



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Piano di miglioramento per il triennio 2019-2021

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	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.....	18
4.1.6. Compliance normativa	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	21
4.2. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	22
4.2.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	22
4.2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo	22

4.2.3.	Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A.	23
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	23
4.2.5.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale.....	24
4.2.6.	Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale.....	24
4.2.7.	Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro.....	25
4.2.8.	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali	25
4.3.	REGOLAZIONE DEL MERCATO	26
4.3.1.	Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno....	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	26
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 delle attività connesse ai marchi e brevetti.....	27
4.4.	OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA.....	28
4.4.1.	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali	28
4.4.2.	Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici	28
4.5.	PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE.....	29
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.....	29
4.5.2.	Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media.....	29
4.5.3.	Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.....	30

PREMESSA

I dati relativi alla [rendicontazione dei Piani di Miglioramento](#) per il quinquennio 2013-2017 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, introducendo al contempo nuovi obiettivi funzionali a valutare specifiche attività da attivare o rafforzare sull'anno, nell'ottica di semplificare gli adempimenti a carico delle imprese e favorirne con il proprio operato la competitività.

Una complessiva revisione dell'attuale struttura del documento potrà invece eventualmente conseguire al completamento delle procedure di rinnovo degli organi camerale e connessa approvazione delle linee pluriennali vevoli per la prossima consiliatura (2019-2024).

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 2018 prestano servizio presso l'Ente camerale 110 dipendenti (di cui 3 dirigenti ed un dipendente con contratto giornalisti), 4 dei quali a tempo determinato (fra cui un dirigente). Il 67% del personale ha contratto a tempo pieno, mentre la rimanente percentuale è a tempo parziale.

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					
	2014	2015	2016	2017	2018
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	108,33	106,87	105,61	97,29	96,39
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	3,83	3,83	2,83	2,83	2,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	112,17	110,8	108,44	100,12	99,22
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3	3	2
dirigenti a tempo determinato	1	1	1	1	1
dirigenti (totale)	4	4	4	4	3
dipendenti + dirigenti (totale)	116,17	114,8	112,44	104,12	102,22

Fonte: Servizio Controllo di Gestione CCIAA di Trento

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, operativa da 1 gennaio 2018, ha risposto a esigenze di razionalizzazione della struttura e contenimento dei costi amministrati, operando tra l'altro nell'ottica di favorire l'interscambiabilità 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 ha avviato importanti 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.

Il preventivo 2019 riporta entrate per complessivi 14.517.300,00 Euro, in linea di continuità con la programmazione relativa all'esercizio precedente. Il complesso di tale entrate tiene in particolare conto degli effetti dei due progetti triennali (2017-2019) di sistema «Servizio di orientamento al lavoro e alle professioni» e «Punto impresa digitale», che hanno almeno parzialmente mitigato gli effetti del drastico taglio del diritto annuale (-50% rispetto al 2015), disposto con D.L. n.90/2014.

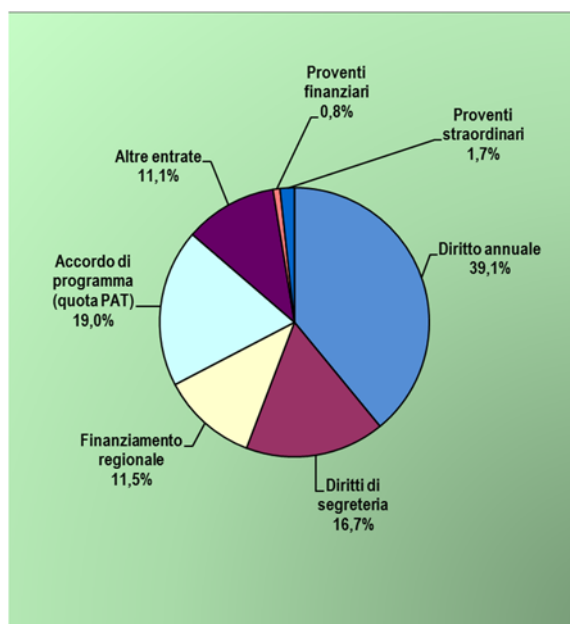
Le direttive di contenimento della spesa, fornite dalla Provincia Autonoma di Trento previo confronto con l'Ente camerale, prevedono inoltre i seguenti limiti, cui l'Ente camerale deve conformarsi nella predisposizione della propria programmazione economica:

- 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;

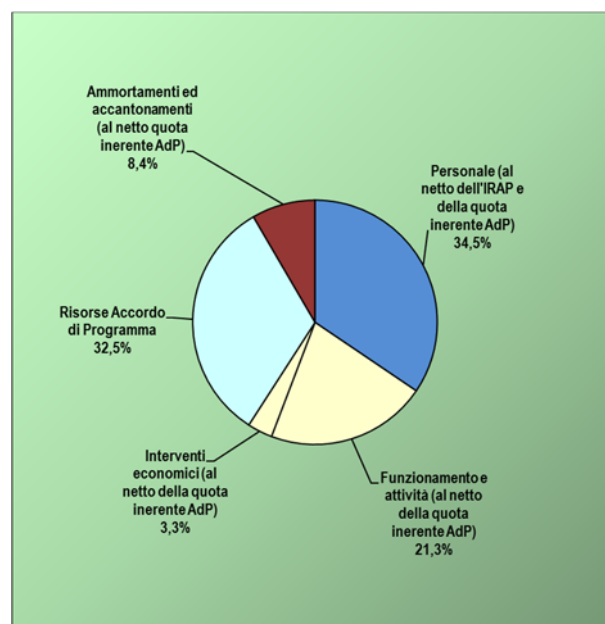
- riduzione del 70% rispetto al valore medio del triennio 2008-2010 delle spese discrezionali per mostre, manifestazioni, pubblicazioni, pubblicità, comunicazione ed affini;
- invarianza dei costi di funzionamento rispetto all'esercizio 2016 (esclusi i costi diretti afferenti l'Accordo di programma e le quote associative obbligatorie).

La composizione delle voci di ricavo e costo iscritte nel preventivo economico 2019 è rappresentata dai grafici che seguono.

Proventi Preventivo economico 2019



Oneri Preventivo Economico 2019



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

L'economia mondiale ha iniziato il 2018 con slancio: molti indicatori del ciclo economico sono saliti ulteriormente e il commercio internazionale ha mostrato segni di recupero rispetto al rallentamento del 2016 e di metà 2017. L'economia americana ha segnato a fine giugno il miglior risultato in circa quattro anni facendo volare il Pil del 4,1% e anche in Europa la crescita, a metà giugno, è stata ai massimi storici, pur con delle differenze tra i diversi Paesi membri. Alcuni hanno brillantemente superato la crisi (Gran Bretagna e Germania) ed altri solo recentemente hanno mostrato segnali di accelerazione (Spagna e Portogallo). Ci sono, però, anche due importanti nazioni come l'Italia e la Francia che tutt'ora faticano su molti fronti e per le quali è prematuro dire che le difficoltà siano cessate.

A partire da metà anno gran parte degli analisti hanno cominciato a considerare improbabile un'ulteriore accelerazione della crescita mondiale e i risultati di alcuni indicatori registrati a partire da luglio hanno confermato le previsioni. L'ormai evidente rallentamento non significa recessione, il cui rischio appare ancora lontano, ma l'incertezza circa l'orientamento futuro delle politiche economiche e alcuni fattori geopolitici internazionali rappresentano comunque importanti elementi di rischio per l'economia mondiale. Per il Fondo Monetario Internazionale, ad esempio, l'adozione delle politiche commerciali sostenute da Trump e finalizzate a sostituire le importazioni con produzione americana finirebbero per promuovere un aumento delle barriere al commercio internazionale, innescando guerre commerciali su più fronti.

Per quanto riguarda l'economia italiana, il Fmi fissa la crescita del Pil all'1,2% nel 2018 e all'1,0% nel 2019. Si tratta dei tassi più bassi dell'Ue, nonostante la revisione al ribasso delle stime per Germania e Francia. Nel terzo trimestre del 2018 la dinamica dell'economia italiana è risultata stagnante, segnando una pausa nella tendenza espansiva in atto da tre anni. La situazione è dovuta principalmente alla debolezza dell'attività industriale manifestatasi nel corso degli ultimi mesi, appena controbilanciata dalla crescita degli altri settori. I mercati finanziari italiani sono, inoltre, interessati da forti tensioni connesse all'orientamento delle recenti politiche economiche e finanziarie nazionali.

Per quanto riguarda la provincia di Trento, i dati rilevati dall'Ufficio Studi e ricerche della Camera di Commercio di Trento nella prima metà dell'anno propongono complessivamente una situazione decisamente positiva. Il fatturato complessivo dei settori esaminati è cresciuto nel primo semestre del 6,1% su base tendenziale e tutti i comparti considerati si sono caratterizzati, pur con intensità diverse, per un aumento dei ricavi delle vendite su base annua. Il sostegno all'economia locale è giunto sia dalla domanda interna, locale e nazionale, sia dalle esportazioni che hanno evidenziato un'evoluzione positiva.

Anche la situazione occupazionale è risultata positiva evidenziando una crescita degli addetti su base tendenziale in considerevole aumento sia nel primo trimestre (+2,8%)

che nel secondo (+2,4%). Le imprese di media e grande dimensione hanno ampliato la loro base occupazionale con maggiore intensità rispetto ai trimestri precedenti, mentre si è rilevato una lieve contrazione dei posti di lavoro presso le unità di più piccola dimensione nel secondo trimestre.

Anche per l'economia provinciale, le prospettive per la seconda metà dell'anno lasciano ipotizzare una leggera frenata di questa fase di brillante sviluppo. La dinamica degli ordinativi è risultata in deciso rallentamento, a causa soprattutto della contrazione degli ordini presso le unità di più piccola dimensione e il *sentiment* degli imprenditori a fine giugno, pur rimanendo vicino ai livelli massimi dal 2007, ha evidenziato un leggero peggioramento rispetto ai primi tre mesi del 2018.

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. Eventuali variazioni alla struttura del Piano potranno in caso conseguire all'approvazione delle linee pluriennali valevoli per la prossima consiliatura (2019-2024).

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'Alternanza 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 e della contrattualistica dell'ente 1.6 Compliance normativa 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 2019	Target 2020	Target 2021
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)	Oneri di funzionamento a consuntivo (M117) / Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico (M118) %	=>90%	=>90%	=>90%
18KPI1	Gradi di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici)	Interventi economici a consuntivo (18M1) / Interventi economici previsti in sede di assestamento del preventivo economico (1M2) %	=>90%	=>90%	=>90%
Obiettivo operativo 1.1.1 Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
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

L'attenzione prestata ad ottimizzare le attività di gestione del diritto annuale (nota informativa generale, mailing mirato alle imprese inadempienti, emissione di atti per regolarizzazione pre-ruolo, cancellazioni e inibizioni d'ufficio, sistemazione delle posizioni dei "non attribuiti – non dovuti") consente all'Ente camerale di conseguire importanti risparmi gestionali in termini di minori spese e minor percentuale di ruoli inevasi e raggiungere un tasso di riscossione del diritto annuo decisamente superiore al dato medio nazionale (la percentuale di incasso del diritto annuo 2016, aggiornata al maggio 2018, è pari all'89,7%, rispetto al dato nazionale del 73,9%. Si segnala inoltre che la percentuale di incasso del diritto annuo 2017 ha raggiunto il dato dell'86,6% già al 31.12.2017, senza contare l'ulteriore incremento derivante dalle successive regolarizzazioni spontanee).

L'Ente camerale intende confermare e rafforzare, anche per il triennio 2019-2021, il proprio impegno in questa direzione in modo da consolidare i positivi risultati raggiunti.

Per una corretta interpretazione del dato, si specifica che la percentuale di riscossione attesa viene definita con riferimento all'incasso del diritto di competenza dell'esercizio in corso (pagamenti tempestivi e regolarizzazioni in corso d'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 superiori a quelle rilevate ai fini del presente piano.

Obiettivo strategico 1.2 Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	>=86%	>=86%	>=86%
Obiettivo operativo 1.2.1 Prosecuzione delle attività di pulizia del Registro Imprese					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019			
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)	31.12.2019		
Obiettivo operativo 1.2.2 Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019			
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 2019			
18KPI18	Contattare, con invio PEC massiva, le imprese che presentano irregolarità o omissioni nel pagamento del diritto annuale 2017 prima che vengano emessi i ruoli esattoriali	Numero imprese contattate con PEC massiva (18M25) / Numero di imprese, munite di indirizzo PEC, che presentino irregolarità o omissioni sul diritto annuale 2017 (18M26) %	100%		
KPI145	Efficacia dell'attività di mailing massivo tramite PEC (nota bonaria) per pagamenti incompleti e tardati del diritto annuale 2017	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%		
18KPI19	Efficacia dell'attività di accertamento diritto e irrogazione delle sanzioni, svolta per tramite di SiCamera, relativa agli omessi pagamenti del diritto annuo 2017	Numero totale delle imprese, che hanno regolarizzato la propria posizione dopo la ricezione dell'atto di accertamento e prima dell'emissione del ruolo (18M27) / Numero totale delle imprese, contattate per accertata omissione (18M28) %	>= 15%		

4.1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione

Sul triennio 2019-2021 l'Ente camerale intende ulteriormente migliorare i propri strumenti di rilevazione della performance, verificando che le procedure adottate siano rispondenti alle nuove linee guida emanate a livello nazionale da Unioncamere e implementando appieno le funzionalità del gestionale in uso (sistema informativo integrato, fornito da Unioncamere, che riunisce al proprio interno le rilevazioni di benchmark promosse a livello di sistema e la gestione dei piani di miglioramento delle singole amministrazioni).

Particolare attenzione sarà inoltre dedicata alla gestione della customer satisfaction, che avrebbe dovuto essere estesa a più uffici, con il collocamento di appositi totem, già nel corso dell'esercizio 2018 e che tuttavia si è scelto di tenere in sospeso in attesa del completamento dei lavori di ristrutturazione dei relativi ambienti.

Obiettivo strategico 1.3 Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
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%	>=80%

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%
18KPI4	Attivazione del sistema decentrato di rilevazione delle ore lavorate sull'applicativo Kronos	Numero di uffici coinvolti dalla rilevazione (18M6) / Numero di uffici di cui si compone l'organigramma camerale (18M7) %	>= 25%	>= 55%	>= 65%
Obiettivo operativo 1.3.1 Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
18KPI2	Assicurare il rispetto dei termini di scadenza prefissati per l'approvazione dei documenti di competenza del Controllo di gestione (Piano di Miglioramento, Anticorruzione, Obiettivi dirigenziali, Assegnazioni budget)	Numero di documenti approvati secondo scadenziario (18M3) / Numero di documenti previsti da scadenziario (18M4)	>= 80%		
KPIM298	Estensione dello strumento di rilevazione della customer satisfaction anche ad altri Uffici	Numero di servizi coinvolti dalla rilevazione customer satisfaction (M298)	3		
18KPI3	Completamento della sezione di "Integra" relativa alla performance individuale dei dirigenti e verifica del rispetto delle linee guida emanate da Unioncamere	Data di completamento della procedura (18M5)	31/03/2019		
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 all'aggiornamento dei dati contenuti nell'applicativo PASSWEB, che nel triennio 2019-2021 interesserà le posizioni contributive successive al 2012, che verranno controllate secondo le tempistiche dettate dalle richieste avanzate dai lavoratori (es: personale prossimo al raggiungimento della pensione).

Gli ulteriori obiettivi proposti si riferiscono invece alla gestione delle procedure di rinnovo del contratto collettivo del personale non dirigenziale, all'avvio della contrattazione decentrata per la definizione di un accordo sull'introduzione del telelavoro e alla gestione degli adempimenti connessi alla nomina del nuovo RSPP, che comporterà l'esigenza di rivedere organicamente le procedure interne in materia di sicurezza e sorveglianza sanitaria.

Obiettivo Strategico 1.4 Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021
KPI57	Passweb: monitoraggio delle posizioni PassWeb e DMA successive al 2012	Numero di posizioni controllate (M300)/ Personale in servizio al 1.1.2018 (M301) (116 unità)	>=30%	50%	70%
Obiettivo operativo 1.4.1 Gestione della contrattazione collettiva e decentrata					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
18KPI22	Adempimenti conseguenti all'avvio della procedura di contrattazione decentrata di telelavoro (proposta di accordo, esame ooss, sottoscrizione)	Fasi di realizzo ultimate nel rispetto del cronoprogramma (18M32)/ fasi di realizzo previsiste nel cronoprogramma (18M33)	>= 60%		
18KPI23	Adempimenti conseguenti all'avvio del rinnovo del contratto collettivo dei dipendenti	Completamento della procedura con stipula del contratto collettivo per il triennio 2019-2021 entro la data prefissata (18M34)	31/12/2019		

Obiettivo operativo 1.4.2 Gestione degli adempimenti connessi alla nomina del nuovo RSSP

Indicatore	Algoritmo	Target 2019
18KPI21	Adempimenti conseguenti alla nomina del nuovo RSSP (riesame DVR e allegati, analisi rischi, programmazione riunioni e modalità operative e sopralluoghi)	Completamento entro il termine prefissato (18M31) 30/09/2018

4.1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale

Per l'anno 2019 sono programmati alcuni interventi tecnici sull'applicativo di gestione documentale in uso, che dovrebbero comportare l'attivazione di un automatismo in sede di apertura dei fascicoli ad inizio anno e l'adozione di un nuovo titolario uniforme a livello nazionale (con aggiornamento delle classifiche adottate per ciascun fascicolo). In ragione di tali novità, da cui si attendono cambiamenti nelle modalità di gestione della fascicolazione digitale, si è scelto di sospendere gli obiettivi strategici ed operativi formulati sul punto nel piano precedente.

Restano invece confermati gli obiettivi volti all'incremento delle comunicazioni telematiche e alla tempestiva consegna delle proposte di deliberazione, che vengono riuniti – per comunanza di finalità – agli obiettivi concernenti la dematerializzazione delle richieste di acquisto.

Obiettivo strategico 1.5 Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e della contrattualistica dell'ente

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
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%
KPI163	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 approwigionamenti (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%	>=80%	100%

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

Indicatore	Algoritmo	Target 2019
KPI162	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 %

4.1.6. Compliance normativa

In esito all'entrata in vigore del nuovo GDPR l'Ente camerale è stato impegnato con un processo di revisione e aggiornamento delle proprie procedure interne in materia di privacy, anche con puntuale ed analitica disamina della documentazione prodotta.

L'ente camerale intende assicurare massima attenzione al completamento del progetto in corso, a presidio e tutela dell'utente finale dei cui dati trattasi.

Obiettivo strategico 1.6 Compliance normativa

Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
18KPI5	Adeguamento adempimenti in materia di privacy	Numero adempimenti in materia di privacy eseguiti (18M8) / Numero adempimenti (obbligatori e opportuni) identificati sulla base di una elencazione preventiva conservata agli atti (18M9) %	>= 90%	100%	100%

4.1.7. Miglioramento della gestione informatica dell'Ente

Nel 2019 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 2019	Target 2020	Target 2021
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 camerale (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)	>=30%	>=35%	>=35%
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) %	<=30%	<=30%	<=30%
KPI300	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 (M314)	<=8 ore	<=6 ore	<=4 ore
KPI301	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 (M315)	<=16 ore	<=16 ore	<=4 ore
18KPI6	Miglioramento dei tempi di evasione delle richieste interne	Tempo medio di evasione delle richieste espresso in ore - dato estratto dal sistema in giorni proporzionato alle ore di lavoro effettivo 8 su 24 (18M10)	<=7 ore	<=6 ore	<=5 ore
KPI302	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)	>=80%	>=90%	100%

4.1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale

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 nel triennio 2019-2021, sviluppando ulteriormente i propri canali di comunicazione, da una parte curando l'attivazione dei portali internet dedicati a tematiche settoriali e dall'altra valorizzando il patrimonio di relazioni con media, che già nel corso del 2018 ha portato alla realizzazione di alcune rubriche televisive di presentazione dei servizi che l'Ente camerale mette a disposizione di imprese e cittadini.

Proseguirà in parallelo l'attività di programmazione delle comunicazioni in esterno, che dal 2019 sarà verificata con cadenza trimestrale anziché annuale, in modo da agevolare la pianificazione degli eventi non ricorrenti.

Obiettivo strategico 1.8 Miglioramento della comunicazione istituzionale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021
KPI80	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%	>=94%	>=94%
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 (visualizzazione di schermate, eventi, e-commerce, ecc.) vengono associate ad una sessione. (utilizzo Google analytics - pubblico - comportamento - nuovi e ritorno)	Numero totale di sessioni di accesso al sito web istituzionale effettuate nell'anno. (M227)	>= 160.000	>= 180.000	>= 200.000
Obiettivo operativo 1.8.1. Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
18KPI17	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (redazione del Piano entro il mese di febbraio e successivo aggiornamento entro i mesi di maggio, agosto e novembre)	Numero di piani e aggiornamenti approvati entro i termini prefissati (18M11) / Numero di piani e aggiornamenti da approvare secondo calendarizzazione (18M12) %	100%		
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	>=5		
Obiettivo operativo 1.8.2. Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
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%		
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		
18KPI8	Sviluppo dei canali di comunicazione dell'ente camerale (es: profilo google, siti internet dedicati, comunicazione istituzionale sulla intranet, rubriche televisive dedicate)	Nuovi canali di comunicazione attivati e/o gestiti dal servizio comunicazione e informazione in modo integrato e coordinato (18M13)	>=3		
18KPI9	Elaborazione di uno studio di fattibilità per l'implementazione, sul sito internet istituzionale, dell'urp e della modulistica on-line	Rispetto delle tempistiche prefissate per la redazione dello studio (18M14)	30/06/2019		

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 2019	Target 2020	Target 2021
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 2019		
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 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 2019	Target 2020	Target 2021
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)	100%	\	nuova verifica
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)	100%	\	\
Obiettivo operativo 1.10.1 Preventiva individuazione analitica dei lavori di manutenzione					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
18KPI20	Tempestiva e analitica programmazione dei lavori di manutenzione da effettuarsi nell'anno in relazione alle risorse disponibili	Numero di lavori di manutenzione programmati ad inizio anno e concretamente realizzati (18M29) / Numero di lavori di manutenzione programmati ad inizio anno (18M30) %	100%		
KPI164	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)	100%		

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, con l'obiettivo di consolidare i positivi risultati raggiunti in questi anni nonostante l'accresciuto carico di lavoro dell'ufficio, conseguente al consolidarsi delle competenze in materia controlli sulle start-up innovative e all'avvio sul 2019 del procedimento di verifica dinamica dei ruoli degli agenti d'affari in mediazione e agenti di commercio.

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 2019	Target 2020	Target 2021
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%	>=77%	>=90%
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	<= 250	<= 240
Obiettivo operativo 2.1.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
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)	>=3		
Obiettivo operativo 2.1.2. Controlli sugli adempimenti relativi alle start up/PMI innovative					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
18KPI10	Numero di controlli svolti sugli adempimenti (aggiornamento informazioni, mantenimento requisito e cancellazione dalla sezione speciale) delle Start Up/PMI innovative e provvedimenti	Numero di controlli effettuati (18M15) / Numero di imprese iscritte nella sezione speciale Start Up/PMI innovative (18M16) %	>= 85%		
Obiettivo operativo 2.1.3. Gestione delle procedure di revisione straordinaria del ruolo Agenti d'affari in mediazione					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
18KPI11	Revisione Ruolo Agenti d'affari in mediazione	Rispetto del termine di ultimazione della procedura	31/12/2019		

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 2019 l'Ente intende mantenere l'accreditamento della propria struttura di controllo presso Accredia (Ente unico nazionale di accreditamento designato dal Governo), predisponendo le necessarie verifiche, adeguamenti e controlli.

Obiettivo strategico 2.2 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
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 (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 al contenimento e riduzione dei tempi medi di pagamento delle fatture passive, 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.

Si è invece provveduto a cancellare l'obiettivo volto alla trasmissione via PEC delle fatture attive, in quanto da gennaio 2019 le stesse circoleranno direttamente in formato elettronico sulla piattaforma di interscambio, a norma di legge.

Obiettivo strategico 2.3. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
KPIM206	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 somma importi pagati (M206)	<= -22 gg	<= -22 gg	<= -22 gg
KPIM207	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	<= 10	<= 10	<= 10
KPIM304	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 (M320)	<= 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

Per il 2019 l'attività dell'Ente camerale si concentrerà in particolare sull'incremento del livello di telematizzazione della procedura di rilascio dei documenti a valere per l'estero, sia implementando le nuove funzionalità dell'applicativo in uso, che promuovendone l'utilizzo da parte delle imprese al fine ultimo di ridurre i tempi di gestione amministrativa e favorire un più agevole ed immediato accesso al servizio.

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 2019	Target 2020	Target 2021	
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%	>= 40%	>= 50%
Obiettivo operativo 2.4.1. Attivazione del servizio PagoPA					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019			
18KPI12	Attivazione sul portale Cert'ò del servizio PagoPA ed informazione alle imprese della nuova modalità di pagamento	Rispetto del termine prefissato per l'attivazione del servizio (18M18)	31/12/2019		

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 2019	Target 2020	Target 2021
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

La programmazione degli obiettivi in materia di digitalizzazione risente fortemente della prevista scadenza, sul 2020, dei progetti triennali di sistema "Punto impresa digitale" e "Alternanza scuola lavoro". Per tale ragione si è scelto di non valorizzare i target 2020 e 2021 degli obiettivi strategici direttamente e strettamente connessi alla realizzazione di tali progetti. Una rideterminazione di tali target potrà eventualmente conseguire alla riproposizione di analoghi progetti sul triennio e/o alla conferma, anche fuori progetto, delle relative iniziative all'interno dei documenti strategici di programmazione dell'Ente.

Gli obiettivi relativi all'annualità 2019 si concentrano in particolare sulla gestione dell'attività di supporto diretto alle imprese sulle tematiche dell'innovazione digitale e sulla creazione di reti e contatti sul territorio cui gli imprenditori possano rivolgersi per progetti più strutturati, nell'ottica di contribuire attivamente ed in maniera sinergica allo sviluppo del nostro territorio.

Obiettivo strategico 2.6 Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021
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	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022	
KPIM305	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 (M321)	>=2	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022	

18KPI13	Attività di diffusione della cultura e pratica del digitale	Numero di visite effettuate presso le imprese nell'anno t (18M19)	>= 10	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022
18KPI14	Promozione di network collaborativi di filiera	Numero eventi/incontri realizzati con soggetti operanti a livello provinciale finalizzati alla diffusione delle competenze ICT (18M20)	>=2	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022
Obiettivo operativo 2.6.1. Garantireservizi tempestivi e rispondenti alle esigenze dell'utenza				
Indicatore		Algoritmo	Target 2019	
KPIM306	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) (M322)	>= 3 (scala di valori da 1 a 5)	
18KPI15	Realizzazione di focus formativi in materia di mercati elettronici	Numero di workshop realizzati sul e-procurement (18M21)	>= 2	

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

Anche gli obiettivi in materia di alternanza scuola lavoro, al pari dei precedenti risentono della naturale scadenza dei progetti triennali di sistema. Gli obiettivi 2019 si focalizzano sulla promozione del registro dell'alternanza scuola lavoro e sulla gestione dei bandi di contributo alle imprese, quali strumenti atti a favorire l'inserimento in azienda dei ragazzi e rendere effettive le previsioni normative che hanno disposto l'obbligatorietà dei tirocinii per gli studenti delle scuole superiori, nell'ottica di favorire una maggior permeabilità tra mondo del lavoro e mondo scolastico.

Obiettivo strategico 2.7 Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro				
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021
KPI165	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 (M323) / Sommatoria imprese iscritte al registro imprese del territorio di competenza nell'anno T (M324)	>=3/1000	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022
KPI166	Numero imprese iscritte al Registro per l'Alternanza Scuola Lavoro	Sommatoria imprese iscritte al Registro per l'Alternanza Scuola Lavoro nell'anno T (M325) / Sommatoria imprese iscritte al registro imprese del territorio di competenza nell'anno T (M326)	>= 7/1000	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022
KPIM307	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 (M327)	>=2	da definire in caso di conferma del progetto sul triennio 2020-2022
18KPI16	Promozione dell'istituto di alternanza scuola-lavoro fra le imprese trentine	Dotazione Finanziaria messa a disposizione dall'Ente camerale per l'erogazione di voucher alle imprese (18M22) / Importi effettivamente erogati mediante specifici bandi (18M23) %	>= 90%	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. A partire dal 2019, grazie al positivo completamento del progetto di sviluppo del portale realizzato sul 2018, la gestione telematica dell'Elenco provinciale delle imprese forestali avverrà interamente in modalità telematica sul portale del legno trentino, che sarà ulteriormente integrato con nuove sezioni dedicate alla rilevazione statistica delle procedure di vendita del legname.

Obiettivo strategico 2.8 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
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%

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 2019	Target 2020	Target 2021
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	<= 18gg	<= 18gg
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.

Rispetto agli esercizi precedenti, si segnala l'intervenuta variazione della quasi totalità degli obiettivi, in ragione della prevista soppressione, a partire dall'esercizio 2020 dei controlli periodici sugli strumenti di misura, disposta con Decreto 24.4.2017 n. 93.

Obiettivo strategico 3.2 Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021
KPI53	Percentuale di ispezioni effettuate sulle verifiche periodiche eseguite dai laboratori (tutti gli strumenti esclusi: contatori acqua, luce, gas, termici)	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti metrici verificati dai laboratori (M115) / Numero strumenti metrici verificati dai laboratori (M95) %	>= 5%	>= 5%	>= 5%
KPI167	Percentuale di ispezioni effettuate sulle verifiche periodiche eseguite dai laboratori (solo contatori acqua, luce, gas, termici)	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti metrici verificati dai laboratori (M329) / Numero strumenti metrici verificati dai laboratori (M330) %	>=1%	>=1%	>=1%
18KPI26	Vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici	Numero di controlli effettuati (18M36)	7	7	8
18KPI27	Vigilanza nel settore orafa (marchiatura oggetti, regolarità vetrina, dotazione bilance)	Numero di controlli effettuati (18M37)	50	60	70
18KPI28	Sorveglianza preimballaggi	Numero di controlli effettuati (18M38)	5	7	10
18KPI24	Vigilanza sugli strumenti in servizio (scadenze, conformità, documentazione)	Numero di controlli effettuati (18M34)	300	350	400
18KPI25	Vendite promozionali (LP 4/2000) - verifica di vetrine ed interni	Numero di esercizi controllati (18M35)	800	800	800

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 2019	Target 2020	Target 2021	
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%	>=77%	>=80%
Obiettivo operativo 3.3.1 Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019			
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

Nel corso dell'ultimo triennio l'Ente camerale ha registrato un progressivo incremento delle procedure conciliative gestite e un parallelo aumento della percentuale di procedure che proseguono dopo il primo incontro, segno di una maggior sensibilità dei cittadini e delle imprese rispetto agli strumenti conciliativi. Anche in considerazione dei buoni risultati ottenuti negli anni precedenti, l'Ente camerale intende proseguire nelle azioni dirette al rafforzamento del servizio di conciliazione e alla promozione della cultura conciliativa, quale importante strumento deflattivo del contenzioso.

Obiettivo strategico 3.4 Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021	
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 2019			
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)	>=1.600		

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 2019	Target 2020	Target 2021	
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)	<= 8 gg	<= 8 gg	<= 8 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)	>=5.400	>=5.500	>=5.600
18KP117	Numero degli interventi dello "sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale"	Numero degli interventi di assistenza integrata in materia di proprietà industriale, con colloqui informativi e risposte a singoli quesiti (18M24)	>= 10	>= 10	>= 10

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 2019 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 2019	Target 2020	Target 2021	
KPI116	Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale.	Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione (M200)/Totale Valore Aggiunto del tessuto produttivo provinciale. (M201)	>=50%	>=50%	>=50%
Obiettivo operativo 4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici.					
Indicatore	Algoritmo	Target 2019			
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)	<=30gg		
KPIM97	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T (M97)	>=1		

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 2019	Target 2020	Target 2021	
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)	>=2.600	>=2.800	>=3.000

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)	>=700	>=700	>=700
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	>=30	>=30
Obiettivo operativo 4.2.1. Feedback della capacità della CCIAA di TN di diffondere i dati raccolti sui media.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2019		
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 (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 2019-2021 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. Particolare attenzione sarà inoltre dedicata al monitoraggio delle presenze e al contenimento dei costi di gestione dell'Enoteca, nell'ottica di un processo di efficientamento continuo della struttura.

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 2019	Target 2020	Target 2021	
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)	>=3	>=4	>=5
18KPI29	Monitoraggio delle presenze TOTALI per le attività poste in essere presso Palazzo Roccabruna per le attività istituzionali e dell'Enoteca provinciale del Trentino	Numero assoluto di presenze (18M39)	>= 14.000	>=14.500	>=15.000
KPI168	Monitoraggio delle presenze alle attività poste in essere dell'Enoteca provinciale del Trentino	Numero di presenze in Enoteca provinciale del Trentino (M333) / Numero di Giornate di apertura dell'Enoteca Provinciale del Trentino (M334) (al 12/12/2018: 12.696/161 = 78,88)	>=79,0	>=80,0	>=81,0
18KPI30	Riduzione dei costi del personale esterno di Palazzo Roccabruna	Costo complessivo del personale esterno (hostessing + esperti di prodotto), IVA esclusa (18M40) / Numero assoluto di presenze a Palazzo Roccabruna con personale a carico (18M41)	<= Euro 9,50	<= Euro 9,25	<=Euro 9,00

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 distinte locali sui mass media						
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Target 2020	Target 2021		
KPIM292	Monitoraggio dell'accesso al sito www.palazzoroccabruna.it	Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale dell'Enoteca provinciale effettuate nell'anno. (M292) (dal 01/01/2018 al 12/12/2018: 29.467) (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e Ritorno)	>=30.000	>=32.500	>=35.000	
KPIM293	Aumento del numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook di Palazzo Roccabruna	Numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook di Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (M293) (al 12/12/2018: 4.844) (Utilizzo Facebook Insights - Numero totale di persone cui "piace" la pagina (Utenti unici))	>= 5.000	>= 5.500	>= 6.000	
KPIM294	Aumento del numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook di Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (M294) (dal 01/01/2018 al 12/12/2018: 25.959) (Utilizzo Facebook Insights - Numero TOTALE di persone che hanno interagito con la tua Pagina. Le interazioni includono qualsiasi clic o notizia creata. (Utenti unici))	>= 28.000	>= 30.000	>= 32.000	

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 2019	Target 2020	Target 2021		
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	>=5	>=5	