al personale a seguito delle progressioni interne contrattualmente previste e non più sottoposte a blocco);
- riduzione del 65% delle spese per consulenza rispetto al valore medio del biennio 2008-2009;
- 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 2016 (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 2018 è rappresentata dai grafici che seguono.

Proventi Preventivo economico 2018



Oneri Preventivo Economico 2018



Fonte: Preventivo economico esercizio 2018 CCIAA di Trento

1.2.4. 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 a 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, 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;
- servizi a sostegno dell'innovazione e della crescita delle imprese locali (sportello AQI, marchi e brevetti, Punto Impresa Digitale, Alternanza Scuola-lavoro);
- 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 di controllo e certificazione" per i vini DOC e IGT;
- gestione di ulteriori attività in ambito agricolo e forestale.

2. ANALISI CONTESTO ESTERNO

Il 2017 è stato un anno di crescita vivace dell'economia mondiale. La reazione delle banche centrali alle incertezze indotte dalla Brexit e dalla vittoria elettorale di Trump hanno fornito un sostegno aggiuntivo alla domanda globale. Alle politiche monetarie più espansive di quanto atteso si sono poi uniti altri elementi come la robusta ripresa del commercio mondiale, anche per effetto dell'aumento delle importazioni cinesi legato a politiche fiscali di segno positivo, e le Borse in crescita, grazie alle banche centrali, al miglioramento della congiuntura e agli annunci di tagli alle imposte sui profitti, soprattutto negli Stati Uniti. Ulteriori elementi che hanno determinato un quadro economico globale estremamente favorevole sono state le quotazioni del petrolio ai minimi, a seguito dell'abbondante offerta di greggio, soprattutto negli Usa, nonché un dollaro forte fino a metà anno come conseguenza delle politiche annunciate in campagna elettorale dal nuovo presidente.

Il positivo quadro economico internazionale ha giocato a sostegno della ripresa sia dei paesi in via di sviluppo sia di quelli appartenenti all'eurozona. Gli indicatori congiunturali europei hanno garantito una chiusura d'anno vivace anche se la situazione appare differenziata tra i diversi paesi membri: mentre la Germania sta attraversando una delle fasi di espansione più lunghe della storia, altre economie sono decisamente indietro sia nei tempi che nell'intensità della ripresa.

In un quadro siffatto, l'economia italiana, alle prese con una perdurante bassa domanda interna, inflazione in lieve aumento, alto debito pubblico e problemi strutturali, risulta più di altre sensibile e vulnerabile alle perturbazioni provenienti dall'esterno.

I consumi, accompagnati da una ripresa dell'inflazione e da una dinamica retributiva inalterata, hanno registrato un aumento in valore nonostante la contrazione in volume mentre gli investimenti, sia privati che pubblici, hanno rafforzato il timido sentiero di ripresa avviato da fine 2014. Le esportazioni italiane hanno mantenuto un andamento ancora positivo, parallelo a quello registrato per l'Area Euro nel suo complesso.

Per quanto riguarda il mercato del lavoro, escludendo le due contrazioni relative ai primi trimestri 2015 e 2016 (rispettivamente pari a -0,7% e -0,4%), l'occupazione risulta in aumento costante a partire dal secondo trimestre 2014. Al 30 giugno 2017, il dato assoluto degli occupati risulta di poco superiore a 23 milioni, un livello che non si raggiungeva dal 2008.

Il Prodotto Interno Lordo nazionale ha fatto registrare un andamento al di sopra delle aspettative, la variazione tendenziale per il terzo trimestre del 2017 ha fatto registrare un incremento dell'1,8% per un valore assoluto che non si registrava dal quarto trimestre 2011. Tuttavia, i commentatori internazionali, pur rivedendo al rialzo le stime per il futuro, prevedono tassi di crescita più contenuti rispetto all'ultimo registrato.

Per quanto riguarda il nostro tessuto produttivo, i dati rilevati dall'Ufficio Studi della Camera di Commercio nel primo semestre dell'anno propongono complessivamente una situazione congiunturale in miglioramento rispetto a quella rilevata durante il 2016: è in atto una fase di ripresa economica significativa, con variazioni positive superiori alle attese dei ricavi delle vendite e del valore della produzione, soprattutto nel primo trimestre. Se la domanda interna si allinea con i risultati del 2016; le domande nazionale ed estera evidenziano miglioramenti sostenuti.

Tuttavia, pur in un quadro generalmente favorevole, rimangono delle aree che ancora non possono trarre pienamente beneficio da questo momento economico complessivamente positivo. Il riferimento va in particolare al mondo delle piccole imprese e a quei settori che sono stati duramente colpiti dalla crisi economica come estrattivo e costruzioni.

La situazione occupazionale rilevata dall'indagine congiunturale sembra meno positiva rispetto all'andamento del fatturato. Al 30 giugno la base occupazionale del campione risultava sugli stessi livelli dell'anno precedente. 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. Nonostante la contrazione del dato sugli ordinativi, i giudizi degli imprenditori sulla redditività e sulla situazione economica mostrano un miglioramento.

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 a 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:

	AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI	AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	AREA STRATEGICA 3 - REGOLAZIONE DEL MERCATO	AREA STRATEGICA 4 - OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	AREA STRATEGICA 5 - PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE
Rapporti con l'utenza e con i portatori di interesse	1.8 Miglioramento della comunicazione istituzionale	2.1 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane 2.2 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo 2.3 Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA 2.5 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale 2.8 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali	3.1 Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno 3.3 Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	4.2 Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici	5.2 Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media
Innovazione e sviluppo del territorio		2.4 Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici e il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali 2.6 Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale 2.7 Favorire la diffusione del registro dell'Alleanza Scuola Lavoro	3.2 Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti 3.4 Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie 3.5 Potenziamento delle attività connesse ai marchi e brevetti	4.1 Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali	5.1 Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati), alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto. 5.3 Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali
Gestione economico-finanziaria	1.1 Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica 1.2 Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo				
Miglioramento dei processi interni	1.3 Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione 1.4 Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale 1.5 Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale 1.6 Miglioramento della contrattualistica dell'Ente 1.7 Miglioramento della gestione informatica dell'Ente 1.9 Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente 1.10 Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale				

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. Particolare attenzione verrà dedicata a una corretta pianificazione e programmazione della spesa e a un'attenta gestione della contrattualistica, sostanzialmente accentrata presso l'Ufficio Economato anche in considerazione della complessità delle normative di riferimento.

Obiettivo strategico 1.1 Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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)	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) %	=>90%	=>90%	=>90%
Obiettivo operativo 1.1.1 Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
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. 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.

Plurime sono in particolare le azioni avviate dall'Ente camerale per garantire un'efficiente gestione delle proprie procedure di riscossione:

- 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.

Il complesso di tali azioni consente all'Ente camerale di mantenere una base pulita di calcolo del diritto annuo e di selezionare con maggior precisione le imprese cui inviare le richieste di sollecito (ad esempio con esclusione delle imprese strutturalmente inadempienti), ottenendo così una miglior efficienza gestionale.

Obiettivo strategico 1.2 Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	>=85%	>=86%	>=86%
Obiettivo operativo 1.2.1 Prosecuzione delle attività di pulizia del Registro Imprese					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
KPIM255	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)	31.12.2018		
Obiettivo operativo 1.2.2 Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
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 annuo da parte delle imprese					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
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		
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)	>=40%		

4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione

Anche sul triennio 2018-2020 l'Ente camerale continuerà a prestare attenzione al miglioramento e al potenziamento degli strumenti di reportistica, monitoraggio e rilevazione interna dell'operato delle proprie strutture, di cui il presente piano costituisce parte integrante e fondamentale. Accanto a tali strumenti una particolare attenzione verrà 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	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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) %	>=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) %	>=10%	>=10%	>=10%
Obiettivo operativo 1.3.1 Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
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%		
	Estensione dello strumento di rilevazione della customer satisfaction anche ad altri Uffici	Numero di servizi coinvolti dalla rilevazione customer satisfaction	3		
	Redazione di report periodici di analisi dei risultati della/e rilevazione/i customer satisfaction attivate per i servizi a sportello erogati dall'Ente camerale	Nr di report trimestrali che analizzano i dati rilevati con gli strumenti di customer satisfaction	4		
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		

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 a 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 e in altra parte in quelli successivi (par. 4.1.5 per l'attività documentale, 4.1.7 per la dotazione informatica trasversale dell'Ente e par. 4.2.3 per gli adempimenti contabili).

In materia di gestione del personale, prosegue l'obiettivo relativo al progressivo aggiornamento, sull'applicativo PASSWEB, delle posizioni contributive relative al periodo 1996-2012 dei dipendenti camerale attualmente in servizio. A tale attività, che dovrebbe trovare completamento nel 2019, si affiancherà inoltre il controllo del periodo successivo per tutto il personale, che ne faccia espressa richiesta (es: personale prossimo al raggiungimento della pensione).

Gli ulteriori obiettivi proposti si riferiscono invece alla gestione delle procedure concorsuali che dovrebbero essere indette in corso d'anno e degli adempimenti amministrativi connessi alla sottoscrizione dell'accordo stralcio per il rinnovo del contratto del personale non dirigenziale.

Obiettivo Strategico 1.4 Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
	Passweb: monitoraggio delle posizioni PassWeb e DMA successive al 2012	Numero di posizioni controllate/ Personale in servizio al 1.1.2018 (116 unità)	>=30%	>=50%	>=70%
Obiettivo operativo 1.4.1 Adempimenti conseguenti all'avvio delle procedure concorsuali					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
	Realizzazione degli adempimenti conseguenti all'avvio delle procedure concorsuali	Nr domande verificate/nr Domande presentate	100%		
	Realizzazione degli adempimenti conseguenti all'avvio delle procedure concorsuali	Nr prove predisposte nei termini /nr prove richieste dai bandi	100%		
Obiettivo operativo 1.4.2 Adempimenti conseguenti all'accordo stralcio di rinnovo del contratto collettivo dipendenti					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
	Adempimenti conseguenti all'accordo stralcio di rinnovo del contratto collettivo dipendenti	Nr posizioni liquidate del personale attivo/nr posizioni da liquidare	100%		

4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale

Particolare attenzione sarà dedicata, tenendo anche conto dell'esigenza di adeguare l'applicativo in uso alla nuova struttura organizzativa interna, alla gestione dell'attività di protocollazione e fascicolazione digitale dei documenti.

L'obiettivo per il corrente anno è assicurare il miglior allineamento possibile tra i piani di fascicolazione elaborati dai singoli uffici e i fascicoli digitali dagli stessi realmente creati sull'applicativo di gestione documentale in uso in modo da evitare il verificarsi di situazioni problematiche dal punto di vista della ricerca, catalogazione e conservazione dei documenti (es: duplicazione di fascicoli, fascicoli incompleti, documenti non fascicolati). Tale attività richiede il fattivo coinvolgimento di tutti i direttori per le parti di rispettiva competenza.

Obiettivo strategico 1.5 Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimento dell'Ente					
Indicatore	Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
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) %	>= 85%	>= 90%	>= 90%
	Rispetto dei Piani di fascicolazione degli uffici	Numero fascicoli coerenti / Numero fascicoli creati %	>= 70%	>= 80%	>= 90%
Obiettivo operativo 1.5.1 Informatizzazione della gestione del protocollo e dell'attività provvedimento dell'Ente					
Indicatore	Algoritmo	Target 2018			
	Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta	n. proposte di deliberazione di Giunta presentate nei termini /n. deliberazioni di Giunta adottate	>=80 %		
KPI149	Verifica aggiornamento Piani di fascicolazione degli uffici	Numero Piani di fascicolazione verificati (M265)/ Numero Piani di fascicolazione esistenti (M266)%	>= 80%		

4.1.6. Miglioramento della contrattualistica dell'Ente

Stante la complessità della normativa in materia contrattuale, le cui continue evoluzioni richiedono un costante lavoro di studio e aggiornamento, si è scelto di accentrare progressivamente la gestione di tutte le procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori presso l'ufficio economato, che opera in stretto raccordo con gli uffici, sulla base delle indicazioni operative dagli stessi fornite. Per una migliore gestione e calendarizzazione delle relative attività è inoltre in programma l'attivazione della procedura telematica di presa in carico delle richieste di acquisto e il consolidamento dello strumento interno di rilevazione delle scadenze contrattuali.

Obiettivo strategico 1.6 Miglioramento della contrattualistica dell'Ente					
Indicatore	Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
KPI50	apposizione dei visti di rispondenza alle normative contrattuali e al regolamento o interno in materia di approvigionamento di beni e servizi (delibera Giunta n. 86/2015)	Numero di determinate viste per conformità dell'Ufficio economato (M268)/ Numero di determinazioni 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 Euro 40,000; per l'anno 2018 tutta l'attività contrattuale il cui impegno di spesa è pari o superiore a Euro 5.000; per l'anno 2019 tutta l'attività contrattuale	100% (sopra euro 5.000)	.=100%	.=100%
	Attivazione, previa analisi e test, delle "richieste di acquisto" mediante impiego di apposito applicativo presente nel gestionale InfoCamere nel rispetto del Regolamento interno in materia di approvigionamenti (delibera Giunta n. 86/2015)	Numero delle richieste di acquisto "accettate" dall'ufficio Economato/Numero delle procedure di gara attivate per conto di Uffici camerale %	>=10%	>=60%	100%

4.1.7. Miglioramento della gestione informatica dell'Ente

Nel 2018 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). Il progetto, a carattere innovativo, dovrebbe consentire in prospettiva la dismissione dei server fisici camerale, conformemente a quanto previsto dall'Agenzia per l'Italia Digitale con propria circolare del 2016.

Obiettivo Strategico 1.7 Miglioramento della gestione informatica dell'Ente					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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)	>=99%	>=99%	>=99%
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 assidenza esterna (M253)	>=45%	>=50%	>=55%
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) %	<=20%	<=15%	<=10%
	Miglioramento dei tempi di assegnazione della richiesta (valutazione e individuazione dell'assegnatario più idoneo)	Tempo medio di assegnazione delle richieste espresso in ore (dato estratto dal sistema in giorni proporzionato alle ore di lavoro effettivo 8 su 24)	<=7 ore	<=6 ore	<=5 ore
	Miglioramento dei tempi di presa in carico della richiesta (valutazione sulla fattibilità e pianificazione attività)	Tempo medio di presa in carico delle richieste espresso in ore (dato estratto dal sistema in giorni proporzionato alle ore di lavoro effettivo 8 su 24)	<=24 ore	<=16 ore	<=12 ore
	Progetto di studio e allestimento di un servizio di hosting presso il data center di Infocamere di tutti i servizi informatici erogati ora presso il data center locale, secondo disposizioni della Circolare n. 2 del 24 giugno 2016 emanata dall'Agenzia per l'Italia Digitale che prevede la necessità di diminuire drasticamente la numerosità di data center.	Stato di avanzamento del progetto (calcolato come rispetto delle tempistiche dei vari step di attivazione del servizio di hosting - tempistiche influenzate anche da tempi tecnici di Infocamere)	50%	90%	95%

4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale

Lo sviluppo e il consolidamento di un'azione di comunicazione integrata verso l'esterno è un elemento 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 2018, confermando e consolidando gli impegni prefissati nel precedente piano. Particolare attenzione sarà inoltre dedicata all'attivazione di apposito software CRM per la gestione interna dei contatti e delle attività di segreteria/comunicazione.

Obiettivo strategico 1.8 Miglioramento della comunicazione istituzionale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
KPI180	Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate a 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) %	>=94%	>=96%	>=96%
Obiettivo operativo 1.8.1 Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
KPI1	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (M1)	28/02/2018		
KPI129	Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Numero di comunicati stampa camerale dell'anno che sono oggetto di approfondimenti specifici da parte degli organi di stampa / Comunicati stampa emanati dalla CCIAA nell'anno	>=72%		
KPIM232	Sviluppo nell'anno delle iniziative di comunicazione	Numero di eventi realizzati e non previsti nel Piano di comunicazione dell'anno	>=10		
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. (M227)	>= 120.000		
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, awisi 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%		
	Monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale	Numero di report realizzati nell'anno (cadenza quadrimestrale) che analizzano gli accessi medi mensili al sito istituzionale (M160)	>=3		
	Attivazione del nuovo software CRM di gestione dei contatti	Elaborazione di un report che analizzi le funzionalità e le potenzialità del software in relazione alle attività degli uffici camerale entro il termine prestabilito	30/06/2018		

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	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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)	>=0,80	>=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) %	>= 30%	>= 30%	>= 30%
Obiettivo Operativo 1.9.1 Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
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 ore		

4.1.10. 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 2018-2020 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 il progetto di riorganizzazione degli spazi adibiti a ufficio, siti al piano terra della sede camerale, con razionalizzazione degli ingressi e semplificazione della logistica esterna, a beneficio ultimo dell'utenza di riferimento.

Obiettivo strategico 1.10 Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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)	>=90%	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 camerale) (M251)	>=90%	100%	\
Obiettivo operativo 1.10.1 Preventiva individuazione analitica dei lavori di manutenzione					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
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)	100%		
	Ultimazione delle procedure propedeutiche ed esecuzione dei lavori diretti alla revisione logistica degli ingressi e degli spazi siti a piano terra della sede camerale	Mq interessati dai lavori siti a piano terra della sede camerale di cui è stata effettuata l'attivazione/ultimazione procedure di gara + completamento lavori /mq interessati dai lavori siti a piano terra della sede camerale (vedi mq mappati)	>=90%		

4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

4.2.1. 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 è confermato, anche per il prossimo triennio, l'impegno dell'Ente camerale sul versante del contenimento dei tempi di evasione delle pratiche e del miglioramento della qualità delle stesse.

Per quanto nello specifico attiene al contenimento dei tempi amministrativi, si segnala un leggero abbassamento del target rispetto agli anni precedenti, resosi necessario in considerazione di due concomitanti circostanze, che nelle prossime annualità incideranno negativamente sull'operatività dell'ufficio: il maggior carico di lavoro che deriverà dall'attivazione delle nuove competenze allo stesso assegnate (in particolare in tema di costituzione di start up innovative e verifica dei requisiti delle medesime società, nuova sezione dei titolari effettivi e maestro artigiano) e la riduzione del personale addetto all'ufficio, attesa sul medesimo periodo.

Obiettivo strategico 2.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
KPI154	Mantenimento dell'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)	>=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)	>=75%	>=75%	>=80%
KPI156	Miglioramento della 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)	<=40%	<=40%	<=40%
KPIM216	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	<= 260	<= 260	<= 260
Obiettivo operativo 2.1.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
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		

4.2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo

Il Servizio Controlli sulle Produzioni continuerà ad assicurare il rispetto dei tempi di evasione delle istanze di richiesta di certificazione DOC, già registrati in questi anni, garantendo al contempo un'effettiva azione di controllo nel settore vitivinicolo, a tutela e presidio della genuinità dei prodotti immessi sul mercato. Nel corso del 2018 troverà infine completamento la procedura di accreditamento dell'Ente camerale presso Accredia (Ente unico nazionale di accreditamento designato dal Governo) quale organo di controllo DO. Con tale accreditamento, che comporterà controlli rigorosi da parte dell'Organismo nazionale sull'operato ed sui protocolli vigenti presso l'Ente

camerale, l'attività già svolta dall'Ente camerale risulterà maggiormente qualificata e adeguata rispetto alle normative del settore.

Obiettivo strategico 2.2 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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)	8gg	8gg	8gg
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%	>=100%	>=100%

4.2.3. 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 trasparente, che assorbe e sostituisce il precedente calcolo dei giorni medi di pagamento) come media ponderata dei giorni di anticipo (-) o ritardo (+) sulla data scadenza.

Ulteriore impulso verrà infine fornito alla telematizzazione degli adempimenti contabili, con specifico riguardo alla trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive (il cui target è stato corretto a ribasso rispetto agli anni precedenti, in esito ad una sistemazione della base di calcolo) e alla tempestiva emissione delle reversali di incasso a copertura dei provvisori emessi dalla banca.

Obiettivo strategico 2.3. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
KPI206	Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della CCIAA di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal DM 22 settembre 2014, rilevato automaticamente dal gestionale di contabilità in uso)	\sum (gg. intercorrenti fra data scadenza fattura e data di pagamento) * importo dovuto	<= -22 gg	<= -23 gg	<= -24 gg
		somma importi pagati (M206)			
KPI207	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	<= 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) %	>=26%	>=27%	>=28%
	Tempestiva emissione delle reversali di incasso a copertura dei provvisori di incasso emessi dalla banca	Lasso temporale medio (espresso in giorni di calendario), intercorrente tra la data di emissione del provvisorio da parte della banca e la data di sua regolarizzazione da parte dell'Ufficio ragioneria	<= 30 gg	<= 29 gg	<= 28 gg

4.2.4. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici e 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. 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 e alle opportunità legati al contesto comunitario grazie appunto al collegamento con Unioncamere Europa operante a Bruxelles.

Obiettivo strategico 2.4 Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici e il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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) %	>= 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)	>= 10	>= 12	>= 12

4.2.5. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale

La rilevazione dei tempi medi di evasione delle pratiche in materia ambientale tiene conto del tempo medio effettivo globale di istruttoria, comprensivo dei periodi in cui l'operatività dell'ufficio resta sospesa in attesa dell'acquisizione delle prescritte certificazioni esterne (tra cui antimafia, casellario giudiziario, posizione contributiva), 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 2.5. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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)	<=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 "ordinarie" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (M283)	<=30gg	<=30gg	<=30gg

4.2.6. Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale

In attuazione delle previsioni contenute nell'Accordo di programma sottoscritto con la Provincia autonoma di Trento e nel progetto di sistema "Punto Impresa Digitale", l'Ente camerale incrementerà le azioni volte a sostenere lo sviluppo e la crescita digitale delle imprese trentine, con l'obiettivo ultimo di accrescerne la competitività.

Gli obiettivi prefissati si rivolgono da una parte alla gestione delle attività di supporto e sostegno a sportello sulle tematiche della firma digitale, fatturazione elettronica e accesso alle piattaforme di e-procurement e dall'altra parte alla gestione delle attività programmate nell'ambito del progetto di sistema concordato con Unioncamere, per la cui misurazione si è scelto di impiegare gli indicatori, uniformi sull'intero territorio nazionale, proposti da Unioncamere stessa. Con il primo gennaio 2018 sarà inoltre operativa la rilevazione customer satisfaction dei servizi offerti dal punto impresa digitale, che sarà oggetto di periodici report di monitoraggio, volti anche alla

rilevazione di eventuali correttivi da assumere in vista della successiva estensione dello strumento ad altri uffici.

Obiettivo strategico 2.6 Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale						
Indicatore	Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020		
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)	>=1500	>=1600	>=1700	
	Numero eventi di formazione e sensibilizzazione organizzati dal PID - Misura dell'ampiezza delle azioni di sensibilizzazione realizzate dal PID	Sommatoria numero di eventi organizzati nell'anno n	>=2	>=2	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022	
Obiettivo operativo 2.6.1. Garantire servizi tempestivi e rispondenti alle esigenze dell'utenza						
Indicatore	Algoritmo	Target 2018				
	Gradimento medio espresso dai fruitori del servizio impresa digitale - rilevazione con customer satisfaction su piattaforma google	Voto medio espresso dagli utenti sulle quattro dimensioni di soddisfazione rilevate con customer satisfaction (tempestività, adeguatezza, disponibilità e cortesia, utilità)	>= 3 (scala di valori da 1 a 5)			

4.2.7. Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro

L'Ente camerale intende promuovere l'Alternanza scuola lavoro quale strumento per offrire ai giovani progetti formativi di qualità che ne aumentino le possibilità di crescita professionale e occupabilità e per agevolare le imprese nella ricerca di nuovi talenti e nuove competenze da inserire nei propri organici.

Le attività che l'Ente camerale intende attivare su tale versante spaziano dallo sviluppo e diffusione del portale dell'Alternanza scuola lavoro, alla tempestiva rilevazione dei fabbisogni occupazionali delle imprese (progetto Excelsior), alla concessione di contributi alle imprese che abbiano ospitato studenti presso le proprie strutture per lo svolgimento dei tirocini curriculari.

Obiettivo strategico 2.7 Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro						
Indicatore	Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020		
	Numero imprese beneficiarie dei contributi/voucher - Misura il n. di imprese beneficiarie dei contributi/voucher erogati attraverso i bandi camerali	Sommatoria delle imprese beneficiarie dei contributi nell'anno T / Sommatoria imprese iscritte al registro imprese del territorio di competenza nell'anno T	>=3/1000	>=3/1000	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022	
	Numero imprese iscritte al Registro per l'Alternanza Scuola Lavoro	Sommatoria imprese iscritte al Registro per l'Alternanza Scuola Lavoro nell'anno T / Sommatoria imprese iscritte al registro imprese del territorio di competenza nell'anno T	>= 7/1000	>=7,5/1000	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022	
	Numero eventi di sensibilizzazione organizzati nell'anno sul tema dello sviluppo e diffusione dell'Alternanza Scuola Lavoro	Sommatoria numero di eventi organizzati nell'anno T	>=2	>=2	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022	

4.2.8. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali

Particolare attenzione sarà posta in corso d'anno alla celere evasione delle richieste di iscrizione all'albo delle imprese forestali, per assicurare alle imprese la necessaria operatività in tempi certi. Nel corso del 2018 si intende infine ulteriormente implementare le funzionalità del portale del legno trentino, per comprendervi anche la gestione dell'Elenco provinciale delle imprese forestali e digitalizzare in tal modo le relative procedure.

Obiettivo strategico 2.8 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali					
Indicatore	Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
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)	100%	100%	100%
Obiettivo operativo 2.8.1. Digitalizzare le pratiche di gestione dell'Elenco provinciale delle Imprese forestali					
Indicatore	Algoritmo	Target 2018			
	Digitalizzazione di tutte le pratiche di gestione dell'Elenco provinciale delle Imprese forestali sul Portale del legno trentino	Sezione online entro il 31 dicembre 2018	SI		

4.3. REGOLAZIONE DEL MERCATO

4.3.1. Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno

Assicurare una tempestiva evasione delle istanze di cancellazione e annotazione dei protesti è un importante strumento per favorire lo sviluppo di un mercato trasparente a tutela del consumatore finale e della correttezza e sicurezza degli scambi commerciali. Particolare attenzione sarà inoltre dedicata alla gestione delle procedure di iscrizione al Ruolo conducenti e degli esami abilitanti per talune professioni regolamentate, a tutela e presidio della correttezza e trasparenza del mercato e delle relazioni commerciali.

Obiettivo strategico 3.1 Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno					
Indicatore	Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
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) %	>= 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)	<= 18gg	<= 17gg	<= 17gg
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)	<=9 gg	<=9 gg	<=9 gg

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 e 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	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
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) %	>= 95%	100%	Attività in esaurimento per soppressione dei controlli - Decreto 21.4.2017 n. 93
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) %	>=100%	>=100%	>=100%

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

Indicatore	Algoritmo	Target 2018	
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)	>=450
KPI53	Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi (no contatori acqua, luce etc)	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sui laboratori di verifica (M115) / Numero di verifiche degli strumenti metrici eseguite dai laboratori incaricati (M95) %	>=20% (minimo di legge 5%)
	Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi (contatori acqua, luce etc)	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sui laboratori di verifica in merito agli strumenti MID (contatori acqua, gas, luce, termici e convertitori) / Numero di verifiche degli strumenti metrici eseguite dai laboratori incaricati sugli strumenti MID (contatori acqua, gas, luce, termici e convertitori) %	>=1% (minimo di legge 1%)
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 gestiti 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	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
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)%	>=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) %	>=75%	>=75%	>=75%

Obiettivo operativo 3.3.1 Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative

Indicatore	Algoritmo	Target 2018	
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)	>=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 2018 – 2020 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	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
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)	<= 10 gg	<= 10 gg	<= 10 gg

Obiettivo operativo 3.4.1 Diffusione della cultura conciliativa

Indicatore	Algoritmo	Target 2018	
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, alla pagina riguardante la mediazione (M222) Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui l'utente interagisce on il sito web. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni, schermate, eventi etc) vengono associati ad una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagina conciliazione - Visualizzazione pagine uniche)	>=1.200

4.3.5. Potenziamento delle attività connesse ai 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 delle attività connesse ai marchi e brevetti					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
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)	<= 7 gg	<= 7 gg	<= 7 gg
KPIM286	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito istituzionale (nr download) dedicate al settore dei marchi e brevetti	Numero di visualizzazioni delle pagine del sito internet istituzionale dedi 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)	>=3.500	>=3.700	>=3.700

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 2018 nell'attività di raccolta, analisi e divulgazione di dati economici per offrire a operatori, pubbliche amministrazioni e imprese locali gli 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					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020
KPIM116	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)	>=60%	>=60%	>=60%
Obiettivo operativo 4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2018		
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		
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 della diffusione dei dati economico statistici

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 le 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	Target 2018	Target 2019	Target 2020		
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)	>=3.600	>=3.600	>=3.600	
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)	>=200	>=200	>=200	
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)	>=30	>=36	>=36	

4.5. PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

4.5.1. Offrire ulteriore impulso (in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati) alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e 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. Per il triennio 2018-2020 l'Ente camerale si propone di proseguire nel programma di eventi promozionali consolidatosi in questi anni, operando in stretto raccordo con gli altri attori del territorio per un'azione sinergica a beneficio ultimo del sistema produttivo locale.

Obiettivo strategico 5.1. Offrire ulteriore impulso (in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati), alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e alla diffusione solida cultura di prodotto						
Indicatore	Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020		
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 al fine di contribuire alla diffusione di una solida cultura di prodotto	Numero di eventi realizzati in compartecipazione (M289)	>=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 2018				
KPI151	Monitoraggio delle presenze alle attività poste in essere dell'Enoteca provinciale del Trentino	Numero di presenze (M290)/ Numero di Giornate di apertura(M291)	>=75			

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 diffusione della propria presenza sui mezzi di informazione con primaria attenzione a quelli più innovativi e di larga diffusione come internet e 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	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
KPIM292	Monitoraggio dell'accesso al sito dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna	Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale dell'Enoteca provinciale effettuate nell'anno. (M292) (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e Ritorno)	>=15.000	>=17.500	>=20.000
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))	>=3.500	>=4.000	>=4.500
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) (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))	>=30.000	>=30.000	>=30.000

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.

Obiettivo strategico 5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali					
Indicatore	Algoritmo	Target 2018	Target 2019	Target 2020	
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)	>=4	>=4	>=4